

Une série d'entretiens pour le suivi des élèves

Rendez-vous sur la passerelle !

Lorsque les élèves quittent le système scolaire, que ce soit après un bac, un BEP ou un BTS, les établissements doivent accompagner les élèves pendant les six premiers mois qui suivent ce départ, qu'ils aient ou pas obtenu le diplôme préparé. C'est la mission de la PAE, plateforme d'accompagnement vers l'emploi, de maintenir le lien avec les anciens élèves grâce à une série d'entretiens dont l'objectif est de créer une passerelle entre deux univers.

PAE lycée Aristide-Briand, Saint-Nazaire [44]

Propos recueillis par M. Blin auprès de S. Lambert et de C. Lori, coordonnateurs

A Saint-Nazaire, la PAE est installée dans l'enceinte de la cité scolaire Aristide-Briand. Placés sous la responsabilité du proviseur du lycée, les coordonnateurs sont missionnés par le recteur dans le cadre de la prévention du décrochage scolaire et de l'accompagnement des jeunes sortant du système scolaire. Ce sont des enseignants qui, à temps plein ou à temps partagé, prennent en charge l'ensemble des dossiers pour le bassin de l'Estuaire. Cette année, ils sont deux et se partagent une salle de taille moyenne qui leur sert à la fois de bureau et de lieu de rendez-vous. Les tâches des personnels de la PAE se répartissent entre l'accueil des jeunes, leur accompagnement, la mise en place de relations avec les entreprises, et les rapports d'activité destinés, d'une part, aux autres organismes intéressés (pôle emploi, mission locale...) et d'autre part, au rectorat. Les coordonnateurs sont donc amenés à passer une grande partie de leur temps au téléphone ou en rendez-vous dans les entreprises, ou bien encore avec les jeunes qu'ils accompagnent. Leur travail, essentiellement fondé sur la relation aux autres, nécessite à la fois une grande faculté d'écoute et une capacité à se servir des expériences rencontrées pour concevoir des outils. En effet, si l'on ne peut absolument pas, lors d'un entretien, contraindre des individus à se conformer à un

schéma préétabli, on peut néanmoins réfléchir à ce qui aidera le dialogue à s'instaurer et à perdurer.

Mais d'abord, comment ça marche une PAE ?

Pendant plusieurs années, les élèves ont découvert l'existence de cette plateforme lorsque celle-ci les contactait. De fait, les chefs d'établissements communiquaient à la PAE la liste des élèves pouvant être concernés, et celle-ci les joignait par téléphone ou par courrier. Depuis 2009, le logiciel Jasmin (Jeune de l'académie suivi par la mission insertion de Nantes), permet un suivi beaucoup plus rapide et précis des situations individuelles. Ce logiciel, unique en France, a été mis en place dans 400 établissements scolaires des Pays de la Loire. Jasmin permet d'identifier tout au long de l'année les jeunes de collèges et lycées qui se déscolarisent. Si un jeune est signalé sans solution scolaire, le dernier établissement dans lequel il était scolarisé doit l'appeler pour savoir où il en est. Bien sûr, certains élèves sont dans des structures en dehors de l'Éducation nationale, en apprentissage, ou en lycées agricoles, mais d'autres sont sans solution. Grâce à ce suivi, tous les primo-sortants sont informés de l'aide que peut leur apporter la PAE. C'est un bon moyen de rentrer en contact avec les anciens élèves et leurs familles, et aussi, souvent, de

fixer un rendez-vous pour un premier entretien. Chaque PAE a un territoire, donc un nombre défini d'établissements à suivre, et d'entreprises à solliciter pour des stages, premiers emplois ou poursuites d'études sous forme d'apprentissage. En décembre 2009, le nombre de jeunes qui se sont dirigés vers la PAE depuis la rentrée est équivalent au nombre de dossiers suivis durant toute l'année scolaire précédente. L'accompagnement concerne en général 70 % du nombre de contacts pris. D'où l'importance de bien faire connaître cette structure aux multiples particularités : la réactivité de ses interventions (dès qu'un dossier qui n'a pas trouvé d'issue lui est transféré, s'opère un suivi étroit entre le coordonnateur, les entreprises locales et le jeune), et enfin, la forme volontairement dessinée d'une passerelle entre école et entreprise.

Les coordonnateurs en première ligne

La première prise de contact a, le plus souvent, lieu en septembre. Lors des remises de diplômes, les coordonnateurs se présentent aux élèves et leur proposent un premier rendez-vous. Pour ceux qui ne sont pas présents, que ce soit parce qu'ils n'ont pu se déplacer ou parce qu'ils n'ont pas obtenu de diplôme, le contact a lieu par téléphone. L'objectif est d'informer sur l'accompagnement proposé par la PAE, mais aussi d'inciter l'ancien élève à ne pas rester isolé dans sa recherche d'emploi. Il est important alors de bien faire comprendre que cette structure, malgré son appartenance à l'Éducation nationale, n'a plus de caractère obligatoire, qu'elle est avant tout un lieu de conseil et d'écoute. Sans jugement ni évaluation, que l'on soit en situation de réussite ou d'échec après le parcours scolaire, les coordonnateurs sont disponibles pour tous, et c'est bien à chacun de choisir ou non de faire appel à la PAE. Il est essentiel que ce libre choix soit bien compris afin que le jeune soit, dès la première étape, dans une démarche volontaire. En 2008, la PAE avait contacté les élèves dès le mois de juin ; les réponses avaient été très peu nombreuses durant l'été, car la plupart des primo-sortants ne ressentaient pas encore le besoin de ce suivi. Importance, donc, de ce premier contact pour la prise d'un premier rendez-vous. Parfois, ce sont les parents qui répondent à l'appel téléphonique ; il faut donc réussir à joindre l'intéressé directement, lui donner des informations précises sur ce droit à l'accompagnement, et indiquer, lorsque la date du premier entretien est fixée, les documents dont il devra se munir (bulletins scolaires, relevé de notes à l'examen, présentation écrite de son projet professionnel). Pour ceux qui arriveront avec l'ensemble des pièces demandées, l'accompagnement sera vraisemblablement facile, mais pour un assez grand nombre, l'absence de ces documents traduit déjà d'autres problèmes dont les coordonnateurs vont s'emparer.

Un fil rouge d'un entretien à l'autre

Le premier entretien est fondateur de la relation qui doit s'instaurer entre le coordonnateur et le jeune. Puisqu'il s'agit d'une démarche volontaire, il faut proposer des outils, mais laisser le demandeur agir. Afin de bien poser ce cadre, le déroulé de cette première rencontre est formalisé. Durant une heure à une heure trente selon les cas, l'entretien se déroule en trois phases. L'ordre des deux premières se décide selon le choix du coordonnateur. À la PAE de Saint-Nazaire, Cyriaque Lori présente d'abord le fonctionnement de l'accompagnement. Grâce au livret intitulé *Dynamique vers l'emploi*, conçu en partenariat avec le pôle emploi et la mission locale, le parcours du chercheur d'emploi est décliné en actions concrètes qui vont servir d'appui à chaque entretien. De la lettre de motivation au curriculum vitae, en passant par l'entretien téléphonique, le primo-sortant va découvrir que chercher du travail est en soi une compétence, qu'il faut bien connaître les codes, qu'il faut être organisé et rigoureux. Il est fondamental que le jeune devienne le principal acteur de sa recherche, qu'il comprenne qu'il n'est plus dans une position d'élève, et que l'écoute dont il bénéficie dans cet endroit est aussi une façon de lui permettre de s'engager réellement dans une démarche. L'écoute, justement, est une étape par laquelle Stépha-

Le jeune dispose d'outils, mais il reste le seul acteur.

nie Lambert, coordonnatrice également, démarre plus volontiers. Après s'être présentée, elle laisse son interlocuteur parler de lui, de ses projets, de ses inquiétudes ou de ses doutes. La conversation est orientée vers un état des lieux, le parcours, les besoins, sans chercher à rentrer dans une introspection qui n'a pas sa place ici, et en s'appuyant peu à peu sur le livret précédemment cité. Finalement, vers la fin de l'entretien, quel que soit l'ordre choisi, ce qui a été mis en œuvre est l'élaboration d'un contrat : le jeune va pouvoir disposer d'outils concrets et d'un accompagnement humain, mais il est et restera le seul acteur. C'est lui qui, d'un entretien à l'autre, va créer une dynamique, même si cette dernière sera entretenue par le coordonnateur.

Des entretiens fondés sur du concret

À la fin de cette première rencontre, le coordonnateur questionne le jeune sur sa volonté de poursuivre ou non cet accompagnement après ce qu'il vient de découvrir. Puis, la dernière étape, comme à chaque entretien qui suivra, est toujours la même : prendre le rendez-vous suivant en fonction d'un besoin identifié et d'une action à réaliser, d'ici là, par le primo-sortant. Il est très important de susciter immédiatement chez le jeune une capa-

cité à agir. Par exemple, après avoir rédigé sa lettre de motivation seul, le primo-sortant est reçu pour en discuter et l'améliorer si nécessaire (un ordinateur est à sa disposition). C'est ainsi que le livret devient un carnet de route essentiel pour bien garder à l'esprit que chaque entretien doit être précédé d'une démarche concrète, que c'est en fonction de celle-ci et de son déroulement que les coordonnateurs pourront donner des conseils pertinents. Au verso de la couverture, toutes les étapes sont présentées (voir ci-dessous), assorties de conseils et de propositions d'entraînement. L'une des pages permet également de noter chaque contact pris, chaque rencontre concrétisée avec un éventuel employeur, même si le résultat n'a pas été satisfaisant. Il s'agit de garder en mémoire le cheminement et de s'en servir. De ce fait, les coordonnateurs peuvent proposer de nouvelles pistes ou des aides plus concrètes, comme des jeux de rôles pour s'entraîner à rencontrer un chef d'entreprise.

Des entretiens qui valorisent

Un deuxième outil, construit au cours de ces entretiens, est une sorte de portfolio qui fait état du parcours de chacun. L'un des écueils les plus fréquents, pour ces jeunes en recherche d'un premier emploi, c'est le manque de confiance en eux et aussi la difficulté à valo-

riser leurs savoirs et compétences non scolaires. Or, le fait de cadrer chaque entretien par rapport à un objectif précis a un autre avantage. Peu à peu mis en confiance dans une relation qui, si elle engage l'action, n'exige pas, au prime abord, un engagement relationnel, les jeunes s'expriment au fil des entretiens. Ils livrent une part d'eux-mêmes qui, bien souvent, est porteuse de compétences non identifiées comme telles. C'est l'entraînement sportif des enfants de la commune, la participation à un club de loisirs, ou tout simplement un stage effectué précédemment, durant lequel des qualités précises sont apparues. Au fil des rencontres et à chaque fois que cela est possible, les coordonnateurs invitent les jeunes à déposer dans leurs porte-vues, en plus des certificats ou diplômes, des traces de toutes ces expériences.

Les fils invisibles

Si le livret *Dynamique vers l'emploi* est un fil rouge qui relie entre elles les différentes étapes de la recherche d'un premier emploi, la relation qui s'établit entre le coordonnateur et le primo-sortant est tissée de multiples fils beaucoup moins apparents. L'écoute dont bénéficie le jeune est une écoute active et exigeante : à partir des propos tenus sur son parcours, des actions concrètes réalisées entre chaque entretien, complètement, partiel-

La page d'accueil du livret

Mes démarches personnelles

1. Je prépare une **lettre de motivation** et un **CV** (curriculum vitae) voir annexe.
2. Je prépare un **dossier de candidature** : un lutin, à l'intérieur, tu y classeras plusieurs CV, lettres de motivation, attestations de stage, contrat de travail, brevet de secouriste, justificatif de domicile, relevé d'identité bancaire (RIB)...
3. Je parle à mon entourage (famille, voisins, amis...) de mes projets, de mes recherches. En effet, les "relations" facilitent les **contacts avec les entreprises**. De plus je me fais aider (Plateforme d'accompagnement vers l'emploi, mission locale, ANPE, CIO, CIJ...).
4. Je consulte et je réponds aux "petites annonces".
 - Presse locale : Ouest France, Presse Océan, L'Écho de la Presqu'île, Top Annonces, Paru Vendu, Publiorama...
 - Tu peux consulter gratuitement ces journaux à la médiathèque et au CDI de ton ancien établissement par l'intermédiaire de la Plateforme d'accompagnement vers l'emploi.
 - Sites internet du Pôle Emploi (listes des points internet gratuits jointes en annexe).
5. Je cible mes **candidatures spontanées**.
6. Je **relance mes candidatures et demande un entretien**.
7. Je me **déplace aux manifestations diverses** telles que les **forums** des métiers. Les rencontres et les **entretiens** avec les professionnels sont importants. La première étape est d'établir le contact et de recueillir les adresses d'employeurs.
8. Je fais "le tour des **agences intérim**" avec mon dossier de candidature.
9. Je tiens un **planning de mes démarches**.
10. Si la demande semble intéresser l'employeur, propose-lui de faire quelques jours d'essai.

Si tu ne trouves pas aussi rapidement que tu le souhaiterais, ne te décourage surtout pas.

Ne cherche pas uniquement des employeurs autour de chez toi. Plus tu seras mobile et plus tu augmenteras tes chances de trouver un emploi.

N'hésite pas à te faire aider par un parent, la PAE et le conseiller d'orientation de ton ancien établissement.

Extraits de fiches de liaison

Jeune concerné

Nom et Prénom : Patrick (nom d'emprunt)
Date de Naissance : 23/11/1988
Établissement d'origine : LP Brossaud-Blancho
Dernière classe fréquentée : BEP réalisation ouvrage chaudronnier + niv. bac pro struct. métallique
Diplôme obtenu : BEP

Proposition envisagée à l'issue des entretiens

Patrick s'est présenté le 23/09 à la PAE. Il souhaite passer son BAFA et faire de l'animation. Ce projet est né de son expérience de quartier à la Berthaudrie où il a toujours accompagné un petit groupe de jeunes et ce, depuis de nombreuses années. Au regard de son parcours professionnel, nous lui avons conseillé d'élargir son projet de recherche d'emploi dans le secteur de la soudure à celui de la chaudronnerie, et en plus, de penser à repasser son bac pro. Nous lui avons fourni un certain nombre de pistes sur l'apprentissage. Un retour en formation initiale a été envisagé, mais au deuxième rendez-vous, Patrick n'a pas fourni d'efforts par rapport à ces différentes pistes, il reste concentré sur son projet de bafa. Je lui ai donc donné les pistes classiques, seulement il doit financer son projet. Il habite le quartier du petit Caporal (quartier défavorisé) et indique avoir besoin d'argent, c'est pourquoi je suggère une sensibilisation au contrat d'autonomie.

Jeune concernée

Nom et Prénom : Martine (nom d'emprunt)
Date de Naissance : 12/06/1991
Établissement d'origine : LP 3 Rivières Pontchâteau
Dernière classe fréquentée : CAP Vente
Diplôme obtenu : CAP

Proposition envisagée à l'issue des entretiens

Martine s'est trouvée sans lycée à la rentrée (un seul vœu en bac pro Accueil au LP 3 Rivières, refusé). Quand je l'ai reçue en octobre, Martine a envisagé de poursuivre en Vente, mais il n'y avait plus de place en bac pro. Elle souhaite poursuivre ses études et aimerait travailler en thalasso/balnéothérapie. Le projet à confirmer serait un CAP esthétique en un an et poursuite dans le domaine. Martine n'étant pas en recherche d'emploi, le suivi PAE n'est pas pertinent. Un suivi par la mission locale permettrait la consolidation du projet professionnel, notamment par le biais de stages en entreprise. Martine est très motivée et a un bon niveau scolaire (informations issues des échanges avec l'équipe du LP 3 Rivières). Elle vit mal le fait de se retrouver en inactivité.

lement, ou pas du tout abouties, le coordonnateur enrichit sa connaissance du rapport que le jeune entretien avec sa situation. À chaque entretien, le dialogue autour des tâches permet d'exprimer et d'échanger sur beaucoup d'autres sujets : niveau d'engagement, craintes, capacités à identifier ou non ses faiblesses personnelles, capacité à vaincre ses propres résistances... Le rôle des coordonnateurs est alors d'utiliser les ressources dont ils disposent pour objectiver, aider, relancer. Grâce à un travail parallèle, ils sont en contact régulier avec le réseau des entreprises localisées sur le territoire de la PAE ; ils ont également une bonne connaissance des attentes des employeurs lors des recrutements. Les coordonnateurs utilisent donc ces ressources pour étayer, nourrir, relancer la confiance qui s'installe lors des rendez-vous. Le jeune doit prendre en main cette activité de recherche et essayer de dépasser ses points faibles, mais il peut aussi demander une aide précise et factuelle. Les communications par téléphone portable ou courrier électronique permettent une grande réactivité, et lorsque l'un des jeunes a décroché un entretien avec un éventuel employeur, une simulation peut s'organiser en vingt-quatre heures, de même qu'un dernier échange juste avant un rendez-vous peut stimuler la confiance en soi.

De l'autre côté...

Pour un certain nombre de situations, six mois, c'est une durée trop courte ; cependant, c'est déjà suffisant

pour commencer à construire une relation de confiance qui fait grandir le jeune et le responsabilise. Durant ces entretiens, la parole et l'écoute ont été des éléments essentiels. L'une et l'autre ont incité à des apprentissages techniques, la lettre de motivation ou l'appel téléphonique, mais elles ont aussi permis un apprentissage plus personnel : passer du statut d'élève à celui de jeune adulte. Le travail sera poursuivi ensuite par les personnels de la mission locale et du pôle emploi avec lesquels les coordonnateurs sont en lien constant grâce à une fiche de liaison qui est transmise à une nouvelle personne référente. Grâce à ce lien, celle qui accompagnera le jeune aura quelques indications précieuses sur ce qui a déjà été proposé, sur quoi le jeune est prêt à s'investir, et comment la situation a évolué en six mois. Dans le compte rendu présenté ici (voir ci-dessus), on voit que la volonté de travailler dans l'animation s'est affirmée, qu'il ne s'agit donc plus de s'y opposer, mais au contraire, d'aider à la réalisation du projet en permettant à ce jeune de bénéficier d'un contrat d'autonomie. Ainsi, l'entrée dans le monde du travail n'aura pas été un plongeon en eaux froides, chacun de ceux qui auront fréquenté cette PAE aura été incité, en douceur, à regarder les réalités en face, à en apprendre les codes, et à considérer que ses actes étaient une composante essentielle de son parcours professionnel. De paroles en paroles, d'une rive à l'autre, le pont est franchi... □