

Lionel SILVY

Accompagnement d'un public dit « difficile »

Animateur - Tuteur - Éducateur
Conseiller - Enseignant - Formateur

GUIDE PRATIQUE



ÉDITIONS CRÈS

Je tiens à remercier la direction de l'École de la Deuxième Chance de Marseille qui, par sa confiance, me permet, depuis bientôt sept ans, de me réaliser dans mon travail.

Merci à toutes les personnes qui ont eu la gentillesse de me faire part de leurs remarques, en particulier et par ordre alphabétique, Christine Caldentey, Kamel Rahmani et Gilles Rouvier.

Je remercie également Bérangère Pierret pour ses conseils avisés : qu'elle trouve ici l'expression de ma reconnaissance.

Les publics dits « difficiles » et le plus souvent en réinsertion sociale, prison, foyer, organisme de formation..., ont pour caractéristiques un manque de conventions sociales normées, de communication, mais aussi une image et une confiance en soi négatives. Toutes ces absences rendent ce public fragile face aux nombreuses interactions sociales présentes dans notre société. Elles provoquent parfois de l'agressivité vis-à-vis d'autrui et ne permettent pas le maintien d'une motivation. Ce déséquilibre est omniprésent lors d'un suivi.

La difficulté du travail avec ce type de public (majeur/mineur) est donc avant tout le fait de son instabilité, aussi bien sur le plan familial que comportemental, ou encore sur le plan professionnel. Je ne rentrerai pas dans le domaine de l'accompagnement psychologique, domaine que je ne maîtrise pas. Nous partirons du principe que le public dont je parle ne présente aucune pathologie grave. Le but de ce guide est de verbaliser chaque démarche qui se joue durant un accompagnement, mais aussi de donner un sens à chaque action. Je dois également signaler que je ne me positionne pas en tant qu'expert, mais que je suis tout simplement désireux de mettre en lignes mes expériences et d'en faire profiter mes confrères de l'insertion, sportifs ou provenant d'autres disciplines. Pour chaque accompagnateur, la priorité est la mise en apprentissage, mais aussi le maintien d'une motivation conséquente afin d'arriver à une certaine progression pédagogique et comportementale. Nous verrons que ces deux niveaux doivent évoluer ensemble pour parvenir à une bonne insertion ou intégration.

Je nomme « apprenant » : le pratiquant, l'élève, le détenu ou le stagiaire, et « accompagnateur » : le conseiller, l'animateur, le formateur, l'éducateur, l'enseignant, etc.

Les termes « insertion » ou « objectif final », utilisés tout au long du document, peuvent être interprétés de plusieurs manières, à savoir : insertion professionnelle, retour à la vie extérieure, changement de classe scolaire, de niveau ou de catégorie, etc.

FICHES PRATIQUES

L'ACCOMPAGNATEUR.....	13
FONCTIONNEMENT.....	15
TUTOIEMENT ET VOUVOIEMENT	19
VIGILANCE	21
LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT.....	23
LA PONCTUALITÉ.....	27
MISE EN PLACE DES BUTS	29
LA MOTIVATION	31
LE FEED-BACK	33
GROUPE ET TRAVAIL EN COOPÉRATION.....	35
OUVERTURE D'ESPRIT	39
CRÉATIVITÉ.....	41
COMPÉTENCES	43
VERBALISATION.....	47
VALORISATION.....	49
LE « OUI, MAIS »	51

LE BONJOUR	53
LE MENSONGE	55
TOUT, TOUT DE SUITE	57
SAVOIR REBONDIR.....	59
LA MOBILITÉ	63
PROBLÈMES RÉCURRENTS	65
APPRENANT À RISQUE.....	67
LES CONFLITS.....	69
SANCTIONS	77
APPRÉCIATIONS.....	81
HYGIÈNE DE VIE	83
CONCLUSION	87

Pour commencer...

Il est préférable d'utiliser une pédagogie active (participative) en y insérant respect, autonomie, responsabilité et confiance.

La mise en place d'une relation de qualité entre l'accompagnateur et l'apprenant est sans nul doute l'élément prépondérant de la réussite. Ce fonctionnement doit être cohérent, c'est-à-dire qu'il doit respecter « coûte que coûte » une ligne de conduite préalablement définie. D'autant plus qu'il ne peut être mis à mal par des contraintes institutionnelles et/ou sociales pendant la durée de l'accompagnement. Chaque accompagnateur doit posséder dans sa boîte à outils flexibilité et fermeté, pour faciliter le bon déroulement de son activité. Tout en gardant à l'esprit qu'il est important d'être en adéquation avec sa personnalité, afin de rester épanoui dans son travail et de maintenir la même qualité d'enseignement.

L'ACCOMPAGNATEUR

Avant de rentrer dans le vif du sujet, il me semble nécessaire, lors des premiers rapports avec ce public, de prêter une grande attention aux préjugés personnels, aux a priori et autres interprétations trop hâtives. Attention, « l'habit ne fait pas le moine » !

▣ Durant une semaine, je croisais dans les couloirs de l'École de la Deuxième Chance de Marseille un nouvel apprenant que je ne voyais pas en cours de sport. Je me suis dit : « Un dispensé de plus ! » Un jour, je profite qu'il soit seul pour sauter sur l'occasion et l'aborder :

LIONEL : Bonjour, quel est ton prénom ?

MOHAMED (*timidement*) : Mohamed.

LIONEL : Je ne t'ai jamais vu en sport...

MOHAMED : (*silence*)

LIONEL : Es-tu dispensé ? Je ne sais pas si tu es au courant, mais depuis une semaine, tu es marqué absent !

MOHAMED : Ah bon ? J'ai pas d'argent pour m'acheter un jogging, monsieur, et je sais que sans la tenue, vous ne m'acceptez pas en cours.

LIONEL : Il fallait me le dire ! Passe au gymnase, nous avons un jogging.

Comme si ce qui était évident pour moi l'était pour lui. ▣

L'accompagnateur doit être performant tout au long du parcours de l'apprenant, en jonglant sur le comportement et l'objectif final de ce dernier. Il doit être crédible à chaque instant afin d'éviter de perdre du temps et de créer des questionnements ou des réflexions de la part de l'apprenant. De plus, la maîtrise de son domaine de compétence a une influence importante sur l'apprenant, qui aura tendance à s'attacher facilement aux dires de l'accompagnateur.

L'accompagnateur doit être source de motivation, il doit trouver celle de l'apprenant, et ensuite l'entretenir tout au long du parcours. Pour ce faire, il doit avant tout écouter de manière objective, proposer des buts et faire un feed-back pour optimiser davantage le travail.

L'accompagnateur doit diversifier ses modes d'organisation du travail (collectif, individuel, coopératif) en fonction du but recherché. Il adapte d'un point de vue pédagogique les contenus et crée de nouveaux supports pour favoriser les interactions entre lui et les apprenants, mais aussi pour maintenir l'attention et donc la motivation de l'apprenant. Par un fonctionnement trop académique, l'accompagnateur peut générer des réactions défensives (comportements agressifs par exemple) qu'il doit arriver à interpréter au regard des connaissances sur ce public fragile face au savoir, car ce public a généralement un niveau scolaire faible. Le manque de compréhension peut engendrer une réponse négative, voire agressive. En effet, la frustration s'accompagne d'un sentiment de colère qui provoque de l'agressivité ou de la violence. Une dynamique interactive bâtie sur des illustrations, des interactions, des questionnements, voire des pauses, améliorent l'envie de l'apprenant de se mettre au travail.

L'accompagnateur doit rester humble afin de ne pas générer un sentiment d'infériorité chez l'apprenant. Par ailleurs, il ne doit pas hésiter à dire qu'il n'est pas compétent dans tel ou tel domaine, qu'il n'a pas la solution mais qu'il peut se renseigner pour apporter une réponse lors de la prochaine entrevue. Adopter cette franchise augmente la crédibilité de la relation avec l'apprenant, ce dernier appréciera le reste du discours sans retenue.

De plus, l'accompagnateur ne doit pas avoir peur de s'excuser, même devant le groupe, pour montrer aussi qu'il accepte de se remettre en question : c'est respecter l'apprenant que de souligner son erreur.

L'accompagnateur est attentif, il écoute et se rend disponible pour l'apprenant, il montre un intérêt pour ce public. Cette sensibilité et cette régularité assurent à l'apprenant une véritable prévisibilité. L'apprenant est dans un cadre sécurisant, il améliore sa confiance en lui et développe ainsi des compétences diverses et variées.

FONCTIONNEMENT

L'accompagnateur doit être sensible à ce qui se passe autour de lui et maintenir un rythme de travail permettant de limiter d'éventuels écarts. Pour ce faire, il doit réagir rapidement, montrer à l'apprenant que rien ne lui échappe : cela incitera l'apprenant à respecter les règles préalablement définies.

L'accompagnateur doit intervenir avec discrétion quand cela est nécessaire, et parfois avec humour, tout en respectant l'apprenant.

Que ce soit pour la mise en place des buts ou pour l'accomplissement d'une tâche ou d'un exercice, les consignes doivent être courtes et claires. S'il y en a trop, l'apprenant ne va pas toutes les retenir, il risque de les croiser et de ne pas pouvoir les exploiter.

Il est judicieux de garder en mémoire et de savoir évoquer les expériences vécues par l'apprenant, pour lui montrer ses compétences et les faire émerger en le guidant vers un travail précis. Ce travail peut être la verbalisation « à l'oral », ou bien à l'écrit, pour que l'apprenant prenne conscience de ses compétences. Lui garantir qu'il n'y aura aucun jugement, aucune sanction, aucune notation à son travail mais seulement des appréciations, et lui signifier que les erreurs permettent d'avancer.

L'apprenant peut travailler à son rythme, en fonction de ses possibilités, sans se préoccuper de devoir répondre à un modèle déjà prédéfini par nos soins.

D'où l'intérêt que l'apprenant soit en toute confiance. S'il prend conscience des points forts et de ceux à améliorer, il peut alors, seul ou en groupe, être autonome pour atteindre son objectif, l'accompagnateur servant de guide.

L'accompagnateur pourra, lors de l'individualisation du parcours de l'apprenant, distiller des buts quotidiens pour aller à l'objectif final. Ces buts peuvent être : travailler sur le comportement aujourd'hui, effectuer tel ou tel exercice avant la fin de la journée, etc.

Après chaque action positive, il y a une satisfaction : l'apprenant a pris du plaisir et il est soulagé d'avoir réussi. Même si il n'y a pas de réussite, il est nécessaire de valoriser l'action. Cet état conditionne aussi directement la qualité, l'intérêt et l'envie de s'investir dans un autre objectif à plus long terme. L'apprenant développe une croyance d'efficacité personnelle (selon A. Bandura).

▣ Extrait d'un entretien individuel avec une stagiaire de l'École de la Deuxième Chance de Marseille :

LIONEL : Penses-tu que tu arriveras à rester calme pour ton entretien ?

NACÉRA : Oui, je pense, j'ai effectué de bons stages, je connais bien le métier.

LIONEL : C'est vrai qu'à ton arrivée, tu ne pouvais pas rester plus de vingt minutes assise à ton bureau, maintenant tu es capable de tenir une heure trente sans aucun problème. Les évaluations sont excellentes, comme les différentes simulations d'entretien que nous avons effectuées.

NACÉRA : C'est différent tout de même, je ne connais pas mon interlocuteur.

LIONEL : Lui non plus ne te connaît pas, imagine que c'est moi qui te parle.

NACÉRA : J'ai un peu peur mais je me sens tout de même prête.

LIONEL : Je te rassure, toute personne qui se présente à un entretien a forcément de l'appréhension. Il faut un peu de stress pour que tous nos sens soient en éveil, afin d'être le plus efficace possible.

Une semaine plus tard :

NACÉRA : J'ai pas été prise !

LIONEL : Sais-tu pourquoi ?

NACÉRA : Oui, je manque encore d'expérience, il y a des tâches que je ne maîtrise pas.

LIONEL : D'accord ! Lors des prochains stages, nous ferons en sorte que tu les réalises. Par contre, comment s'est passé ton entretien ?

NACÉRA : Très bien ! Je suis fière de moi, j'ai hâte d'en refaire un ! Il a duré trente minutes.

LIONEL : Super ! On travaille sur les dernières compétences que tu dois acquérir et, parallèlement, tu continues à envoyer des candidatures. ■

▣ Retour d'un ancien stagiaire de l'École de la Deuxième Chance :

IBRAHIM : Bonjour Lionel ! Toujours là ?

LIONEL : Bonjour Ibrahim ! Comme tu vois...

IBRAHIM : J'ai eu mon BEP de tourneur-fraiseur !

LIONEL : Félicitations !

IBRAHIM : C'est grâce à toi.

LIONEL : Non, c'est toi qui as travaillé pour l'obtenir.

IBRAHIM : Oui, mais tu m'as aidé.

LIONEL : Je t'ai juste mis sur les rails, c'est toi qui fais avancer la locomotive. ■

TUTOIEMENT ET VOUVOIEMENT

Pour maintenir une certaine distance pendant leur séance, quelques accompagnateurs préfèrent utiliser le vouvoiement plutôt que le tutoiement. Le vouvoiement est un mécanisme permettant aux accompagnateurs de fixer une barrière entre eux et l'apprenant. On dit qu'il est une marque supplémentaire de respect. C'est un moyen d'approcher le monde professionnel où le vouvoiement est de rigueur. On reproche aux « tutoyeurs » de tomber dans l'affectif et de casser la barrière, et donc par la suite de ne plus être objectif. Cependant, le tutoiement a pour avantage d'être accepté par les apprenants qui ont ainsi le sentiment d'être sur un pied d'égalité et, au-delà de la portée symbolique, cela les rassure.

Le vouvoiement et le tutoiement ne sont pas des moyens pour mettre en activité les apprenants, cela se saurait.

Quoi qu'il en soit, il faut se sentir à l'aise et être à l'écoute sur la manière dont on communique. Au-delà de la qualité des exercices, la mise en place d'objectifs, les mots choisis, l'intonation de la voix et le fait que, tout simplement, l'accompagnateur s'intéresse à l'apprenant et se rende disponible pour lui, engendrent une meilleure implication de ce dernier, quelle que soit la formule choisie.

▣ Prise de contact avec un nouveau groupe :

LIONEL : Bonjour à tous !

LE GROUPE : Bonjour !

LIONEL : Je suis votre formateur référent, je m'appelle Lionel. Je préfère vous tutoyer si cela ne vous dérange pas. Par contre, lors des jeux de rôles ou des simulations d'entretien, j'emploierai le vouvoiement pour être plus proche de la réalité.

BILEL : Monsieur, on peut vous tutoyer aussi ?

LIONEL : Si tu préfères... Par contre ce n'est pas parce qu'on se tutoie qu'il n'y a pas de respect réciproque, je reste ton formateur : attention de ne pas franchir la limite. Certains stagiaires, parce qu'ils me tutoient, pensent qu'ils peuvent par exemple se permettre d'arriver en retard sans être sanctionnés...

BILEL : Ce n'est pas pour ça ! Moi, je préfère vous vouvoyer, c'est plus facile pour moi.

MOHAMED : Peut-être qu'avec le temps, je vous tutoierai, monsieur !

LIONEL : Les retardataires essaient de travailler le côté affectif et familial du tutoiement avec des « mon frère » ou « c'est la famille »... Ils pensent que je vais changer d'avis !

BILEL : Ils vous emboucanent !

LIONEL : Comme tu dis... Malheureusement pour eux, ils restent à la porte. ■

VIGILANCE

L'accompagnateur doit être vigilant, aussi bien sur le plan des contenus que lors de la tenue de ses cours/séances.

En effet, pour éviter que l'apprenant ne tombe dans la lassitude, l'accompagnateur doit se remettre en question, créer des contenus et s'adapter à l'évolution sociale. Il doit, pour ce faire, être regardant sur tous les changements de l'apprenant et proposer des documents pour maintenir la motivation.

En face à face, il doit aussi créer des petites variations répétitives qui peuvent surgir à tout instant, par exemple modifier son poste d'observation, sa participation aux activités, ou stopper un exercice pour réagir sur un fait marquant. Ces petits changements sont aléatoires, en fonction du contexte, mais restent tout de même prévisibles pour l'apprenant : ce dernier a « pris l'habitude » de ce type de comportement, le sentiment de sécurité est toujours présent.

Cet état de vigilance maintient l'apprenant sur « les bons rails » vers la destination de l'objectif final.

▣ Dans un cours de sport ou dans une salle, il m'arrive volontairement :

– de sortir ou de m'écarter, et de revenir à l'improviste :

LIONEL : Alors Farès ! Cela fait deux fois que je rentre et deux fois tu as les bras croisés ! As-tu compris l'exercice ?

FARÈS : Oui, je me mets au travail.

LIONEL : J'espère, car la prochaine fois tu sors !

– de proposer des situations nouvelles :

LIONEL : Léon, tu vas plutôt faire cet exercice-là !

LÉON : Ah bon, pourquoi ?

LIONEL : Je m'aperçois que tu n'as aucune difficulté.

LÉON : Justement, laisse-moi continuer.

LIONEL : Tu n'apprends rien de plus, tu as gagné cette compétence, nous reviendrons dessus plus tard pour savoir si elle est définitivement acquise.

LÉON : Mais j'étais bien dans mon travail !

LIONEL : Je sais, tu vas l'être davantage quand tu auras réalisé cet exercice, il est à ta portée, tu vas être fier quand tu l'auras terminé. ■

LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

Dans un contexte où il existe un melting-pot d'apprenants, il est nécessaire, lors du premier face à face collectif, de poser les codes d'un contexte choisi, des cours/séances, des sorties, etc. Ces codes, une fois intégrés, permettent aux apprenants, souvent caractérisés par un manque de conventions sociales « normées », de se comporter de manière adaptée dans différents milieux. Cette trame commune à tous est l'épine dorsale de l'accompagnement.

Les consignes et exigences doivent être peu négociables car, à terme, cela provoque de la confusion dans le contexte d'insertion ou dans la vie privée des apprenants. Ainsi, dans leur nouveau contexte, ceux-ci trouvent un cadre plus sécurisant. D'ailleurs, certains sont parfois à la recherche d'un milieu stable, avec des règles prévisibles et identifiables, afin de développer un sentiment de confiance.

Mes codes peuvent être : écouter, ne pas couper la parole, interdire le port de la casquette, déposer au vestiaire le mp3, le blouson et la sacoche, s'équiper d'une tenue sportive obligatoire, respecter les règles de jeu...

Dès lors que cet apprentissage des codes est intégré, les apprenants savent que ce cadre ne changera pas et ils peuvent « s'appuyer » sur ce sentiment de sécurité pour trouver leur place et progresser au niveau comportemental et pédagogique.

■ En prison, la promenade est le seul moment de la journée où l'apprenant peut se défouler. Je sélectionne Sami, un ancien, pour faire l'échauffement. Les nouveaux veulent immédiatement commencer l'activité. Je rassemble tout le monde :

LIONEL : S'il vous plaît, venez vers moi ! Sami va prendre l'échauffement.

AKIM : Passez-moi le ballon !

LIONEL : Non, Sami va d'abord faire l'échauffement, écoutez-le et après on rentrera vite dans le vif du sujet.

SAMI (*se tournant vers Akim*) : Hey ! mon couse !

LIONEL : Sami !

SAMI : Comment tu t'appelles ?

AKIM : Akim, pourquoi ?

SAMI : C'est pour faire ta connaissance, et puis tu n'es pas mon cousin.

LIONEL : Sami, comment se fait-il qu'avant chaque activité sportive nous devons nous échauffer ?

SAMI : J'allais le dire, mais tu me stresses !

LIONEL : O.K., je me décale.

SAMI : Dans un moteur diesel, tu as de l'huile. Le temps qu'elle circule, tu ne peux pas appuyer sur l'accélérateur tout de suite, le moteur doit chauffer. Nos articulations ont également un liquide qu'il faut chauffer, comme les muscles, pour éviter les traumatismes.

Tout le groupe s'exécute sous la conduite de Sami. Pendant l'activité, tous les apprenants écoutent Sami lorsqu'il s'exprime pour signaler une faute ou une consigne. Sami a confiance en lui et a retenu « la leçon ». ■

Certes, cette démarche de face à face avec le groupe prend du temps, mais elle est fondamentale pour la suite du parcours, afin de réussir au mieux une bonne intégration.

L'énonciation des codes doit donc être claire pour être appréciée par tous.

Par moments, il est nécessaire d'activer la mémoire et de rappeler les expériences ou interventions qui ont permis de « résoudre » telle ou telle situation. C'est beaucoup plus parlant pour l'apprenant.

■ Je marche dans une aile du bâtiment A d'une prison pour récupérer les détenus sélectionnés pour l'activité sportive :

HACÈNE : Lionel, hier je ne suis pas sorti, tu peux me prendre en sport ?

LIONEL : Non ! Qu'est-ce qui t'est arrivé ?

HACÈNE : J'avais pas le moral...

LIONEL : Et en un jour tu l'as récupéré ?

HACÈNE : Oui, je suis en pleine forme !

LIONEL : Il y a deux mois, tu m'as dit la même chose, le lendemain je t'ai pris et tu as créé des incidents durant l'activité. Tu t'en rappelles ?

HACÈNE : Oui, mais c'était pas ma faute.

LIONEL : Tu connais le règlement, d'ailleurs la dernière fois, lorsque nous avons joué au basket, tu as râlé parce que Benjamin ne respectait pas les règles du jeu, ce qui a provoqué un début de bagarre.

HACÈNE : Oui, mais il a tapé sur la main d'Anthony pour récupérer le ballon.

LIONEL : Je sais, sur le principe tu as raison, mais je n'ai pas eu le temps de le sanctionner que tu t'es emporté. Même dans le jeu tu dois respecter des règles, pour que le jeu puisse se dérouler dans les meilleures conditions, avec des sanctions en cas de faute. Tu l'as même dit avant de t'énerver.

HACÈNE : Je sais, mais c'est lui qui est venu me provoquer.

LIONEL : Je n'ai pas eu Benjamin en entretien individuel, il ne sait pas encore comment je fonctionne, par contre toi, oui !

HACÈNE : Je vais pas me laisser faire !

LIONEL : En répondant, tu provoques une telle situation.

HACÈNE : Si je dis rien, je passe pour une « dinde » !

LIONEL : C'est plus dur de se maîtriser que de répondre. En voulant « faire l'homme », tu as mal réagi. Regarde Anthony, c'est lui qui a subi la faute, pourtant il n'a rien dit, il sait que j'allais intervenir, il a respecté les consignes.

HACÈNE : Moi aussi, mais c'est un nouveau, il fallait lui montrer !

LIONEL : Ce n'est pas ton rôle, c'est mon travail. Maintenant, qu'est-ce qui me prouve que tu vas bien te comporter ?

HACÈNE : Rien, juste ma parole.

LIONEL : Je te propose un essai vendredi prochain. À défaut, plus de sport durant un certain temps, tu n'auras plus que les promenades. La balle est dans ton camp, je vais voir comment tu vas l'exploiter.

HACÈNE : O.K., merci. ■

LA PONCTUALITÉ

L'accompagnateur doit sensibiliser les apprenants au retard. Souvent en manque de repères, l'apprenant ne met pas un sens à ce mot ou à cet état de fait. Il ne se rend pas compte des enjeux ou des répercussions que son retard peut engendrer, sur autrui ou sur lui-même.

Pour améliorer la ponctualité, l'accompagnateur peut faire appel dans un premier temps à la compréhension du mot « retard », ainsi qu'à son implication dans notre société, et ce par le biais de « questions/réponses ». Ensuite, il serait intéressant que l'apprenant prenne ses responsabilités par le jeu d'exercices de cas (ou de mises en situation), et enfin qu'il soit sanctionné par un travail d'intérêt général, en rapport avec son retard pour une meilleure cohérence.

▣ Mise au point avec un retardataire à l'École de la Deuxième Chance de Marseille :

LIONEL : Qu'est-ce que tu fais ? Tu es en retard !

ROMAIN : J'ai mis du temps pour me préparer.

LIONEL : D'après toi, est-ce une raison acceptable ou inacceptable ?

ROMAIN : C'est inacceptable.

LIONEL : C'est un problème pour qui ? toi ? moi ? ou pour les autres ?

ROMAIN : Pour moi.

LIONEL : Tu réfléchiras pour les conséquences ? Quels sont les effets positifs et négatifs, pour toi ou pour autrui ?

ROMAIN : J'ai pris mon bus tranquillement, sans me presser, par contre je suis resté seul et je n'ai pas participé.

LIONEL : Tu n'as rien appris, tu n'avances pas, tu perds du temps. Comment peux-tu t'organiser pour ne plus être en retard ? Quelles stratégies peux-tu mettre en place pour ne plus être en retard ?

ROMAIN : Peut-être me lever plus tôt...

LIONEL : Et encore ?

ROMAIN : Préparer mes affaires la veille.

LIONEL : Bien. ■

▣ Exemple d'exercice de mise en situation :

▪ Vous êtes responsable de rayon dans un magasin, votre vendeur est souvent en retard :

- Quelles sont les conséquences pour le magasin, pour le client et pour vous ?
- Si le vendeur ne respecte pas les horaires, que faites-vous ?

▪ Puis un jour, c'est vous qui êtes en retard (l'accompagnateur utilise d'abord des questions ouvertes pour faire parler le stagiaire, puis des questions ciblées pour obtenir des explications précises) :

- Qu'est-ce que vous faites ?
- Qu'est-ce que cela implique ?
- Quel va être le discours que vous allez tenir à votre vendeur ?
- Comment allez-vous expliquer une telle situation à votre directeur ?

▪ T.I.G. (Travail d'intérêt général) :

- Les retardataires s'occuperont des documents administratifs liés aux retards (si cela existe) et pourront faire, en fin de séquence, une régulation à un autre stagiaire sur le thème du retard, en la présence d'un formateur. ■

MISE EN PLACE DES BUTS

Après l'entretien collectif, il est judicieux de procéder à un entretien individuel avec chaque apprenant, afin de mettre en place l'objectif d'insertion.

Pour ce faire, il est utile pour l'accompagnateur de poser des questions avec une intention précise pour des réponses précises. Ces réponses lui fourniront une bonne analyse pour la mise en place de buts plus concrets, et ainsi améliorer la qualité de l'engagement dans l'insertion, l'objectif final.

Ces buts doivent être précis, prévisibles, difficiles mais réalisables (E. Thill). Ils sont posés d'un commun accord entre l'accompagnateur et l'apprenant, ce qui motivera l'apprenant à se dépasser, à obtenir une satisfaction personnelle et donc une confiance en lui accrue : c'est de l'autodétermination. L'apprenant participe de sa propre initiative à la mise en place de ses buts, il n'est pas contraint, il éprouve un sentiment de plaisir et de maîtrise. Il est acteur de son insertion, il décide lui-même de son mode d'entrée et d'engagement dans son parcours. À l'accompagnateur de maintenir et d'améliorer cet engagement, l'apprenant améliore ainsi son auto-efficacité (A. Bandura).

Par ailleurs, il n'est pas nécessaire de poser des buts à moyen ou long terme. De nombreux événements non prévisibles peuvent affecter la planification et provoquer des échecs, et donc remettre en question l'objectif final. En effet, l'apprenant et l'accompagnateur ne seront pas en mesure de prévoir et de rectifier le tir, ce qui engendrera une baisse significative de la motivation de l'apprenant.

Il arrive aussi que lors du questionnement, l'apprenant nous délivre fréquemment des craintes : peur de partir en stage, de sortir du quartier, de prendre le bus, de demander de l'aide, de communiquer pour

négocier un stage, d'être libéré et ne pas gérer l'imprévu, etc. Notre objectif est alors de reformuler ces peurs en buts, ce qui est du reste plus évocateur pour l'apprenant. Cette démarche a pour avantage de rassurer l'apprenant, mais aussi de l'amener à trouver seul des solutions positives. Lorsque toutes les conditions nécessaires seront présentes, l'apprenant passera donc à l'action.

■ En prison, j'ai connu un apprenant qui se posait des questions sur son avenir. À 17 ans, Paul était en train de passer le bac français et devait être libéré dans un mois.

Il avait peur de retrouver la liberté après deux ans d'incarcération. En deux ans, il avait intégré le fonctionnement de la prison et s'y sentait en sécurité. Il savait qu'il devait prendre d'autres repères pour s'intégrer correctement à l'extérieur.

Au travers d'une discussion sur son examen, je profite de parler de sa sortie car, lors de la réunion avec les membres de la Brigade des mineurs, nous avons évoqué son mal être :

LIONEL : Comment s'est passé ton examen ?

PAUL : Bien, j'ai eu de la chance, j'ai été interrogé sur le livre que je voulais et l'écrit s'est bien déroulé.

LIONEL : L'année prochaine, sais-tu dans quel lycée tu feras ta terminale ?

PAUL : Oui, ma mère m'a déjà inscrit.

LIONEL : Appréhendes-tu la sortie ?

PAUL : Oui, j'ai peur de me tromper, de prendre des mauvais chemins, de sortir de mon quartier.

LIONEL : De refaire des bêtises ?

PAUL : Oui, j'ai eu des mauvaises fréquentations.

LIONEL : Je comprends, mais tu sais désormais où cela t'amène, tu as déjà expérimenté tes mauvais choix et tu as en tiré les conséquences pour progresser.

PAUL : Je sais pas si je serai capable.

LIONEL : Tes buts sont d'apprendre à devenir patient et à prendre confiance en toi. ■

LA MOTIVATION

L'accompagnateur doit œuvrer sur la motivation pour que l'apprenant devienne acteur de son insertion.

Dans tous les domaines, la motivation est l'essence de l'apprenant. L'accompagnateur doit sans cesse la renforcer. S'il y a absence d'envie, c'est tout le processus qui s'arrête. De plus, l'accompagnateur doit établir un rapport de confiance entre lui et l'apprenant, afin de permettre à ce dernier de tenir le cap en cas de facteurs nuisibles à sa progression.

En outre, durant le parcours d'insertion, l'apprenant peut avoir à faire face à des événements qui sont d'ordre familial, financier ou autre, et qui pourraient mettre en péril l'envie. Certains apprenants ont déjà des problèmes périphériques qui inhibent leur envie de prendre un autre chemin, leur priorité n'est pas la nôtre, il faut l'accepter car ils ne sont pas prêts.

▣ Extrait d'un entretien individuel à l'École de la Deuxième Chance de Marseille :

LIONEL : Quel est donc ton projet professionnel ?

CHRISTOPHE : Heu..., j'ai pas d'idée.

LIONEL : As-tu des passions, des envies ?

CHRISTOPHE : J'aime bien l'informatique.

LIONEL : Tu as un ordinateur chez toi ?

CHRISTOPHE : Oui.

LIONEL : Aimerais-tu travailler dans l'informatique ?

CHRISTOPHE : Travailler sur les programmes ? J'ai pas le niveau.

LIONEL : Je n'ai pas parlé de programme ! Si tu veux, on peut

commencer par la maintenance informatique ou l'installation de logiciels.

CHRISTOPHE : Ah oui... (*silence*) Non ! Il faut que je trouve du travail de suite, je dois aider mes parents à payer le loyer. Mon père vient d'être licencié.

LIONEL : Bon, je te propose d'aller te renseigner auprès de ton assistante sociale pour connaître les aides, et quand tu auras fait le nécessaire, on reparlera d'informatique.

CHRISTOPHE : Je m'occupe des papiers et je repasse te voir.

LIONEL : D'accord, on travaille les cours pour te familiariser avec la maintenance informatique pendant que tu trouves des aides avec ton assistante sociale. ■

LE FEED-BACK

La mise en place d'un but et d'un feed-back augmentent la performance de l'apprenant, ce qui a un impact sur le développement du sentiment d'auto-efficacité.

L'accompagnateur est amené à exprimer ce qu'il pense d'un travail, d'un comportement, d'un rapport de stage, etc. Ce retour de l'accompagnateur doit se réaliser dans un climat de confiance et de respect car c'est un moment propice à l'amélioration. Les informations de l'accompagnateur doivent être succinctes, claires, précises, accessibles et comprises par l'apprenant. Cette intention positive de l'accompagnateur permet à l'apprenant de s'améliorer.

L'accompagnateur doit éviter les appréciations comme « Bravo, c'est intéressant » ou « Il y a des fautes »..., c'est du superficiel, l'apprenant ne peut s'en servir pour progresser. L'accompagnateur doit donner du concret, il a la charge de proposer des pistes de progrès.

Par ailleurs l'accompagnateur doit ajuster son accompagnement aux motivations de l'apprenant, sinon il peut créer des zones de résistance, nuisibles à la motivation, qui peuvent s'exprimer par la suite.

▣ Remise d'un dossier concernant un BPJEPS APT à ProSport-Formations :

ROBERT : Bonjour !

LIONEL : Bonjour !

ROBERT : Je suis prêt, on commence.

LIONEL : On sort du bureau, on va se mettre dans la pièce à côté.

LIONEL : Je trouve que ton dossier est intéressant parce que tu as su dégager les aspects essentiels. De plus, tes explications sont précises et claires.

(Si je lui avais dit qu'il y avait des fautes et une pagination qui laisse à désirer, il aurait été vexé et démotivé. Je m'attache au fond, il va travailler sur la forme de son dossier au fil du temps.)

ROBERT : Merci, cela fait un mois que je travaille dessus.

LIONEL : Je te propose d'utiliser un traitement de texte et de le faire relire par une personne de ton entourage.

ROBERT : J'aime bien écrire d'abord, je viendrai après utiliser un ordi de l'école.

LIONEL : Tu connais les horaires ! ■

GROUPE ET TRAVAIL EN COOPÉRATION

Lorsque la base de sécurité est installée, c'est-à-dire lorsque l'apprenant a assimilé le fonctionnement, il est important de lui donner des responsabilités et de le rendre autonome pour se consacrer totalement au parcours individuel, même durant un travail en coopération. En général, en présence d'un ou de plusieurs camarades, l'apprenant augmente ses performances.

Les apprenants partagent des caractéristiques communes : âge, niveau social, problèmes périphériques, etc. Il est donc intéressant, pour instaurer le lien entre apprenants, de travailler sous forme de coopération et ainsi augmenter les échanges entre eux. L'apprenant va s'évaluer au travers de ses camarades, le travail en commun va générer un système de récompense collective, l'apprenant sera valorisé d'une autre manière. On peut présenter plusieurs activités/exercices afin d'impliquer tous les apprenants et permettre à chacun de travailler sur les points à améliorer.

L'apprenant « se prend au jeu » et se comporte comme un acteur engagé dans des pratiques éducatives assez proches de la vie professionnelle. Le travail en groupe permet à certains de se dévoiler, de passer à l'acte plus facilement.

La notion de groupe prend toute son importance pour l'amélioration comportementale de l'apprenant et facilite la pédagogie de l'accompagnateur.

Chaque apprenant doit être conscient des différences que présente le groupe ou la classe. Ces différences ne sont pas un obstacle à sa progression pédagogique et personnelle, mais bien des richesses pouvant améliorer ses connaissances. Le groupe doit accepter que chaque individu qui le compose évolue à son propre rythme. Pour

ce faire, tout ce qui se dit dans le groupe doit rester dans le groupe. Toujours instaurer un rapport de confiance et de confidentialité pour faciliter les échanges et l'entraide. Les jugements de valeur sont à proscrire. Chaque apprenant doit prendre conscience qu'écouter le récit d'un autre apprenant permet d'apprendre beaucoup sur son propre compte. Cette dynamique relationnelle façonne aussi l'identité de chaque apprenant.

Cependant, il arrive parfois que l'apprenant estime ne pas pouvoir produire correctement le travail demandé, il n'essaiera même pas de se mettre en activité par peur de l'échec. Si ce type de travail ne fonctionne pas, il est nécessaire d'enlever le facteur préjudiciable au rendement. Ce facteur peut simplement être la constitution du groupe dans lequel évolue l'apprenant, ou bien le fait que l'apprenant s'attend à être évalué de façon négative par l'accompagnateur, ou encore des exigences trop élevées. L'accompagnateur doit éviter de remettre en question chaque fois le niveau attendu : l'apparition de l'anxiété et des facteurs préjudiciables détériorent la performance de l'apprenant.

Comme avec un seul apprenant, l'accompagnateur doit fixer des buts communs au groupe pour « le faire avancer » et a fortiori chaque apprenant qui le compose.

Au-delà du bien fondé du travail en coopération et en l'absence d'évaluation négative, l'accompagnateur doit rester vigilant sur le travail en groupe, car il peut oublier les demandes personnelles de chacun en matière de buts à atteindre, de reconnaissance et d'estime de soi.

Il arrive parfois que l'humour, des remarques ou certaines phrases soient mal interprétés par un nouvel apprenant, et avant que l'accompagnateur ne rectifie, c'est souvent un ancien qui explique le sens de la phrase. D'ailleurs, cela est un signe de bonne intégration, les anciens apprenants enseignent au nouvel apprenant (rappelez-vous l'apprenant Sami, lors de l'activité sportive).

Si un mélange s'opère entre anciens et nouveaux apprenants, l'accompagnateur peut utiliser ce fait à des fins pédagogiques. Le rôle des anciens apprenants est important. Il permet d'installer et de maintenir les nouveaux sur les rails de votre fonctionnement durant le parcours de l'insertion. Cela évite d'éventuels conflits, car la communication verbale ou gestuelle d'un ancien est spontanément acceptée, c'est l'identification au groupe.

▣ Séance de TRE (technique de recherche d'emploi) à l'École de la Deuxième Chance de Marseille :

LIONEL : Bonjour à tous !

LE GROUPE : Bonjour Lionel !

LIONEL : Nous allons profiter que Hanna soit dans l'obligation de rendre bientôt une lettre de motivation pour postuler comme caissière. Le travail que vous allez produire va se réaliser par groupes de quatre. L'objectif est que vous communiquiez entre vous pour réaliser cette lettre. Son CV est sur la table et le profil du poste au tableau.

Je m'écarte volontairement des groupes par moments, je sors même de la salle. Au bout de trente minutes, je reviens pour visualiser les lettres. Le premier groupe, celui de Hanna, me donne sa lettre : « Monsieur, Je m'adresse à vous pour vous faire part de *mes intentions à rejoindre* votre entreprise... »

LIONEL : Votre introduction est bonne.

HANNA : On ne savait pas par quoi commencer, en fait on a pris un peu de tout le monde pour faire cette phrase.

Je lis la phrase et signale qu'ils ont fait des progrès sur la rédaction d'une lettre de motivation, en intégrant les compétences acquises et les détails significatifs.

NORDINE : En fait, je me rappelais qu'il fallait argumenter. Christophe, lui, a insisté sur les compétences.

LIONEL : C'est du bon travail.

Je ne leur dis pas que la lettre est encore perfectible, je le ferai lors d'un autre cours.

CHRISTOPHE : Moi, je convoque Hanna en entretien.

NORDINE : La semaine prochaine, on travaille sur la mienne.

LIONEL : On finira celle de Hanna et en fonction du travail du groupe, on pourra effectivement travailler sur ta lettre. ■

Le groupe a comme vertu de proposer des modèles. Le simple fait d'observer un modèle, qu'il échoue ou qu'il réussisse, a un impact sur le sentiment personnel d'efficacité (A. Bandura). L'observation d'autrui accroît ou réduit l'auto-efficacité, et plus le modèle est proche en termes de compétence, plus son impact est important. L'accompagnateur doit donc être vigilant sur l'exposition de tel ou tel modèle vis-à-vis de son groupe et réduire les modèles qui n'apporteront rien de constructif.

OUVERTURE D'ESPRIT

L'accompagnateur travaille sur l'ouverture d'esprit de chaque apprenant pour améliorer son comportement, son niveau scolaire ou sportif, dans le but de réussir son insertion. Ce type de public a tendance à vivre avec des idées reçues et des certitudes restrictives du fait qu'il vit au sein d'un contexte parfois enclavé aussi bien culturellement, socialement, que géographiquement. L'apprenant n'est pas disposé à vivre en adéquation avec la société, il préfère rester le même car cela le rassure. Une modification dans son fonctionnement pourrait le déstabiliser. L'accompagnateur doit lui faire prendre conscience que tout le monde ne pense pas de la même façon, qu'il existe sur la terre une diversité d'opinions et de modes de fonctionnement.

Ce travail sur les différences permet aux apprenants, lorsqu'ils sont en groupe, de s'instruire mutuellement et de se faire corriger par autrui. Cette attitude amène l'apprenant à éveiller sa conscience et à attiser son intelligence. Pour ce faire, l'apprenant ne doit pas avoir peur de confronter ses idées à celles des autres, il faut qu'il apprenne à critiquer en apportant des arguments et des réflexions. Ainsi l'apprenant s'alimente des autres pour façonner son identité et gagner en confiance en lui. Cette stabilité comportementale et intellectuelle lui permettra de s'insérer correctement.

▣ Séance de temps référent à l'École de la Deuxième Chance de Marseille :

SOFIANE : Au magasin, je suis obligé de mettre un jean !

LIONEL : Le jogging est réservé aux activités sportives.

SOFIANE : Mais, c'est la tchatche qui permet de vendre !

RICHARD : Je ne suis pas d'accord avec toi, les clients viennent acheter des fournitures bureautiques, ils ne viennent pas dans une salle de gym.

SOFIANE : Je suis pas bien dans un jean, faut être à l'aise pour vendre !

LIONEL : Et ta casquette, tu comptes la garder ?

LAMIA : Il faut que tu portes une chemise aussi !

LIONEL : Fais un effort, essaye un jour ! C'est dommage car tu as les compétences pour être un bon vendeur. L'image que tu vas renvoyer ne sera pas celle d'un vendeur, mais d'un client. Et puis le patron ne va te prendre dans son entreprise. ■

CRÉATIVITÉ

L'accompagnateur a la nécessité de faire sortir l'apprenant de ses habitudes de pensée et de mouvement. L'apprenant manifeste souvent une résistance au changement : il évite de contrarier ses opinions ou impressions, il pense que toute modification de ses repères entraînerait une perte de son identité. Étant donné qu'il a déjà des difficultés à être épanoui quotidiennement, une modification de son fonctionnement serait un risque pour son bien-être. L'apprenant utilise parfois des excuses qui ne sont en fait qu'un mécanisme de défense habituel lui permettant de maintenir son mode de fonctionnement.

L'accompagnateur doit donc proposer, quand il fait face à une telle résistance, des actes les plus simples possibles pour que l'apprenant puisse appréhender l'inconnu. Ces actes basiques améliorent la confiance en soi de l'apprenant qui modifiera son quotidien pour le bien de son insertion.

▣ Départ en stage pour une stagiaire de l'École de la Deuxième Chance de Marseille :

AMEL : Lionel, ce stage est trop loin pour moi, c'est de l'autre côté de la ville.

LIONEL : Es-tu déjà allée dans les calanques ?

AMEL : Non.

LIONEL : Et à la plage ?

AMEL : Oui, à Corbières seulement.

LIONEL : Tu as donc peur de traverser toute seule la ville pour effectuer ton stage ?

AMEL : Non, mais je ne connais pas le trajet.

LIONEL : Alors, tu vas commencer par chercher les moyens de transport mis à ta disposition, ainsi que leurs horaires.

AMEL : Comment je vais faire ?

LIONEL : Pose-toi et réfléchis, ton futur travail ne sera pas en bas de chez toi, il faut que tu apprennes à être mobile. Tu dois briser les limites que tu t'es fixées. Comment peux-tu procéder pour outrepasser tes limites territoriales ?

AMEL : Je vais chercher sur l'ordinateur puis je pense que ce week-end, je vais aller reconnaître le parcours avec une copine, pour ne pas faire d'erreur lundi et arriver bien à l'heure.

LIONEL : C'est bien Amel ! Tu as manifesté une intention positive pour arriver à effectuer ce stage. Tu as inventé une stratégie pour t'y rendre. ■

COMPÉTENCES

L'accompagnateur ne doit pas sous-estimer l'apprenant, chaque apprenant a des compétences. Cependant, lorsque l'on demande un exercice ou lorsque l'on expose un but, notre apprenant a souvent l'art de remettre les choses au lendemain. Il a peur de se confronter aux difficultés et d'être de nouveau en échec.

L'accompagnateur a donc besoin de dire à l'apprenant ce qui va se passer : cette anticipation donne à l'apprenant la sensation de contrôler la prochaine action. Nous avons vu plus haut que les buts doivent être très communs, rapprochés et réalistes, on parlera de « buts de maîtrise » (E. Thill). L'apprenant n'a pas le temps de se disperser et a la sensation de faire un effort réalisable. De plus, les buts à court terme maintiennent la croyance en leur efficacité. Cette démarche de petits succès en petits succès permet à l'apprenant de prendre conscience de ses compétences. C'est le moment de l'encourager, il est capable de...

Chaque être humain a besoin d'une marque d'attention, d'une gratification pour continuer ou se remettre dans l'action. Ce signe de reconnaissance est quasi nul dans l'entourage de l'apprenant, qui le trouvera dans une entité structurée. L'accompagnateur doit permettre à l'apprenant de prendre conscience de ce qui a été correctement accompli, pour améliorer à nouveau sa confiance en lui.

Ce public, qui a trop souvent connu l'échec et vécu des relations négatives, a, pour s'en sortir, un système d'interprétation qui consiste à reporter la faute sur les autres et/ou le contexte/institution. Cette démarche lui permet de se protéger. Malheureusement l'apprenant se construit ainsi. Ce comportement est incompatible avec la réussite de son insertion.

Plus le but sera précis et attractif, plus le désir sera présent chez l'apprenant. Il se projettera plus facilement, l'autodétermination de ses objectifs étant la clef de voûte de l'envie.

Cet élan qui anime chaque apprenant amène une meilleure prise de conscience de ses compétences et des points à améliorer pour atteindre son but.

Mieux vaut des petites réussites quotidiennes qu'un gros échec à long terme, car un gros échec peut diminuer le capital d'auto-efficacité de l'apprenant. Cela dit, les petites réussites ne doivent pas provenir de buts atteints sans aucun effort : il est nécessaire de mettre en place des buts difficiles mais réalisables (E. Thill).

▣ Extrait d'un entretien avec Sandrine qui souhaite intégrer une formation BPJEPS APT à Prosport-Formations :

SANDRINE : Je voudrais devenir éducatrice, mais je n'ai pas le niveau.

LIONEL : Tu m'as montré que tu es une sportive et ton CV révèle que tu as un peu d'expérience dans le domaine de l'animation et de l'encadrement.

SANDRINE : Oui, j'ai mon BAFA, la théorie et la pratique.

LIONEL : Tu as acquis une partie du BAFA, c'est donc que tu as des compétences.

SANDRINE : Oui mais le BPJEPS, c'est plus dur.

LIONEL : Certes, mais tu vas travailler pour atteindre cet objectif. Souhaites-tu que l'on mette en place un programme ?

SANDRINE : Oui, il faut que j'améliore aussi mon français.

LIONEL : Je te propose de finir ton BAFA, d'acquérir encore de l'expérience et, en parallèle, d'améliorer ton niveau de français.

SANDRINE : Cela me convient.

LIONEL : On refait un point dans un mois. ▣

Par moments l'apprenant régresse, aussi bien au niveau comportemental que pédagogique. Parfois, inconsciemment, l'apprenant

pense qu'il n'est pas prêt à changer, et sa régression lui permet de retrouver un état de contrôle, il se rassure une dernière fois. Ce passage permet également à l'apprenant d'asseoir définitivement ses anciennes compétences. L'accompagnateur doit soutenir l'apprenant et continuer de le guider pour qu'il franchisse un nouveau palier, qu'il acquière une nouvelle compétence.

VERBALISATION

L'accompagnateur doit inviter l'apprenant à verbaliser chaque action pour qu'il puisse se rendre compte de ses compétences. L'apprenant consolide ainsi sa trace en mémoire.

D'autre part, la verbalisation permet aussi de comprendre son propre ressenti avant de l'exprimer : l'apprenant met des mots sur ses émotions pour mieux les évacuer si elles sont négatives.

▣ Entretien individuel avec un jeune footballeur après une performance décevante à l'ASPTT de Marseille :

LIONEL : Que t'est-il arrivé dimanche, on aurait dit que tu n'avais plus de jus ?

MALEK : J'ai mal dormi la nuit d'avant.

LIONEL : Qu'est-ce qui a provoqué cela ?

MALEK : Le match : on jouait le premier au classement.

LIONEL : As-tu parlé à tes parents ?

MALEK : Non, j'ai tout gardé.

LIONEL : Quelquefois il est bon d'évacuer, d'extérioriser les choses, de les verbaliser pour ensuite aller beaucoup mieux. Tu peux en parler à un ami proche... ▣

▣ Tour de table à l'École de la Deuxième Chance sur les retours de stage, après quatre mois de parcours :

LIONEL : À toi, Karim !

KARIM : J'étais à la même entreprise que pour mon dernier stage.

LIONEL : Tu as encore fait de la plomberie chez des particuliers ?

KARIM : Oui, et la deuxième semaine nous sommes allés sur un chantier.

LIONEL : Qu'as-tu fait exactement ? Tes collègues voudraient en savoir davantage.

KARIM : J'ai passé des tuyaux en PVC, réparé et installé des W.C., des robinets et une douche.

LIONEL : Les tuyaux, ils tiennent tout seuls ?

KARIM : Je les ai coupés, puis je les ai collés entre eux pour éviter les fuites.

LIONEL : Rassure-moi, tu as pris les dimensions avant de les couper ?

KARIM : Bien sûr !

LIONEL : Avec tes mains ?

KARIM : Non, avec une scie spéciale.

LIONEL : Donc, avant de réaliser tout cela, tu es allé chercher le matériel dont tu avais besoin.

KARIM : Oui, au siège de la société.

LIONEL : Ensuite, qu'as-tu fait de plus ?

KARIM : J'ai soudé le cuivre aussi.

LIONEL : Tout seul ?

KARIM : Au début, le tuteur m'a montré comme lors de mon précédent stage, j'ai essayé devant lui, puis ensuite je l'ai fait tout seul.

LIONEL : C'est nouveau, tu as donc acquis cette compétence. ■

VALORISATION

Durant le parcours d'insertion, la valorisation constante est un composant de base de la réussite. Il faut utiliser les moindres aspects positifs survenus en cours, en stage, etc., pour montrer les progrès réalisés, la (ou les) compétence(s) acquise(s), ou bien l'obtention des buts. Cet encouragement amène l'apprenant à vouloir s'améliorer. La démarche de progrès procure à l'apprenant une satisfaction personnelle, et par conséquent une plus-value de confiance en soi. D'autant plus que ce public, ayant été souvent en échec, peut à tout moment se sentir incapable d'atteindre tel ou tel but, et donc arrêter l'insertion.

▣ Préparation vidéo à un entretien d'embauche à l'École de la Deuxième Chance de Marseille :

LIONEL : Que peux-tu dire de ton passage ?

STÉPHANIE : J'étais nulle !

LIONEL : Qu'est-ce qui te fait dire cela ?

STÉPHANIE : J'étais tendue, je pense que je n'ai pas tout dit.

LIONEL : Écoute, on va revoir ton entretien... Tu t'es très bien présentée, tu as répondu clairement aux questions, tu as donné déjà quelques détails, tu as même utilisé des mots techniques propres à ton métier. Pour un premier entretien vidéo, c'est vraiment intéressant, tu vas pouvoir t'appuyer dessus pour bien progresser.

STÉPHANIE : J'ai mes jambes qui bougeaient.

LIONEL : Que peux-tu apporter pour améliorer ta prestation ?

STÉPHANIE : Il faut que je prenne le temps de respirer et que je parle plus lentement.

Lionel : D'accord, cela va se corriger automatiquement maintenant que tu l'as souligné. Pense également à bien te caler au fond du siège. Pour le reste, on vient de voir que tu sais quoi répondre. ▣

LE « OUI, MAIS »

La valorisation relative avec l'emploi du « oui, mais » peut provoquer des dégâts. En effet, on valorise l'apprenant puis on lui dit qu'en fait il pouvait mieux faire ou faire autrement. L'apprenant sera déçu, on lui ôte la possibilité de profiter de cette satisfaction et on provoque une régression : on coupe l'envie, chose à ne pas faire, l'objectif risque de ne pas être atteint.

L'accompagnateur pourra faire cette remarque plus tard. Quand l'apprenant aura bien digéré la satisfaction et atteint une nouvelle réussite, il voudra élever sa compétence. Les remarques peuvent apparaître quand l'apprenant a développé un bon sentiment de compétence.

▣ Extrait d'un entretien avec un détenu de la Maison d'arrêt de Luynes :

LIONEL : Comment s'est déroulée ton entrevue avec ton conseiller ?

BERNARD : Bien, il m'a dit que j'avais fait des progrès.

LIONEL : C'est-à-dire ?

BERNARD : Que j'écoute davantage et donc que mes réponses sont plus précises.

LIONEL : C'est effectivement un gros progrès.

BERNARD : Oui, mais il dit aussi qu'il faut que j'arrête de bouger et ça, je ne peux pas.

LIONEL : Ah bon... Tu essayeras de le travailler plus tard.

BERNARD : C'est ce qu'il m'a dit, mais du coup je me suis énervé et je suis sorti. ▣

LE BONJOUR

Au-delà d'une formule de politesse, le fait de dire bonjour ou de serrer la main à un apprenant me paraît essentiel pour la prise de contact et le sentiment de considération à l'égard de ce public.

Ce moment informel est profitable à des échanges où l'accompagnateur discute avec l'apprenant, se renseigne sur l'avancement de son projet, sur sa santé, où il revient sur un détail qui l'a chagriné. Ces instants permettent aussi d'écouter les apprenants et de les rassurer, ou encore de rectifier leur langage.

L'accompagnateur peut également travailler sur les compétences sociales. La pluralité de ces interventions ne peut être que bénéfique à l'intégration, d'autant plus si elles sont diversifiées et si elles se réalisent dans plusieurs contextes.

▣ Il m'arrive, lorsque je suis en compagnie d'autres personnes, de saluer l'apprenant oralement ou bien, en fonction de la proximité, de me déplacer vers lui pour lui serrer la main.

LIONEL : Bonjour ! Comment vas-tu Farid ?

FARID : Bonjour Lionel ! Bien !

LIONEL : Et ta cheville ?

FARID (*il interpelle François, un autre apprenant*) : Oh, cousin !
Passe-moi mon mp3 !

LIONEL : Farid, je te parle ! Ne me coupe pas la parole et regarde-moi s'il te plaît quand je te parle !

FARID : Désolé, mais il a ma musique.

LIONEL : Tu ne pouvais pas attendre la fin de notre discussion pour aller le voir ? Bon, alors, où en es-tu avec ta cheville ?

FARID : Mieux, encore une semaine de repos.

LIONEL : Je compte sur toi la semaine prochaine. Je voulais te dire que tu t'es très bien comporté la dernière fois. Passe un bon après-midi.

FARID : Merci, toi aussi !

LIONEL : Merci ! ■

LE MENSONGE

Certains apprenants en insertion ne mentent pas pour nuire à autrui, mais pour bénéficier d'un quelconque avantage (stage, séance de sport, etc.), pour éviter une punition ou échapper à la réalité (une position sociale peu enviable, dévoiler une incompétence, etc.) ou encore pour valoriser leur image.

Dire la vérité apporte tellement de complications à l'apprenant qu'il pense qu'un petit mensonge ne fait rien de mal et peut lui éviter des situations très délicates.

En effet, ce type d'apprenant n'aime pas se voir assener une vérité brutale et potentiellement blessante, d'autant plus qu'il n'a pas les « outils » pour se défendre.

L'accompagnateur doit parfois, tout en gardant en tête les règles de son fonctionnement, communiquer en ménageant les susceptibilités, en évitant de froisser la fierté de tel ou tel apprenant, sans jamais insulter ni offenser. Selon la situation, l'accompagnateur doit « prendre des gants », être moins direct lors d'une discussion avec l'apprenant.

Ce camouflage de la vérité est commis pour la bonne cause, et fait plus de bien que de mal. Par contre, l'accompagnateur doit toujours être cohérent avec l'objectif final de l'apprenant.

Lorsque l'apprenant ment, il a tendance à toucher son visage, ou il gigote sur sa chaise, ou bien il gesticule debout devant l'accompagnateur. Il aimerait bien « filer à l'anglaise ».

▣ LIONEL : Bonjour, Bernard !

BERNARD : Bonjour ! Le bus est passé en retard, puis il a crevé, le chauffeur a fait descendre tout le monde, il a appelé un dépanneur, il

nous a dit que le dépannage était rapide et que ce n'était pas la peine de prendre le suivant. Le dépanneur est arrivé et a changé la roue.

LIONEL : Tu as simplement oublié de te lever ?

BERNARD : Oui...

LIONEL : Je pensais qu'entre nous le rapport de confiance était installé... ▣

L'accompagnateur peut reconnaître un apprenant qui ment quand, dans son discours, il y a des incohérences, quand il manque des détails ou que ceux-ci ne correspondent pas à la réalité. L'apprenant va parfois jusqu'à débiter son discours sans même que l'accompagnateur le lui ait demandé.

L'accompagnateur doit poser des questions sans que l'apprenant ait l'impression de subir un interrogatoire. En effet, l'apprenant va se vexer puis se braquer, d'autant plus qu'auparavant l'accompagnateur a travaillé sur un rapport de confiance. L'accompagnateur doit arriver à doser pour obtenir un résultat. Il peut demander à l'apprenant de répéter, ou utiliser le bluff pour démasquer les incohérences. À défaut, il peut laisser courir et revenir à la charge plus tard, quand l'apprenant aura baissé la garde.

▣ LIONEL : Au fait Yasmine, je reviens sur hier, tu m'as dit que tu allais aux toilettes ?

YASMINE : Oui.

LIONEL : C'est bizarre, mais alors pourquoi un formateur t'a vue dans les couloirs à ce moment-là ?

YASMINE : J'y suis allée, mais après j'ai acheté une cannette. ▣

Dans tous les cas, l'accompagnateur doit faire très attention car, à tort ou à raison, l'apprenant blessé peut alors se braquer, et l'accompagnateur risque de casser le lien qu'il a créé entre lui et l'apprenant. L'accompagnateur doit partir du principe que l'apprenant est sincère car le rapport de confiance a été énoncé lors de la mise en place des règles de fonctionnement par l'accompagnateur.

TOUT, TOUT DE SUITE

L'apprenant souhaite réaliser ou posséder « tout, tout de suite ».

L'accompagnateur ne doit pas céder à la tentation de donner ou d'aller au plus vite. L'apprenant doit parvenir à maîtriser son impatience malgré son désir d'être satisfait tout de suite. L'accompagnateur doit lui montrer que cette impatience peut être source de conflits, et obtempérer seulement quand cela est vraiment nécessaire, voire urgent.

Si l'accompagnateur donne « tout, tout de suite », il regrettera plus tard de ne pas avoir résisté face à l'apprenant. En effet, ce dernier ne sera jamais frustré et voudra à chaque fois tout recevoir ; or cela ne se passe pas comme cela dans la vie. L'apprenant utilisera la critique pour faire naître chez l'accompagnateur un sentiment de culpabilité et le pousser ainsi à répondre à sa demande.

D'autre part, l'apprenant peut parfois se sentir lésé par rapport à un autre apprenant : l'accompagnateur doit toujours ramener à la personne et à son projet professionnel, il ne doit pas établir de comparaison avec un autre.

L'accompagnateur montre à l'apprenant, par sa démarche de retenue, qu'il doit prévoir, s'organiser, et être objectif face à des situations d'immédiateté relative.

▣ En prison :

RAOUL : Lionel, tu me prends en sport ?

LIONEL : Bonjour Raoul ! Pas aujourd'hui, ta cheville est encore fragile.

RAOUL : J'ai plus mal, ça fait déjà huit jours que je ne fais rien !

LIONEL : Je sais bien, mais le docteur a dit quinze jours.

RAOUL : Je t'assure, j'ai plus mal !

LIONEL : Raoul, tu es sportif ?

RAOUL : Oui !

LIONEL : Alors si tu veux ne pas avoir les mêmes problèmes que moi, à savoir des ligaments complètement distendus et des entorses à répétition, ne fais pas comme moi !

RAOUL : Oui, mais ça me manque, et puis hier tu as pris Eric...

LIONEL : Effectivement, mais hier c'était musculation : malgré son ongle incarné, il peut pratiquer. Mais je reviens à ta personne : je te propose d'aller voir le médecin et s'il me donne le feu vert, tu pratiques avant d'attendre les quinze jours, qu'en penses-tu ?

RAOUL : O.K., merci !

LIONEL : Bonne journée ! ■

■ A l'École de la Deuxième Chance de Marseille :

LIONEL : Bonjour Nordine !

NORDINE : Il me faudrait un CV !

LIONEL : Bonjour Nordine !

NORDINE : Bonjour Lionel, il me faudrait un CV !

LIONEL : Quelle précipitation !

NORDINE : Mon frère doit le passer à son patron.

LIONEL : D'accord, seulement tu vois, je pars en cours.

NORDINE : Mais comment je fais alors ?

LIONEL : Tu patientes et on voit cela cet après-midi.

NORDINE : C'est pas bien !

LIONEL : Rappelle-toi, il y a une semaine tu mettais une heure pour écrire une ligne et maintenant tu le veux tout de suite...

NORDINE : C'est urgent !

LIONEL : J'entends bien, on se voit cet après-midi, ou alors tu lui donnes celui qui est déjà dans l'ordinateur.

NORDINE : Non, je patiente... ■

SAVOIR REBONDIR

Quelquefois, durant une séance ou un entretien, on peut rebondir sur un fait, une phrase, un comportement, pour improviser « une petite leçon ». Ces moments sont souvent davantage retenus par les apprenants.

▣ Séance de sport à l'École de la Deuxième Chance de Marseille :

LIONEL : Allez boire !

FRED, YACINE ET LES AUTRES : On n'a pas soif !

Je profite de ce retour pour m'adresser au groupe :

LIONEL : Je suppose que vous avez fait au moins une fois la cuisine dans votre vie et donc que vous avez nettoyé les assiettes ou la table avec une éponge de cuisine ?

LE GROUPE : (*rires*) Oui !

LIONEL : Nous allons comparer l'éponge à vos muscles. Lorsque l'éponge est sèche, premièrement vous perdez en efficacité au niveau du grattage, et en plus elle risque de se désagréger. Par contre, lorsqu'elle est mouillée, vous nettoyez mieux et vous ne l'abîmez pas. On oublie volontairement l'échauffement et la montée en température du corps. Vos muscles, c'est la même chose : s'ils sont irrigués, ils seront plus performants et vous ne provoquerez aucun traumatisme. De plus, si vous grattez un plat avec une éponge sèche, vous n'allez rien enlever, alors qu'avec une éponge mouillée, vous serez plus performants.

Cette parenthèse ne doit cependant pas rompre la dynamique du cours/séance : toujours garder en tête le travail à réaliser. ▣

Le fait de souligner instantanément tout dérapage permet de faire évoluer l'apprenant dans les dimensions sociale, comportementale et pédagogique.

Ainsi l'accompagnateur montre aux apprenants son niveau de vigilance vis-à-vis d'eux et « ne laisse rien passer », il maintient son groupe dans son fonctionnement et dans l'enseignement.

Parfois, il est intéressant de prendre des faits divers ou des exemples personnels pour humaniser les interactions. Mais attention aux déviances, il est important de recadrer les relations dès que cela se présente, chacun doit rester à sa place.

Des exemples concrets et l'utilisation des métaphores sont également plus parlants qu'un discours, cela « marque » davantage, l'apprenant retient mieux les explications. La comparaison avec un mot ou un schéma commun sert à illustrer ses propos, la compréhension est meilleure.

▣ Séance de temps référent à l'École de la Deuxième Chance de Marseille :

ANISSA : Lionel, pourquoi devons-nous faire un portefeuille de compétences ?

LIONEL : C'est un outil nécessaire pour trouver du travail. Cet outil explique ta vie professionnelle.

ANISSA : Mais j'en n'ai pas besoin, je le dis à l'oral.

LIONEL : Sans envoyer de CV, tu ne décrocheras pas d'entretien.

ANISSA : D'accord pour le CV, mais je ne vois pas l'intérêt de faire un portefeuille de compétences.

LIONEL : Il rassemble plusieurs documents : attestations, évaluations, CV, lettres de motivation et tous les autres documents qui relatent ce que tu as fait.

ANISSA : Mais l'oral suffit !

LIONEL : Ces documents valident ce que tu avances lors de l'entretien et ils te permettent d'accrocher un recruteur.

ANISSA : L'entretien suffit !

LIONEL : Imagine que ton sac est un portefeuille de compétences et qu'à la place d'un entretien, tu pars en soirée. On va dire que ton miroir c'est ton CV, ton fond de teint ta lettre de motivation, le rouge

à lèvres tes attestations de stage, ton mascara tes fiches de paye. En fonction de la soirée, tu vas utiliser tel ou tel maquillage pour te mettre en valeur.

ANISSA : Ah oui !

LIONEL : En fonction du poste à pourvoir, tu prendras dans ton portefeuille de compétences tel ou tel document.

ANISSA : J'ai compris, maintenant !

LIONEL : Avec ça tu emballes, tu plaisantes, tu rassures ton interlocuteur.

Anissa avait du mal à saisir l'intérêt d'un portefeuille de compétences : une petite illustration de la vie quotidienne lui permet de comprendre l'utilité de ce document. ■

L'humour permet d'entrer en contact ou de dédramatiser les problèmes, les erreurs, etc. Attention, ne pas confondre l'humour et l'ironie : faire de l'humour sur un apprenant en faisant rire les autres devient de l'humiliation. Auquel cas le travail déjà accompli avec l'apprenant est perdu et on met davantage de temps à créer ou recréer le lien social souhaité. D'autre part, l'interaction ne devient plus « sérieuse », elle perd en crédibilité. On s'éloigne de l'objectif.

LA MOBILITÉ

L'apprenant a besoin, pour s'insérer, d'une mobilité accrue. Or ce type de public a du mal à sortir de son contexte, de ses habitudes.

L'accompagnateur doit se mobiliser autour de cette question-clé qui est étroitement liée à l'acquisition de l'autonomie.

L'accompagnateur peut préparer avec l'apprenant les déplacements dans le cadre des projets professionnels ou pour des démarches administratives. L'encadrement de l'accompagnateur peut être dans un premier temps la préparation du trajet, puis sa réalisation.

L'accompagnateur peut, par la mise en place d'un projet, stimuler la mobilité des ses apprenants. Le soutien de cette mobilité conduit à favoriser d'abord les courts trajets ou les courts séjours, pour ensuite rallonger la distance et la durée.

▣ Rencontres sportives inter-Écoles de la Deuxième Chance à Tours :

LIONEL : Élodie, es-tu intéressée pour partir à Tours ?

ÉLODIE : C'est payant ?

LIONEL : Non, les rencontres sportives sont prises en charge par l'école.

ÉLODIE : Il faut que je demande à mes parents.

LIONEL : Quel âge as-tu ?

ÉLODIE : Vingt et un ans, mais je ne suis jamais sortie de Marseille.

LIONEL : T'es-tu déjà déplacée dans Marseille ?

ÉLODIE : Oui.

LIONEL : Jusqu'où ?

ÉLODIE : Aux plages du Prado.

LIONEL : Avec des copines ?

ÉLODIE : Oui, l'été.

LIONEL : Tu n'es jamais allée visiter les calanques ?

ÉLODIE : Non, mes parents acceptent tout juste que j'aille aux plages du Prado avec mes copines.

LIONEL : Si demain tu trouves une formation dans les quartiers Sud ou en dehors de Marseille, il va falloir que tu discutes avec tes parents. Il faudrait même que tu prépares le terrain maintenant. Tu as ta propre vie à mener.

ÉLODIE : Je sais, mais je ne sais pas comment m'y prendre.

LIONEL : Petit à petit. On fait en sorte que tu partes à Tours, s'il faut j'appellerai tes parents pour leur expliquer la manifestation, mais ensuite il faudra que tu dialogues. ■

PROBLÈMES RÉCURRENTS

Pour les problèmes persistants, il est nécessaire d'insister afin de déconditionner les « mauvaises habitudes ». Il faut s'armer de patience et ne pas « disjoncter ».

Pour ce faire, l'accompagnateur montre une maîtrise de lui durant un dérapage (moqueries, injures, etc.). Crier dévoile une perte de contrôle de la situation, on a du mal à « aligner les mots », l'apprenant s'en aperçoit et en profite pour tourner cette situation à son avantage. L'accompagnateur doit donc toujours être capable de prendre de la distance et réagir avec calme et fermeté. Sinon l'apprenant s'habitue au fait que, systématiquement, la voix est élevée, même quand cela n'est pas indispensable. Le jour où cela est nécessaire, il n'y aura plus « d'effet d'attention » pour l'apprenant, qui ne percevra aucun changement d'attitude.

▣ Souvent les apprenants arrivent en cours de sport avec une casquette ou un bonnet. Pourtant, ce n'est pas faute de répéter que ces habitudes vestimentaires sont interdites :

LIONEL : Bonjour Youcef ! Tu n'as rien oublié ?

YOUCEF : Je t'ai dit bonjour...

LIONEL : Je sais, tu n'as rien oublié ?

YOUCEF : Non, j'ai mon jogging ! (*Il se dirige vers le vestiaire.*)

LIONEL : Youcef, la casquette !

YOUCEF : Oh pardon !

LIONEL : Fais-toi un pense-bête, tu l'enlèves dès que tu franchis la porte.

YOUCEF : Je suis pas allé chez le coiffeur, la prochaine fois, j'y penserai.

LIONEL : La dernière fois, tu avais les cheveux courts et pourtant tu as gardé ta casquette.

YOUCEF : T'inquiète, demain j'enlève la casquette !

LIONEL : Je ne suis pas inquiet, je te fais confiance, je verrai bien...

YOUCEF : Tu lâches rien, toi !

LIONEL : À mon âge, on est têtue.

YOUCEF : Les autres m'ont dit qu'on pouvait rien négocier avec toi.

LIONEL : On est d'accord sur ce point : demain plus de casquette sinon sanction, tu es prévenu. Allez, va te changer, on attaque dans cinq minutes.

Le but est de persévérer sans s'énerver. Youcef oubliait régulièrement d'enlever sa casquette. Il est revenu faire du sport quelque temps après son passage chez nous, et je l'ai surpris à dire à des apprenants d'enlever leur casquette : « Il vous l'a dit, c'est un manque de respect, il ne va rien lâcher, vous allez vous emboucaner pour rien ! » ■

■ Entretien avec un détenu à la Maison d'arrêt de Luynes :

LIONEL : Bonjour Florian !

FLORIAN : Bonjour Lionel !

LIONEL : Je vois que tu as été puni.

FLORIAN : Oui, dimanche je suis allé chercher un paquet pendant la promenade.

LIONEL : Comment veux-tu que je puisse parler en ta faveur ? La dernière fois que l'on s'est croisés, c'est bien ce que tu m'avais demandé de faire ?

FLORIAN : Oui.

LIONEL : Tu avais dit que tu allais bien te comporter, je me trompe ?

FLORIAN : Non.

LIONEL : Et qu'est-ce que j'avais rajouté ?

FLORIAN : Que l'on est jugé par les faits et non par les paroles, et le plus dur c'est de tenir la distance.

LIONEL : Donne-moi de bonnes cartes pour que je puisse avoir du jeu. On essaye de remettre cela en place, qu'en penses-tu ?

FLORIAN : C'est promis, je vais me tenir, t'auras du jeu.

LIONEL : Super ! La semaine prochaine, je ne vais pas me coucher, tu vas me donner de bonnes cartes. Allez, il faut que j'aille récupérer les autres. Bonne journée à toi !

FLORIAN : Merci, à toi aussi. ■

APPRENANT À RISQUE

Que ce soit en groupe, lors de l'entretien individuel, ou lors de moments informels, il est avisé d'identifier l'apprenant « à risque » qui sera susceptible de provoquer des conflits via son attitude ou son langage, et de mettre à mal le fonctionnement déjà établi.

Ce repérage, qui peut être perçu comme une interprétation, doit s'appuyer sur quelques indicateurs de base. Un apprenant qui a un comportement d'incivilité, qui parle fort, écoute de la musique puissante, manque de courtoisie ou a une attitude rebelle, devrait être un apprenant à risque. Cependant, comme nous sommes dans notre propre analyse, il est préférable d'aller au contact de cette réalité pour s'en assurer. Cette démarche permet à l'accompagnateur de se faire connaître, d'être référencé et de poser quelques jalons afin d'anticiper les conflits lors de la discussion.

▣ Premier cours de sport pour les nouveaux stagiaires. L'accueil se fait à l'entrée du gymnase :

LIONEL : Bonjour, mettez vous sur le côté... Bonjour, mettez vous sur le côté... Bonjour...

Certains répondent, d'autres non. Je repère les « impolis ». Les politesses terminées, je me dirige vers le groupe :

LIONEL : Vous pouvez éteindre vos téléphones, enlever vos casquettes et bonnets et jeter vos chewing-gums, s'il vous plaît, merci !

AMINE (*en dansant*) : C'est l'armée ici !

LIONEL : On a un projet hip hop, tu pourrais t'y inscrire, quel est ton prénom ?

AMINE : Jean-Éric, je viens de Miami.

LIONEL : Tout le monde a posé ses affaires au vestiaire, même

ceux qui viennent de Miami ? La plupart d'entre vous ne répondent pas au bonjour ?

AMINE : Je vous connais pas !

LIONEL : Moi non plus, mais je t'accueille volontiers dans mon cours de sport.

J'explique au groupe le fonctionnement du cours de sport ainsi que les règles à respecter puis avant de les libérer :

LIONEL : Jean-Éric de Miami, viens avec moi !

AMINE : Je m'appelle Amine, monsieur !

LIONEL : C'est vrai, pourtant j'avais un gros doute. On va discuter deux minutes dans mon bureau. ■

LES CONFLITS

Les conflits débutent à cause de la transgression d'un code, d'un manque de communication entre apprenants ou avec l'institution. Il arrive qu'un détail ou une moquerie prenne des proportions pouvant aller à des insultes, voire des bagarres.

Lors d'une séance, il est donc nécessaire d'observer et d'anticiper pour éviter ces interférences. Sinon il faut réagir tout de suite, sans s'énerver et sans hausser la voix. Il est évident qu'il faut utiliser des mots non blessants afin de respecter l'apprenant concerné.

On peut aussi récupérer l'apprenant incriminé et l'écarter du groupe. Chaque apprenant comprend ainsi qu'il ne peut pas déborder et qu'à défaut il sera régulé. Cette mise à l'écart, dans une pièce ou à une distance raisonnable du groupe, est nécessaire car elle fait retomber la tension entre les protagonistes. Elle permet également d'éviter que le groupe renforce le comportement agressif ou violent de l'apprenant. Les autres apprenants présents peuvent acquérir ce type de comportement par l'observation et le répéter par la suite quand l'occasion se fera sentir.

Lors de la régulation, il est souhaitable que les protagonistes soient assis et le moins énervés possible. Dans l'agitation, il est difficile de prendre la situation avec du recul. Il s'agit de faire retomber la tension qui règne et se préparer à une relation d'écoute.

Il est essentiel de demander à l'apprenant de regarder droit dans les yeux de son interlocuteur et de ne pas couper la parole. Le regard permet de compléter ce qui est transmis verbalement ou non verbalement. Le regard, comme les expressions faciales, a un rôle important dans la communication et, en particulier, lors d'une régulation/confrontation.

Il faut aussi sans cesse recadrer avec le projet professionnel et les buts préalablement posés. En fonction du statut de l'apprenant, l'intensité des mots employés doit être différente.

Il est important également de ne pas se fier aux apparences ou à la réputation de l'apprenant avant de l'évaluer ou de le sanctionner.

Lors du guidage verbal, l'accompagnateur demande des explications et des réactions constructives. En cas d'énerverment, il est judicieux de stopper la discussion et de la reprendre lors d'un moment plus propice.

L'apprenant a du mal à accepter qu'il a fauté. De même il a des difficultés à contrôler ses émotions. L'apprentissage préalable de nos codes l'aura rassuré sur notre fonctionnement. L'apprenant aura tendance à exprimer son égarement plus facilement. L'accompagnateur connaîtra le déclencheur et travaillera sur ce point pour éviter que cela ne se répète. S'il connaît bien l'apprenant, l'accompagnateur peut utiliser les qualités positives de ce dernier pour le remettre sur les bons rails, sans que les émotions ne prennent le pas sur la réflexion.

Lorsqu'il y a deux accompagnateurs, l'activité peut être gérée par l'un des deux pour que la régulation se réalise immédiatement. En l'absence d'un collègue de travail, il est préférable de désigner un leader positif pour prendre en charge le reste du groupe, le temps de la régulation. Cet apprenant est choisi par rapport aux activités précédentes, dans lesquelles il a déjà prouvé qu'il était responsable, par exemple l'échauffement, la fermeture des vestiaires, etc. L'accompagnateur doit se poster loin du groupe, mais toujours observer l'apprenant, maintenir sa position de responsable.

▣ Ce jour-là, j'accueille un intervenant rugby à l'École de la Deuxième Chance de Marseille. Cet éducateur arrive dans mon bureau, nous discutons. Au fil des minutes, j'entends des ballons rebondir. Je sors et m'aperçois que les apprenants ont récupéré un ballon dans le sac (ce qui est interdit sans demande préalable) :

LIONEL : Bonjour à tous ! Rangez les ballons s'il vous plaît ! Nous allons bientôt commencer, dirigez-vous vers le vestiaire !

(Certains s'exécutent sauf deux apprenants.)

LIONEL (*calmement*) : Ahmed et Anthony, rangez le ballon, s'il vous plaît !

Ahmed continue à jongler, puis passe le ballon à Anthony qui fait de même. Je m'avance vers Ahmed afin de couper la liaison entre Anthony et lui.

LIONEL : Tu as entendu ce que je t'ai dit ? Soit tu me manques de respect, soit je n'ai pas parlé assez fort ? (*Je continue à avancer vers lui.*)

AHMED : Non, j'ai pas entendu.

LIONEL : Les autres ont entendu... On en reparlera dans un avenir proche. Anthony, toi aussi, tu n'as pas entendu ?

ANTHONY : Moi non plus.

LIONEL (*Anthony me tend le ballon.*) : Tu l'as pris dans le sac, tu le ranges. Allez au vestiaire !

Je décide de ne pas prendre en régulation les deux protagonistes pour ne pas casser leur élan vers cette activité. Je me dirige vers le vestiaire et entre :

LIONEL : Vous avez peur de laisser vos affaires au vestiaire, peur que l'on fouille dans vos sacs. Par contre, fouiller dans le sac des autres pour prendre un ballon, c'est normal ! Alors ne venez pas vous plaindre si on a fouillé dans votre sac !

OUCINE : C'est pas moi !

L'activité de rugby se déroule sans aucun souci, je ne reviens pas sur le problème des ballons. Deux jours après, pendant le deuxième cours de sport, je dis bonjour aux apprenants ainsi qu'à Ahmed et Anthony. Je leur demande de venir dans mon bureau pendant que ma collègue effectue l'échauffement. Les autres apprenants comprennent qu'ils ont fauté.

LIONEL : Je suppose que vous savez pourquoi vous êtes là, vous n'avez pas oublié ce qui s'est passé avant l'activité rugby ?

AHMED ET ANTHONY : Oui...

LIONEL : Qu'avez-vous à dire ?

AHMED : On voulait jouer un peu.

LIONEL : Regardez-moi dans les yeux, je ne vais pas vous manger. C'est la première et la dernière fois, ce n'est pas la peine de me tester. Vous avez compris que je ne laisserai rien passer. Pour faire les bêtises, vous êtes les premiers.

AHMED ET ANTHONY : Désolés d'avoir manqué de respect.

LIONEL : C'est bien, vous reconnaissez votre erreur.

Le lendemain matin Ahmed arrive en cours sans sa tenue sportive :

AHMED : Bonjour Lionel !

LIONEL : Bonjour Ahmed ! Tu as oublié ton jogging ?

AHMED : Oui, je savais pas qu'il y avait sport.

LIONEL : Tu connais la sanction ?

AHMED : Oui, je suis marqué absent. Au revoir !

LIONEL : Bon week-end, à mardi !

AHMED : Bon week-end !

Ahmed sort tout seul du cours, il assume son oubli. ▣

Par moments, en fonction des priorités, l'accompagnateur ne peut faire face aux petites dérives. Il est important de s'en souvenir et de revenir dessus le plus rapidement possible avec l'apprenant concerné. Cela permet à l'accompagnateur de prendre du recul avant d'aborder le sujet. Cette réflexion est nécessaire afin de traiter le futur débat avec le plus d'impartialité possible. L'apprenant est en général surpris, mais se rappelle bien de la situation, il ne peut échapper en cas de faute. L'accompagnateur montre à l'apprenant qu'il est intransigeant et cohérent, l'apprenant ne peut donc pas jouer avec l'accompagnateur. Ce dernier ne doit pas fuir les conflits, il doit les surmonter afin de rétablir un climat de confiance, faute de quoi l'issue serait inévitablement défavorable.

▣ Florian, un nouvel apprenant de l'École de la Deuxième Chance de Marseille débarque, l'air énervé, dans mon bureau :

FLORIAN : On m'a dit que je ne pouvais pas faire sport !

LIONEL : Bonjour ! Comme t'appelles-tu ?

FLORIAN : Florian.

LIONEL : Florian, avant d'entrer dans un bureau, on tape à la porte. Effectivement, tu ne pourras pas faire de sport aujourd'hui, tu n'as pas la tenue adéquate. C'est ce que je suis en train d'expliquer à tes camarades.

Florian, énervé de ne pas pouvoir faire du sport et vexé d'avoir été repris, sort du bureau et, plus loin, lance une injure à peine audible. Je le laisse filer et en profite pour expliquer le règlement aux autres camarades. Le lendemain, en cours de sport :

LIONEL : Bonjour Florian ! Toujours énervé ?

(Florian, gêné, me tend la main.)

LIONEL : On va dans mon bureau, on doit se voir.

FLORIAN : Pourquoi ?

LIONEL : Ne t'inquiète pas, rien de grave.

(Florian me suit.)

LIONEL : Qu'est-ce que tu as dit quand tu es sorti du bureau hier ?

FLORIAN : Rien !

LIONEL : Ah bon ! je pense avoir entendu « t'es mort ». C'était dirigé vers moi ?

FLORIAN *(après un moment d'hésitation)* : Non, vers la porte.

LIONEL : Florian, je veux bien que tu sois déçu de ne pas avoir fait du sport. Mais m'insulter c'est un manque de respect. Qu'en penses-tu ?

FLORIAN : C'est vrai.

LIONEL : Je ne veux plus t'y reprendre ! Ici on t'offre une boîte à outils, je suis un outil à ta disposition pour que tu puisses t'insérer. Comme tous les outils, on les respecte. Si je te reprends, tu oublies le sport. Est-ce que l'on est sur la même longueur d'onde ?

FLORIAN : Oui.

LIONEL : Regarde-moi dans les yeux !

(Florian s'exécute.)

LIONEL : Tu peux aller te changer, et bon sport ! ■

Il est important que l'accompagnateur, lors d'une régulation, reprenne le langage cité par l'apprenant sans se l'approprier. Remettre le contexte et les propos utilisés retrace la réalité de la faute. L'apprenant prendra davantage conscience de sa faute.

Par contre, lorsqu'un apprenant trop énervé veut un rapport de force avec un autre apprenant ou un accompagnateur, il faut écarter cet individu. Pour ce faire, on peut intervenir seul, mais il est préférable d'être une équipe de deux à trois personnes et de le sortir le plus vite possible vers un endroit isolé des autres.

Il est nécessaire de garder son sang-froid, même quand les injures fusent, et de répondre fermement sans manquer de respect.

Il ne faut pas hésiter à se mettre en opposition, tout en se dirigeant vers le lieu recherché. L'accompagnateur doit maintenir son objectif. Il faut ensuite écarter l'apprenant du reste du groupe et demander aux autres accompagnateurs de s'enlever de la vue de l'individu. Aucune personne ne doit assister à la régulation, pour que cela ne devienne pas un spectacle. Regarder l'apprenant incriminé, c'est l'admirer et cautionner son comportement. Comme un acteur, il va continuer sa pièce. L'équipe doit faire bloc.

Lorsque le collectif a entamé sa démarche, aucun tiers ne doit venir prendre le relais. En effet, cela discrédite les membres de l'équipe et l'institution dont ils dépendent. De plus, cette action anéantit généralement le travail déjà accompli car le tiers ne connaît pas la teneur des propos en cours. L'individu profitera de cette faille pour continuer son manège.

■ En prison, je ne désire pas récupérer Ibrahima pour l'activité sportive de la journée. Je lui explique qu'il est privé d'activité sportive, il boude un peu et puis accepte la décision. Par la suite, de sa cellule qui donne sur la promenade, Ibrahima m'insulte à plusieurs reprises

devant les autres détenus. Ces derniers me regardent et attendent ma réaction. Je me tourne vers eux et leur ordonne : « Commencez à trotter ! » (Je souhaite les mettre en activité rapidement pour éviter qu'ils n'écourent et admirent Ibrahima.) Puis je me tourne vers Ibrahima : « Je te vois après l'activité. » Durant l'activité, je ne m'occupe pas du tout d'Ibrahima, qui arrête de m'invectiver (je le note, mais pour le moment je gère une activité, cette problématique ne doit pas générer d'interruption). Après la séance, j'appelle Ibrahima et lui dis : « J'arrive ! ». Je me présente devant sa cellule :

LIONEL : Tu insultes les gens qui ne te prennent pas en sport. Est-ce que c'est moi qui ai fait une bêtise ? Qu'est-ce que tu cherches ?

IBRAHIMA : Voir les autres m'a donné envie de sortir.

LIONEL : Penses-tu que c'est la meilleure manière de me motiver pour te reprendre en sport ?

IBRAHIMA : Je m'excuse.

LIONEL : Tu peux ! Médite sur ce que tu as fait. ■

SANCTIONS

Même si l'accompagnateur a annoncé les règles de fonctionnement, il se retrouve parfois face à des comportements inadéquats.

Lors d'un comportement inadapté de l'apprenant, l'accompagnateur doit, avant de sanctionner, essayer des interventions qui peuvent faire cesser ce comportement de façon plus souple.

Une sanction a rarement un effet de longue durée, ce qui impliquerait que l'accompagnateur doive sans cesse sanctionner pour se faire respecter ou pour mettre au travail l'apprenant. De plus, l'apprenant, qui cherche à être l'objet de l'attention de l'accompagnateur, risquerait de rééditer le comportement incriminé.

S'il y a sanction, l'accompagnateur devra appliquer une sanction appropriée, graduée, compatible avec son fonctionnement et avec le règlement intérieur. L'accompagnateur doit instaurer un dialogue avec l'apprenant et entendre ses arguments. La sanction motivée et expliquée doit permettre d'enseigner à l'apprenant le comportement désiré, en remplaçant le comportement inadapté. Pour ce faire, la sanction ne doit pas mettre en péril l'estime que l'apprenant a de lui-même.

Par ailleurs, l'accompagnateur ne doit pas sanctionner automatiquement, sinon il va créer une atmosphère défavorable à l'apprentissage. Les apprenants peuvent devenir, au fur et à mesure de leur parcours, plus anxieux et ils auront alors tendance à se comporter correctement uniquement sous la menace directe de l'accompagnateur. À l'extérieur, l'apprenant pourra décompenser en ayant un comportement irrespectueux, voire agressif.

L'accompagnateur doit utiliser un élément, ou un contexte, ou une action positive qui concerne l'apprenant incriminé. Cette

démarche valorise l'apprenant et renforce son comportement et non sa personne qui est l'objet de la réprimande. L'apprenant s'apercevra que l'accompagnateur se comporte normalement avec lui. Ce processus a également pour mérite de mettre l'apprenant en situation de s'interroger sur sa conduite.

▣ Activités sportives à la Maison d'arrêt de Luynes :

LIONEL : Kader, tu démarres quand tu veux !

KADER : Je suis déjà chaud, j'ai fait des pompes et les cuisses dans la cellule.

LIONEL : C'est très bien, mais ici, tu connais la règle : avant chaque activité, il faut se chauffer.

(Un peu plus tard...)

LIONEL : Kader, les autres vont bientôt terminer, ils commenceront sans toi !

KADER : Aujourd'hui, j'ai pas envie.

LIONEL : O.K., donc tu vas retourner dans ta cellule et te reposer.

KADER : Laisse-moi un peu de temps !

LIONEL : Le temps, tu l'as eu, ce comportement-là ne m'intéresse pas. En plus, tu me dis que tu es un sportif.

KADER : Je ne retourne pas dans ma cellule.

LIONEL : Ce n'est pas toi qui décides, tu vas te chauffer plus légèrement que les autres, ensuite tu arbitreras et quand j'estimerai que tu es prêt, tu joueras. Sinon, effectivement, tu vas retourner dans ta cellule. Qu'en penses-tu ?

KADER : Tu me punis comme les gamins !

LIONEL : Tu ne me laisses pas le choix ! Cela dit, je trouve le deal correct, tu as cinq secondes pour réfléchir. ▣

▣ Séquence de sport à l'École de la Deuxième Chance de Marseille :

LIONEL : Je le dis également à votre groupe : si je vois un chewing-gum dans votre bouche ou un téléphone portable qui souhaite prendre l'air, vous serez marqués absents.

OLIVIER : Tu nous préviens pas ?

LIONEL : Je viens de le faire, vous avez tous entendu, alors ne venez pas pleurer si demain vous avez été marqués absents, je ne négocierai rien.

OLIVIER : Mais on risque rien avec un chewing-gum...

LIONEL : Vous avez une minute pour faire le nécessaire, merci !

OLIVIER : Ça m'empêche pas de faire du sport !

LIONEL : Encore heureux ! Olivier, viens me voir ! Tu mâches comme une vache... Beau comme tu es, ce serait dommage pour la gent féminine... Il vous reste trente secondes !

OLIVIER : Où est la poubelle ?

LIONEL : À côté des vestiaires. ■

■ Séquence de TRE (technique de recherche d'emploi) à l'École de la Deuxième Chance de Marseille, simulation d'entretien :

LIONEL : Robin, tais toi ! on n'entend plus Coralie... Robin, tais toi ! c'est la deuxième fois !

ROBIN : C'est trop facile !

LIONEL : Laisse finir l'entretien et ensuite c'est toi qui poseras des questions à Pierre. En attendant, note les points positifs et les points à améliorer. Et je demanderai à Coralie de discuter avec Ahmed pendant que tu poses les questions à Pierre. On verra si ce comportement va te plaire. Tu as des qualités d'expression, utilise-les à bon escient et fais-en profiter le groupe. ■

APPRÉCIATIONS

L'accompagnateur doit utiliser une appréciation plutôt qu'une note. En effet, la note peut être trop dure à porter, surtout avec un public déjà fragilisé. Une mauvaise note pourrait engendrer des effets préjudiciables sur l'apprenant. La note juge, alors qu'une appréciation amène un constat sur la production de l'apprenant, par exemple : « Tu n'as pas assez travaillé » est préférable à « 3/20 ».

L'accompagnateur doit donc argumenter sa correction. Cependant, attention aux annotations trop encourageantes ou trop dévalorisantes, car l'apprenant y est très sensible.

L'accompagnateur doit éviter les appréciations superficielles du genre « un peu têtu », « n'écoute pas »..., car elles permettent rarement de distinguer les compétences ou d'identifier les difficultés de l'apprenant.

Les appréciations réduites, voire écrites en style télégraphique, sont également à proscrire car cela renforce le caractère impersonnel, l'apprenant n'est pas pris en considération.

Ce que l'accompagnateur doit inscrire, c'est la valeur de l'apprenant, la compétence atteinte et les moyens permettant de l'améliorer. Pour ce faire, l'accompagnateur peut utiliser le « je », rédiger des phrases complètes, avec des termes concrets et précis, en insérant des verbes d'action, soit au futur soit au conditionnel.

▣ Entretien individuel avec un candidat à une formation qualifiante à Prosport-Formations :

LIONEL : Bonjour Christian !

CHRISTIAN : Bonjour !

LIONEL : Je lis : « Le sport reste un problème. Il faudrait s'améliorer. » Sais-tu pourquoi le tuteur a écrit cela ?

CHRISTIAN : Je n'ai plus de condition physique, j'ai arrêté le sport après mon accident.

LIONEL : Étais-tu un bon sportif avant cet accident ?

CHRISTIAN : Oui, je jouais au handball en club depuis l'âge de neuf ans.

LIONEL : As-tu passé un test physique avec ce club ?

CHRISTIAN : Oui, j'ai effectué le test avec le bip et j'ai fait un match de foot.

LIONEL : Connais-tu le palier où tu t'es arrêté ?

CHRISTIAN : Oui, le cinq.

LIONEL : Comment tu t'es senti pendant le match ?

CHRISTIAN : Bien, j'ai toujours la vision du jeu et je me démarque facilement.

LIONEL : On a déjà ces informations, le tuteur aurait pu inscrire : « Aujourd'hui, Christian est au palier cinq, mais je pense qu'avec le temps il devrait récupérer son potentiel physique. Ses capacités lui permettront de vite s'intégrer dans un sport collectif. » ■

HYGIÈNE DE VIE

En plus des problèmes personnels, l'apprenant a généralement une mauvaise hygiène de vie.

▣ Arrivée de mon groupe avant une rencontre sportive. Je vois Amir avec les yeux bien cernés. Après les politesses d'usage :

LIONEL : Tu as mal dormi, Amir ?

AMIR : Non, non, ne me regarde pas comme ça Lionel, j'ai pas fumé.

LIONEL : Tu as dormi deux heures ?

AMIR : Je me suis couché tard, vers trois heures du matin, et je me suis levé à sept heures.

LIONEL : Qu'as-tu fait : fumette ? téléphone ? MSN ?

AMIR : Cette fois-ci, j'ai tchatté sur MSN.

LIONEL : Fais en sorte de changer car tu n'es pas acteur de ta formation, attention ! ▣

Le manque de sommeil provoque une insuffisance de repos du système cardio-vasculaire, ce qui est nuisible au développement cérébral et à la croissance. Les apprenants, qui accèdent de plus en plus à la technologie, passent des heures sur MSN, téléphone ou autres appareils multimédia sans penser que cela perturbe leur organisme.

De plus, ces apprenants ont une alimentation déséquilibrée, soit par insuffisance de moyens financiers, soit par manque d'hygiène alimentaire, soit à cause du stress. Ils tombent dans la facilité, ils vont manger dans les points de rencontre que sont les snacks et autres fast-foods. Ces trois paramètres ont des conséquences sur les mécanismes de l'apprentissage et de la mémorisation.

Les sollicitations permanentes de la vie quotidienne puisent dans les réserves énergétiques de l'apprenant, et son organisme lutte pour s'adapter. Si l'hygiène de vie de l'apprenant est mauvaise, son corps ne trouve plus le carburant nécessaire et se fatigue. Il ne sera pas opérationnel pour tendre vers son objectif final. Une bonne alimentation n'est pas à elle seule le gage d'une meilleure santé, mais elle intervient en complément de la pratique régulière d'exercices physiques, de la réduction de la consommation de tabac, de drogue et d'alcool, du contrôle du stress et d'une limitation des mauvaises fréquentations. L'accompagnateur doit insister sur la qualité des repas pour avoir un apprenant récepteur qui soit acteur de son insertion.

Il arrive également que certains apprenants dégagent une mauvaise odeur : est-ce les vêtements, un problème bucco-dentaire ou tout simplement l'absence de propreté corporelle ? Toujours est-il que l'accompagnateur doit aborder ce problème avec l'apprenant concerné en face à face individuel, afin d'en connaître et de comprendre la cause. L'accompagnateur doit éradiquer très vite ce problème afin d'éviter d'éventuelles remarques du groupe, ou du monde professionnel, et de permettre à l'apprenant de travailler dans les meilleures conditions possibles, facilitant ainsi son insertion.

L'accompagnateur a un rôle important sur l'hygiène de vie de l'apprenant. Le sport, entre autres, peut permettre de travailler plus facilement cette thématique, car il régule le sommeil et améliore la condition physique.

▣ Semi-marathon à Ajaccio avec des apprenants de l'École de la Deuxième Chance de Marseille. Au-delà du travail sur la mobilité, sur la sociabilité, le dépassement de soi, etc., nous étions confrontés, mon collègue et moi, à deux problématiques importantes. Un apprenant renvoyait une odeur désagréable et d'autres ne juraient que par le steak frites.

Traversée en bateau pour la Corse :

LIONEL : François, Said, Chamssedine et Patrick, vous prenez cette cabine.

FRANÇOIS : Elle est petite...

LIONEL : C'est juste pour une nuit. Mais tu as raison de faire la remarque, on dégage tous une odeur et si vous ne faites pas le nécessaire, la cabine va empester. Pensez donc à mettre vos chaussures et vos chaussettes près de la porte et à vous laver.

KAMEL (*autre formateur*) : Regardez ! on a réservé des cabines avec douche et toilettes à l'intérieur.

LIONEL (*discrètement*) : Chamssedine, peux-tu venir s'il te plaît ?

CHAMSSSEDINE : Oui.

LIONEL : As-tu récupéré le nécessaire de toilette auprès de Kamel ?

CHAMSSSEDINE : Oui, merci.

LIONEL : Profite bien de la traversée !

Au restaurant *U Farniente* à Ajaccio. Les apprenants sont tous réunis autour d'une grande tablée :

LIONEL : Avec Kamel, on a négocié pour ces trois jours entrée/ plat/dessert.

CHAMSSSEDINE : Merci !

PAUL : Steak frites pour moi !

KAMEL : Non, c'est salade, pâtes/poisson ou pâtes/poulet, et en dessert soit crème aux œufs, soit mousse au chocolat.

PAUL : Eh c'est bon ! Je mange pas !

LIONEL : Le « c'est bon », il n'est pas là ! On a demandé des repas équilibrés et riches en sucres lents pour le semi-marathon.

(*Le serveur apporte les salades.*)

KAMEL : Mettez de l'huile d'olive corse et goûtez !

Tous les apprenants s'exécutent et mangent leur salade. Durant les trois jours, ils finiront tous les plats proposés sans aucun commentaire désagréable. ■

■ Discussion avec un détenu en prison :

LIONEL : Tu as maigri, Sébastien ?

SÉBASTIEN : Oui, je ne mange pas.

LIONEL : Tu n'as pas d'argent pour cantiner ?

SÉBASTIEN : Si, mais j'ai pas faim, je grignote.

LIONEL : Tu n'as pas le moral ?

SÉBASTIEN : Je déprime, il me reste un an...

LIONEL : Tu devrais cantiner un bouquin sur l'alimentation.

SÉBASTIEN : Ah bon ?

LIONEL : Tu pourras te préparer de bons petits repas et éviter de manger entre les repas. Cela te donnera également des buts quotidiens, comme la mise en place des menus.

SÉBASTIEN : Je ne vois pas l'intérêt.

LIONEL : L'alimentation joue sur ton moral, ou le stress joue sur ton alimentation, tu le prends comme tu veux, il faut que tu veilles à maintenir un équilibre alimentaire. Évite les graisses, le sucre et les pâtisseries.

SÉBASTIEN : O.K. !

LIONEL : Si tu veux, je cherche de mon côté un livre intéressant qui pourrait améliorer ton alimentation, et donc ta qualité de vie, même au sein de ta cellule.

SÉBASTIEN : Je vais voir de mon côté.

LIONEL : J'oubliais, évite les barres de chocolat et les sodas.

SÉBASTIEN : Ça va être difficile, c'est trop bon !

LIONEL : Comme tu n'as pas le moral, tu manges quelque chose qui te fait plaisir. Tu devrais consommer pendant tes repas suffisamment de bonnes protéines comme le poisson, la viande, les œufs et les laitages, pour t'enlever l'envie de grignoter. ■

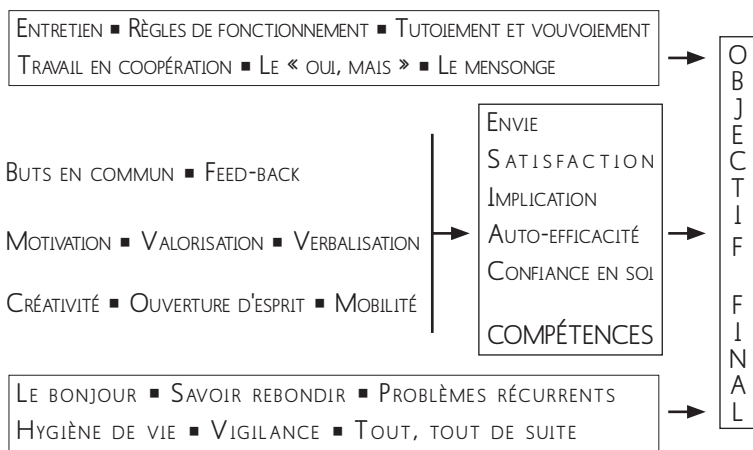
CONCLUSION

Nous avons vu qu'il est important d'être cohérent dans son fonctionnement pour que l'apprenant puisse s'épanouir.

L'accompagnateur doit se servir de toute cette panoplie de démarches pour mieux connaître et comprendre l'apprenant, afin d'identifier ses acquis et ses difficultés, en l'observant à l'œuvre dans diverses situations ou tâches plus ou moins délicates.

La communication maîtrisée, la gratification, la diversité des échanges et la mise en place de buts permettent de tendre vers une insertion maximale.

Quand l'accompagnateur atteint ses limites et n'arrive pas à mettre en place des situations favorables, il se doit de travailler en équipe pour le bien de l'apprenant.



Je m'appelle Lynda. Âgée de 18 ans et demi, je suis scolarisée à l'École de la Deuxième Chance depuis le mois de novembre 2008. J'ai eu un drôle de parcours dans cette école.

Il y avait les cours, les stages, et je voulais vraiment décrocher un travail car cette école nous donne seulement 350 euros par mois et comme j'ai une vie mouvementée, je ne pouvais pas m'en sortir. Pendant une longue période je ne savais plus quoi faire, pas d'embauche, pas de contrat ni de proposition. J'avais l'impression que je tournais sur moi-même comme toutes les personnes qui sont à l'école et qui ne savent pas ce qu'elles vont faire. Mais vous savez, après réflexion, acharnement, et surtout avec la motivation des formateurs, on peut arriver vraiment à tout. Comme on dit : qui ne tente rien n'a rien ! On peut dire que j'ai de la chance, mais ce n'est pas de la chance que j'ai eu, c'est du courage, celui d'aller jusqu'au bout de mon objectif. Et c'est pour ça que je vous envoie un message pour vous dire que dans la vie, pour y arriver, il faut aller jusqu'au bout et ne rien lâcher, toujours rester droit avec la tête haute. Même sans diplôme et sans qualification, vous pouvez y arriver. Il faut juste vous dire que dans la vie tout peut s'arranger. Je voudrais remercier les formateurs suivants : Abès, Kamel, Yang, Aurélie et Lionel. Merci beaucoup pour tout.

Lynda D.

BIBLIOGRAPHIE

BANDURA, Albert. *Auto-efficacité : Le sentiment d'efficacité personnelle*. Éd. De Boeck. 2^e éd., 2007. Coll. Ouvertures psychologiques.

THILL, Edgar [et al]. *L'éducateur sportif. Préparation aux brevets d'Etat (1^{er} et 2^e degrés) et au brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport*. Éd. Vigot, 2^e éd., 2005. Coll. Sport-Enseignement.

GUIDI, Olivier. *Le cycle de la motivation*. Éd. Dumental, 2006.

MODULE DE FORMATION

Accompagnement d'un public dit « difficile »

Extraits de la formation proposée :

Objectifs de la formation

Savoir communiquer et accompagner un public dit « difficile ». Donner aux participants des outils efficaces permettant d'améliorer l'insertion, mais aussi d'éviter ou d'anticiper des situations conflictuelles.

Dispositif de formation

Le stage est un module de formation de 3 jours, soit 2 jours consécutifs puis 1 jour après une coupure d'un mois. Lors de ce temps d'appropriation, les stagiaires peuvent ainsi comprendre, mémoriser et transférer leurs nouvelles compétences dans leurs pratiques professionnelles et sur le poste de travail. La progression pédagogique est plus efficace.

Méthodes pédagogiques

Prise de parole, analyses et échanges sur les pratiques professionnelles, sociales et culturelles.

Développement de l'autonomie et de la réflexion.

Etudes de cas.

Jeux de rôles.

...

Pour contacter l'auteur : lionelsilvy@orange.fr
www.accompagnement-insertion.com
www.prosport-formations.org

Conception graphique et illustration :
Véronique Girot | veroniquegirot@yahoo.fr
Relecture : Catherine Lavalette



Réalisé par les éditions Crès
Village d'entreprises de St-Henri 2 | Lot n°3 | 13016 Marseille
Tél : 04 91 46 00 56 | www.editions-cres.com

ISBN 978-2-75370-098-7
Dépôt légal : Septembre 2009