



**HAL**  
open science

# Les transformations du métier de conseiller de mission locale liées à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication : l'impact sur les identités et les représentations sociales

Radhouane Missaoui

► **To cite this version:**

Radhouane Missaoui. Les transformations du métier de conseiller de mission locale liées à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication : l'impact sur les identités et les représentations sociales. Sociologie. Conservatoire national des arts et métiers - CNAM, 2017. Français. NNT : 2017CNAM1100 . tel-01584448

**HAL Id: tel-01584448**

**<https://theses.hal.science/tel-01584448>**

Submitted on 8 Sep 2017

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

ÉCOLE DOCTORALE *Abbé Grégoire*

CENTRE DE RECHERCHE SUR LA FORMATION

**THÈSE** présentée par :

**Radhouane MISSAOUI**

Soutenue le : 21 juin 2017

Pour obtenir le grade de : **Docteur du Conservatoire National des Arts et Métiers**

Discipline : **Sciences de l'éducation** / Spécialité : **Formation des adultes**

**Les transformations du métier de conseiller de mission locale liées à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication :**

*« L'impact sur les identités et les représentations sociales »*

**THÈSE dirigée par :**

Madame Cohen-Scali Valérie      Professeur en Sciences de l'éducation, Cnam de Paris

**RAPPORTEURS :**

Monsieur Ardouin Thierry      Professeur en Sciences de l'éducation, Université de Rouen

Monsieur Mazereau Philippe      Maître de Conférences-HDR, Université de Caen

---

**PRESIDENT DU JURY**

Monsieur Roquet Pascal      Professeur en Sciences de l'éducation, Cnam de Paris

**JURY :**

Monsieur Roquet Pascal      Professeur en Sciences de l'éducation, Cnam de Paris

Monsieur Ardouin Thierry      Professeur en Sciences de l'éducation, Université de Rouen

Monsieur Mazereau Philippe      Maître de Conférences-HDR, Université de Caen

Madame Cohen-Scali Valérie      Professeur en Sciences de l'éducation, Cnam de Paris

**MEMBRE INVITE :**

Madame Cros Françoise      Professeur Emérite en Sciences de l'éducation, Cnam de Paris

Les transformations du métier de conseiller de mission locale liées à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication :

*L'impact sur les identités et les représentations sociales*



## Remerciements

Mes plus vifs remerciements et ma gratitude vont à ma directrice de thèse, Madame le Professeur Valérie Cohen-Scali. Je tiens à lui exprimer ma reconnaissance pour son travail, ses multiples conseils et son encadrement sans failles. J'aimerais la remercier pour la confiance qu'elle m'a accordée, pour sa disponibilité et pour ses qualités humaines d'écoute et de compréhension. Mon travail de recherche avec elle fut une expérience enrichissante et une formation valorisante.

Merci à tous les membres de jury qui m'ont fait l'honneur d'évaluer mon travail de thèse. Je remercie mes rapporteurs, Monsieur le Professeur Thierry Ardouin et Monsieur le Professeur Philippe Mazereau d'avoir accepté d'évaluer et de valoriser mon travail de thèse. Merci à Monsieur le Professeur Pascal Roquet qui a accepté de lire et de discuter de ce travail de recherche.

Je souhaiterais exprimer ma vive gratitude à Madame le Professeur Françoise Cros et Madame le Professeur Anne Jorro pour les conseils avisés, le suivi attentif de mes travaux, les explications et pour l'accompagnement bienveillant, qui ont permis de mener à bien ce travail de thèse.

Mes remerciements vont également à Madame le Professeur Monique Wach et Monsieur le Professeur Alain Vergnioux. Je suis sincèrement très reconnaissant de leurs précieux conseils et pour leurs paroles encourageantes.

Ce travail n'aurait pu être mené à bien sans l'aide de Madame Nawal Mehlabi, sa relecture scrupuleuse du manuscrit, ses remarques et ses suggestions avisées ont permis de clarifier ma pensée.

Merci à Madame Claude Cohen et Madame Ophélie Avril pour l'intérêt qu'elles ont manifesté au sujet de mon travail de thèse.

Je remercie chaleureusement tous les conseillers Bas-Normands qui ont participé à ma recherche. J'espère que ce travail pourra améliorer leur quotidien au travail et qu'il valorisera davantage leur passionnant métier humain et social.

## Résumé

La recherche vise à recueillir les représentations que les conseillers en missions locales ont de leurs métiers, des jeunes, de leurs pratiques professionnelles, de l'utilisation d'Internet et des outils numériques de gestion au quotidien. Il s'agit d'identifier les relations entre l'utilisation des technologies de l'information et le stress perçu au travail. A partir des modèles et des travaux sur le stress professionnel (le stress perçu, les sources de stress au travail), 46 conseillers ont été rencontrés dont 35 ont été interrogés par entretiens semi-directifs. La recherche est complétée par une approche quantitative qui a permis de dresser une typologie des conseillers selon leur niveau de stress perçu, les éventuelles sources de leur stress au travail, leurs attentes pour le futur, leurs pratiques professionnelles et leur utilisation des technologies de l'information et de la communication au quotidien. Les résultats mettent en évidence que l'utilisation des technologies de l'information au travail contribue à l'évolution des pratiques professionnelles, à la transformation des représentations que les conseillers ont de leur métier, à une reconstruction de leurs identités professionnelles, à l'augmentation du niveau de stress perçu chez les conseillers les plus conservateurs et à l'épanouissement au travail des conseillers les plus innovateurs.

**Mots clés :** Technologies de l'information et de la communication, Pratiques professionnelles, Représentations sociales, Identités professionnelles, Stress professionnel, Missions locales, Conseillers, Jeunes.

## **Abstract**

The study aims to collect perceptions that counselors working at career counseling have of their job, of the young people, of their professional practices and of their use of the Internet and the digital tools of management on a daily basis. The aim is to identify the relationship between the use of information technologies and perceived stress at work. Based on models and studies on work stress (perceived stress, sources of stress at work), 46 counselors were met, 35 of whom were interviewed through semi-directive interviews. The research is complemented by a quantitative approach that has helped us to develop a typology of counselors according to their level of perceived stress, to their perceived sources of stress at work, to their expectations for the future, to their professional practices and to their use of the information technologies at work. The results of our research show that the use of the information technologies at the workplace contributes to the evolution of professional practices, to the transformation of the perceptions that counselors have of their job and to a reconstruction of their professional identities. It seems that the use of information technologies at work increases the level of perceived stress of the most conservative counselors and it increases the feel of well-being at work of the most innovative counselors.

**Keywords:** Information and communication technologies; Professional practices; Social representations; Professional identities; Stress at work; Missions locales; Counselors; Youth.

## Table des matières

Remerciements .....	4
Résumé.....	5
Abstract .....	6
Liste des tableaux.....	12
Liste des figures.....	16
Liste des annexes.....	17
Introduction.....	18
Première Partie .....	24
Cadre théorique .....	24
Chapitre I : L'évolution de l'histoire des missions locales.....	25
Introduction.....	25
1. Les politiques sociales d'insertion des jeunes.....	25
1.1. Le rapport fondateur des missions locales.....	25
1.2. Les dispositifs d'insertion des jeunes des missions locales.....	27
1.3. Le suivi de l'activité professionnelle des conseillers.ères des missions locales.....	31
2. Les conseillers.ères des missions locales : le statut professionnel, la formation et les pratiques	34
3. Les caractéristiques des jeunes des missions locales.....	38
3.1. La situation professionnelle des jeunes .....	38
3.2. Les stratégies de recherche d'informations et les préoccupations des jeunes .....	39
Conclusion .....	41
Chapitre II : Représentations sociales, pratiques et identités.....	42
1. Les caractéristiques des représentations sociales .....	42
1.1. La contribution de la théorie des représentations sociales .....	42
1.2. Les spécificités des représentations sociales .....	43
1.3. Les fonctions des représentations sociales.....	44
1.4. La genèse des représentations sociales .....	45



2.	La structure interne des représentations sociales .....	47
2.1.	La théorie du noyau central .....	47
2.2.	Les éléments périphériques .....	48
3.	La dynamique des représentations sociales.....	49
3.1.	Le changement de l'environnement et la stabilité des représentations sociales.....	49
3.2.	Les pratiques nouvelles et la transformation des représentations.....	53
4.	Les transformations de l'identité professionnelle .....	58
4.1.	L'identité professionnelle.....	58
4.2.	Les liens entre l'identité et les représentations sociales .....	59
4.3.	Les pratiques nouvelles et la transformation des identités professionnelles.....	61
5.	Les dimensions de l'identité professionnelle des conseillers.ères des missions locales .....	62
5.1.	Des militants : une relation d'aide et un travail sur autrui .....	62
5.2.	Des exécutants de la commande publique : un travail institutionnel.....	63
5.3.	Une identité professionnelle peu saillante .....	66
	Chapitre III : Risques psychosociaux et nouvelles technologies.....	69
1.	Les risques psychosociaux.....	69
1.1.	Les conceptions physiologiques .....	69
1.2.	Le modèle de Cooper et Marshall .....	70
1.3.	Les conceptions transactionnelles .....	73
1.4.	L'approche causaliste de stress.....	75
1.4.1.	Le modèle de Karasek.....	75
1.4.2.	Le modèle de Siegrist .....	76
1.5.	L'approche psychodynamique du stress .....	78
1.6.	Les liens entre le sentiment d'efficacité personnelle et la perception du stress.....	79
2.	Les nouvelles technologies.....	81
2.1.	Une révolution culturelle, sociale et cognitive.....	81
2.2.	Les technologies de l'information dans les services d'orientation professionnelle .....	85

3.	Les déterminants du stress professionnel technologique .....	87
3.1.	La surcharge informationnelle et communicationnelle .....	87
3.2.	La surcharge cognitive.....	88
3.3.	Le sentiment d'urgence.....	89
3.4.	Les relations au travail.....	90
3.5.	L'interface « vie au travail-vie privée » .....	92
	Conclusion .....	95
	Chapitre IV : Problématique, hypothèses générales.....	96
1.	Problématique générale.....	96
2.	Les hypothèses générales.....	99
	Deuxième Partie .....	101
	Cadre empirique.....	101
	Chapitre I : Démarche méthodologique.....	102
1.	Les objectifs.....	102
2.	Une approche méthodologique mixte .....	102
3.	La méthode qualitative.....	103
3.1.	Présentation de la démarche .....	103
3.2.	Déroulement des entretiens .....	106
3.3.	La sélection de l'échantillon de participants.....	107
3.4.	L'analyse de contenu thématique des entretiens.....	109
4.	La méthode quantitative .....	111
4.1.	Outil de recueil des données quantitatives.....	111
4.2.	Déroulement de l'enquête par questionnaire .....	117
4.3.	Traitement préliminaire des données quantitatives : Analyse descriptive.....	118
4.3.1.	Les tris à plat.....	118
4.3.2.	Les tris croisés.....	118
4.4.	Méthodologie de l'analyse factorielle des correspondances (AFC).....	120

4.4.1.	L'objectif de l'utilisation de l'AFC .....	120
4.4.2.	Methode d'interprétation de l'AFC .....	121
4.4.3.	Le profil des modalités (PEM).....	123
Chapitre II : Résultats de l'enquête qualitative .....		124
1.	Les représentations de l'évolution du métier .....	124
1.1.	Les identités professionnelles des conseillers.ères.....	124
1.2.	La perception du public « jeunes » par les conseillers.ères .....	128
1.3.	Une situation économique perçue comme difficile .....	131
2.	Les représentations des pratiques professionnelles numériques.....	133
2.1.	Des perceptions positives des pratiques numériques.....	133
2.2.	Des conseillers qui perçoivent les pratiques numériques comme une source de stress....	136
3.	La typologie des profils des conseillers.ères .....	140
3.1.	Les innovateurs.....	140
3.2.	Les revendicateurs.....	145
3.3.	Les conservateurs .....	148
Conclusion .....		152
Chapitre III : Résultats de l'enquête quantitative .....		154
Introduction.....		154
1.	Résultats des tris à plat .....	154
1.1.	Les caractéristiques des conseillers.ères.....	154
1.2.	Les conditions du travail.....	155
1.3.	Les pratiques professionnelles .....	156
1.4.	Les perceptions du public « jeunes » .....	158
1.5.	Les perceptions du métier.....	159
1.6.	Le stress perçu au travail.....	161
2.	Résultats des tris croisés .....	163
2.1.	Une comparaison entre les conseillers.ères selon leurs utilisations d'Internet .....	164

2.2.	Une comparaison entre les conseillers.ères selon leurs perceptions des jeunes.....	170
2.3.	Une comparaison entre les conseillers.ères selon leur stress perçu .....	174
3.	Résultats de l'analyse factorielle des correspondances.....	184
3.1.	Le choix des variables.....	184
3.2.	Interprétation des données selon l'opposition des axes .....	185
3.3.	La représentation graphique des variables actives.....	187
3.4.	La représentation graphique des variables supplémentaires .....	190
3.5.	Le profil des modalités des variables .....	192
	Conclusion .....	195
	Chapitre IV : Interprétation des résultats.....	197
1.	Principaux constats issus des analyses.....	198
1.1.	L'évolution du métier .....	198
1.2.	L'évolution des pratiques professionnelles.....	200
1.3.	Les effets complexes et paradoxaux des nouvelles technologies.....	203
1.4.	La perception du public « jeunes » par les conseillers.ères.....	206
1.5.	Le stress professionnel perçu des conseillers.ères .....	207
1.6.	La typologie des profils des conseillers.ères .....	210
2.	Retour sur les hypothèses .....	214
	Conclusion .....	217
	Bibliographie.....	225
	Annexes .....	241
	Annexe 1 : Questionnaire d'enquête .....	242
	Annexe 2 : Analyses statistiques .....	248
	Résumé.....	250
	Abstract .....	250

## Liste des tableaux

**Tableau 1 :** Les caractéristiques descriptives des interviewés

**Tableau 2 :** Informations socio-biographiques

**Tableau 3 :** Les variables descriptives des conditions du travail

**Tableau 4 :** Les pratiques professionnelles au quotidien

**Tableau 5 :** Perceptions des principales évolutions dans le comportement des jeunes

**Tableau 6 :** Perceptions du métier

**Tableau 7 :** Le niveau de stress perçu

**Tableau 8 :** Les sources de stress perçu

**Tableau 9 :** Les attentes pour le futur

**Tableau 10 :** Les liens entre « l'utilisation fréquente d'Internet pour accompagner les jeunes (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) » et « le poste occupé »

**Tableau 11 :** Les liens entre « l'utilisation fréquente d'Internet pour accompagner les jeunes (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) » et « l'âge »

**Tableau 12 :** Les liens entre « l'utilisation fréquente d'Internet pour accompagner les jeunes (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) » et « l'ancienneté »

**Tableau 13 :** Les liens entre « l'utilisation fréquente d'Internet pour accompagner les jeunes (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) » et « la perception des jeunes dont les demandes sont de plus en plus diversifiées »

**Tableau 14 :** Les liens entre « l'utilisation fréquente d'Internet pour accompagner les jeunes (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) » et « l'utilisation fréquente d'Internet pour se former sur les nouveaux dispositifs d'orientation »

**Tableau 15 :** Les liens entre « l'utilisation fréquente d'Internet pour accompagner les jeunes (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) » et « l'attente pour le futur de pouvoir analyser, réfléchir et évaluer les pratiques professionnelles »

**Tableau 16 :** Les liens entre « l'utilisation fréquente d'Internet pour communiquer avec les collègues et les partenaires » et « le territoire »

**Tableau 17 :** Les liens entre « l'utilisation fréquente d'Internet pour communiquer avec les collègues et les partenaires » et « l'attente pour le futur de travailler davantage collectivement »

**Tableau 18 :** Les liens entre « l'utilisation fréquente d'Internet au travail pour s'informer sur les formations » et « la perception que les conseillers ont des jeunes comme exigeants »

**Tableau 19 :** Les liens entre « l'attente pour le futur de maîtriser et d'expérimenter davantage les nouvelles technologies » et « le sexe »

**Tableau 20 :** Les liens entre « l'attente pour le futur de maîtriser et d'expérimenter davantage les nouvelles technologies » et « l'âge »

**Tableau 21 :** Les liens entre « la perception des jeunes comme de mieux en mieux informés » et « l'âge »

**Tableau 22 :** Les liens entre « la perception des jeunes comme de mieux en mieux informés » et « la perception des jeunes comme de plus en plus exigeants »

**Tableau 23 :** Les liens entre « la perception des jeunes comme de plus en plus diplômés » et « la perception des jeunes comme connaissant des difficultés d'insertion de plus en plus grandes »

**Tableau 24 :** Les liens entre « la perception des jeunes comme de plus en plus inquiets » et « l'ancienneté »

**Tableau 25 :** Les liens entre « la perception des jeunes comme de plus en plus inquiets » et « la perception des jeunes comme connaissant des difficultés d’insertion de plus en plus grandes »

**Tableau 26 :** Les liens entre « la perception des jeunes comme de plus en plus inquiets » et « la perception de l’identification de l’ensemble des problèmes rencontrés par les jeunes comme la pratique professionnelle la plus importante au quotidien »

**Tableau 27 :** Les liens entre « la perception que les conseillers ont des jeunes dont les demandes sont de plus en plus diversifiées » et « la perception de la mobilisation des ressources locales comme la pratique professionnelle la plus importante au quotidien »

**Tableau 28 :** Les liens entre « le niveau de stress perçu » et « le sexe »

**Tableau 29 :** Les liens entre « le niveau de stress perçu » et « l’âge »

**Tableau 30 :** Les liens entre « le niveau de stress perçu » et « l’ancienneté »

**Tableau 31 :** Les liens entre « le niveau de stress perçu » et « le niveau d’études »

**Tableau 32 :** Les liens entre « le niveau de stress perçu » et « la perception que les conseillers ont de la gestion administrative comme trop lourde »

**Tableau 33 :** Les liens entre « le niveau de stress perçu » et « la perception de l’accueil des jeunes comme trop chargé »

**Tableau 34 :** Les liens entre « la perception de la gestion administrative comme trop lourde » et « la perception de l’accueil des jeunes comme trop chargé »

**Tableau 35 :** Les liens entre « la perception de l’accueil des jeunes comme trop chargé » et « l’âge »

**Tableau 36 :** Les liens entre « le niveau de stress perçu » et « l’attente pour le futur de maîtriser et d’expérimenter davantage les nouvelles technologies »

**Tableau 37** : Les liens entre « la perception que les conseillers ont de la gestion administrative comme trop lourde » et « l'attente pour le futur d'avoir des outils de travail plus adaptés »

**Tableau 38** : Les liens entre « la perception d'avoir des relations difficiles avec les collègues et les supérieurs » et « l'attente pour le futur de travailler davantage collectivement »

**Tableau 39** : Matrice des variables actives selon le premier facteur

**Tableau 40** : Matrice des variables actives selon le deuxième facteur

**Tableau 41** : Matrice des variables actives selon le troisième facteur

**Tableau 42** : Le profil des modalités des informations socio-biographiques

**Tableau 43** : Le profil des modalités de la variable « Niveau de stress perçu »

**Tableau 44** : Le profil des modalités de la variable « Source de stress perçu »

**Tableau 45** : Coordonnées des différentes modalités des variables de l'AFC



## Liste des figures

**Figure 1** : Le modèle de Seyle (1956). (Quintard, 1994, p.48)

**Figure 2** : Le modèle de Lazarus et Folkman (1984). (Guillet, 2008)

**Figure 3** : Les situations à risques selon le modèle Karasek. (Montreuil, 2011, p.21)

**Figure 4** : Le modèle efforts/récompenses de (Siegrist, 1996)

**Figure 5** : Le modèle de Cooper et Marshall (1976).

**Figure 6** : Schéma des interactions entre représentations, pratiques et identités

**Figure 7** : Les seuils standards KD1. (Cibois, 2003, p.81)

**Figure 8** : Le niveau de stress des conseillers selon leur sexe

**Figure 9** : Evolution du niveau de stress perçu en fonction de l'âge des conseillers

**Figure 10** : Evolution du niveau de stress perçu en fonction de l'ancienneté des conseillers

**Figure 11** : Evolution du niveau de stress perçu en fonction du niveau d'études des conseillers

**Figure 12** : Evolution du niveau de stress perçu en fonction de la perception de la gestion administrative comme trop lourde

**Figure 13** : Evolution du niveau de stress perçu en fonction de la perception de l'accueil des jeunes comme trop chargé

**Figure 14** : La représentation graphique des variables actives (sur les facteurs 1 et 2)

**Figure 15** : La représentation graphique des variables supplémentaires (sur les facteurs 1 et 2)

**Figure 16** : Illustration de la répartition des conseillers selon le sexe et le niveau de stress

## **Liste des annexes**

**Annexe 1** : Questionnaire d'enquête

**Annexe 2** : Analyses statistiques

# **Introduction**

L'utilisation des nouvelles technologies au travail a considérablement évolué ces dernières années. Les nouvelles technologies ont changé notre façon de travailler, d'apprendre, de vivre et de penser. Il s'agit d'une évolution du support de l'information qui a induit une révolution culturelle, sociale et cognitive (Serres, 2011). Plusieurs travaux de recherches se sont intéressés rapidement à l'étude de l'impact de ces nouvelles techniques de stockage, de traitement, d'émission et de réception de l'information sur l'économie et sur le plan organisationnel. Toutefois, les recherches qui portent sur l'impact des nouvelles technologies sur les individus (leurs habitudes, leurs comportements, leurs pratiques au quotidien, leurs identités professionnelles, leur stress au travail et leurs représentations du monde social dans lequel ils évoluent), sont beaucoup moins nombreuses.

En effet, l'impact économique des nouvelles technologies est plus facile à mesurer que leur impact social qui relève beaucoup plus de la subjectivité des personnes, de leur vécu professionnel, de leur histoire de vie au travail ainsi que de leurs rapports avec soi et avec les autres (Roberts, 2008). Dans cette perspective, l'intérêt de toute recherche qui porte sur l'utilisation des nouvelles technologies est d'améliorer leurs usages et de comprendre comment elles agissent sur les individus (Lasfargues, 1993 ; Proulx, 2005). Dans notre recherche, nous nous proposons d'étudier l'impact de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication sur les conseillers des missions locales en région Basse-Normandie.

Les missions locales sont présentes dans l'ensemble du territoire national en France. Depuis plus de trente-cinq ans, les 450 missions locales continuent d'accueillir des jeunes en difficultés d'insertion sociale et professionnelle. En 2013, plus de 534 000 jeunes ont bénéficié des services publics des missions locales. Le nombre des jeunes reçus par les conseillers est en augmentation de 5% par rapport à celui en 2012 et de 10% par rapport à leur nombre en 2011 (Bonnevialle, 2014). A l'origine de leur création en 1982, le rapport de Schwartz (1981) a déterminé leur intervention comme sociale, professionnelle, globale, locale, temporaire et avec des effectifs limités. Depuis, les missions locales ont été confrontées à l'évolution du contexte socio-économique, à l'évolution des jeunes et à l'évolution des pratiques professionnelles notamment l'utilisation accrue des nouvelles technologies au travail.

En premier temps, il s'agit d'une évolution économique du contexte dans lequel les conseillers exercent leur métier. Les missions locales ont été définies par les pouvoirs publics comme un service public temporaire visant à faire face à une situation passagère d'augmentation du nombre des jeunes non insérés sur le marché du travail. Le chômage et le manque de qualification des jeunes ont amené les pouvoirs publics à renforcer leurs politiques d'insertion sociale et professionnelle à l'égard des jeunes les plus démunis. Au début, les dispositifs d'insertion des jeunes étaient centrés sur l'élévation des niveaux de qualification des jeunes par la formation afin de faciliter leur accès à l'emploi. Ensuite, la commande publique s'est focalisée sur l'emploi des jeunes notamment par la consolidation des contrats aidés d'emploi des jeunes (Emploi d'avenir), des stages et de la partenariat avec Pôle emploi.

En deuxième temps, il s'agit d'une évolution sociale du contexte dans lequel les conseillers exercent leur métier. En effet, le rapport des jeunes à la formation et l'emploi a évolué ces dernières années (Galland, 2009). Il apparaît que les jeunes sont de plus en plus attachés à leur environnement social, à leurs amis et à leurs familles (El Attar, 2013). Il s'agit d'une évolution de l'autonomie des jeunes, de leurs motivations et de leurs priorités. De plus, les stratégies de recherche de l'information et de l'emploi des jeunes ont considérablement changé avec l'utilisation grandissante d'Internet et l'accès de plus en plus facile aux différents logiciels informatiques. En ce sens, les jeunes sont les plus connectés et les plus équipés en matériel informatique (Bigot, 2013). Ils passent de plus en plus de temps devant les ordinateurs, les tablettes et les Smartphones. Cela laisse penser que l'utilisation des nouvelles technologies a changé les habitudes, les comportements et les pratiques des jeunes. Dans cette perspective, le métier de conseiller pourrait évoluer pour s'adapter à son nouveau public « des jeunes de plus en plus connectés ».

Enfin, les conseillers sont confrontés à l'évolution technologique de leurs pratiques professionnelles. A partir des années 1990, le métier de conseiller a évolué notamment depuis l'utilisation d'Internet au travail et des outils de gestion informatisés. L'Etat avait l'objectif de mieux outiller les conseillers dans leur travail, de faciliter l'accès et la gestion de l'information, de mieux connaître les effectifs des jeunes reçus, de justifier les dépenses publiques et de suivre l'évolution de l'activité des missions locales (Abhervé, 2002). Depuis, les premiers logiciels de gestion administrative ont fait leur apparition dans les missions locales (Parcours 1, Parcours 2, Trace et Webtrace).

Au début c'étaient principalement les secrétaires et les techniciens administratifs qui s'occupaient de toute la partie administrative et statistique. Les conseillers, quant à eux, s'occupaient exclusivement de l'orientation professionnelle des jeunes. En 2004, les pratiques professionnelles des conseillers ont évolué notamment par l'utilisation des outils de gestion informatisés. Depuis, les conseillers ont été chargés officiellement (par le conseil national des missions locales et l'Etat) de toute la partie administrative de leur travail notamment la gestion administrative des jeunes, des contrats aidés qui ont été signés, du suivi des dépenses et de toute leur activité professionnelle au quotidien. Cette partie administrative de travail s'est accompagnée d'une pratique professionnelle innovante qui est l'introduction des outils de gestion informatiques dans le cœur de leur métier, c'est-à-dire, avant, pendant et après l'entretien individuel avec les jeunes (Sekouri, 2005). L'outil de gestion Parcours 3 assure la gestion de toute la partie administrative au quotidien (De Foucauld, 2010).

D'une part, l'évolution des pratiques professionnelles pourrait avoir un impact sur l'évolution du métier du point de vue organisationnel (amélioration et/ou détérioration des conditions du travail). D'autre part, l'évolution des pratiques pourrait mettre en cause les anciennes représentations que les conseillers ont de leur métier. Dans cette perspective, l'introduction des nouvelles technologies dans le travail des conseillers au quotidien pourrait avoir des effets sur leurs identités professionnelles, sur leur perception de leur rôle et activités et induire du stress au travail.

Notre thèse comporte deux parties et huit chapitres. **La première partie** comprend quatre chapitres. **Le premier chapitre** présente l'histoire des missions locales. Il décrit l'évolution des politiques sociales et des différents dispositifs d'insertion des jeunes. Ce premier chapitre met en évidence le lien entre l'évolution de la commande publique et l'évolution des pratiques professionnelles notamment l'utilisation des outils informatiques de gestion (Abhervé, 2002 ; De Foucauld, 2010). Nous présentons, ensuite, les caractéristiques et les pratiques professionnelles des conseillers. Enfin, les caractéristiques, les préoccupations et les stratégies de recherche d'informations des jeunes en Basse-Normandie sont présentées.

**Le deuxième chapitre** expose le cadre théorique notamment les apports de la théorie des représentations sociales (Moscovici, 1961) dans l'étude des évolutions des métiers. Il présente l'intérêt de la théorie des représentations sociales. Après une présentation de la contribution, des spécificités, des fonctions, de la genèse et de la structure des représentations sociales, ce

deuxième chapitre souligne le caractère dynamique des représentations sociales (Moliner, 2001). Il s'agit de montrer les liens entre la mise en cause des prescriptions anciennes et la transformation des représentations sociales. Ensuite, nous présentons les traits représentationnels et identitaires du travail notamment en missions locales (Cohen-Scali et Kokosowski, 2003 ; Autès, 2004 ; Astier, 2009).

**Le troisième chapitre** développe les approches et les dimensions du stress professionnel pour éclairer les nouvelles formes d'activités des conseillers des missions locales. D'abord, nous présentons les différentes approches et théories du stress professionnel (Seyle, 1956 ; Folkman et Lazarus, 1984 ; Karasek, 1979 ; Siegrist, 1996, Dejours, 1993 ; Cooper et Marshall, 1976). Ensuite, les relations entre l'utilisation des technologies de l'information et le stress perçu au travail sont présentées. Il s'agit d'une approche nuancée. En premier lieu, ce troisième chapitre souligne l'intérêt et la place grandissante des technologies de l'information et de la communication au travail. En deuxième lieu, il s'agit de repérer les déterminants du stress professionnel technologique.

**Dans le quatrième chapitre**, nous présentons la problématique générale ainsi que les hypothèses qui nous ont guidées dans notre recherche. La problématique se situe dans le périmètre défini par les trois concepts : les pratiques professionnelles, les représentations sociales et les identités professionnelles. Ces différents éléments font « système » et interagissent les uns avec les autres, de telle sorte que la relation effet/cause se dissout dans une causalité systémique, circulaire et réciproque.

**La deuxième partie** présente la méthodologie et les résultats de notre recherche. Elle comprend quatre chapitres. **Dans le premier chapitre**, nous présentons notre démarche méthodologique : l'approche qualitative et l'approche quantitative. Il présente les différents outils d'enquêtes utilisés dans notre recherche empirique. Nous avons utilisé conjointement une approche d'analyse qualitative par entretiens semi-directifs (n=35) et une approche d'analyse quantitative par questionnaires (n=104). Le nombre total des conseillers d'insertion en région Basse-Normandie était de 270.

**Dans le deuxième chapitre**, nous présentons les résultats de l'analyse de contenu thématique des entretiens semi-directifs. L'analyse thématique des données a permis de dresser une grille d'analyse, de définir les thèmes et de dresser une typologie des conseillers des missions locales.

**Dans le troisième chapitre**, nous présentons les résultats de l'approche quantitative qui repose sur l'analyse des données fournies par les questionnaires qui ont fait l'objet d'une analyse des données statistiques (tris à plat, tris croisés, analyse factorielle des correspondances AFC et pourcentage à l'écart maximum PEM). Ensuite, une typologie des conseillers est présentée en fonction des variables actives et des variables supplémentaires.

**Le quatrième chapitre** présente l'interprétation des résultats de l'étude qualitative et de l'étude quantitative en regard des hypothèses générales de notre recherche et des contributions théoriques.

**En conclusion**, nous rappelons les apports de notre contribution, les résultats attendus et les résultats inattendus. Il s'agit de proposer des recommandations afin d'améliorer le quotidien des conseillers. Nous identifions les limites de notre approche et nous proposons des perspectives de recherches complémentaires.



# **Première Partie**

## **Cadre théorique**

# Chapitre I : L'évolution de l'histoire des missions locales

## Introduction

Les missions locales, qui à l'origine avaient la vocation temporaire de diminuer le taux de chômage élevé des jeunes par la formation, la qualification et l'insertion professionnelle, sont devenues, aujourd'hui, un acteur majeur et un partenaire incontournable des institutions de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes non scolarisés. Ce chapitre présente l'évolution de la commande publique notamment l'évolution des politiques et des dispositifs d'insertion des jeunes. Il développe le lien entre l'évolution de la commande publique et l'évolution des pratiques professionnelles. Ensuite, il présente les caractéristiques des conseillers des missions locales. Enfin, les caractéristiques des jeunes, leurs préoccupations et leurs stratégies de recherche d'informations sont présentées.

## 1. Les politiques sociales d'insertion des jeunes

### 1.1. *Le rapport fondateur des missions locales*

Au début des années quatre-vingt, les lois et les politiques ont renforcé les dispositifs de la formation et de l'emploi. Les travaux de Schwartz (1981) sont à l'origine de la création du réseau des missions locales. Schwartz (1981) formule les concepts de base et définit le cadre juridique des politiques de l'insertion des jeunes adultes dans les missions locales. Schwartz (1981) insiste sur l'importance de la participation active des jeunes dans le choix de leurs parcours d'orientation professionnelle. La commande publique était de créer un lieu unique de prise en compte de la vie du jeune dans sa globalité.

Schwartz (1981) souligne que le taux de chômage des jeunes est nettement supérieur à celui des adultes et que les jeunes occupent des emplois précaires. Afin de remédier à cette situation difficile des jeunes, Schwartz (1981) propose trois axes d'action : Premièrement, il propose de garantir aux jeunes une qualification professionnelle et sociale notamment par l'alternance formation-production et l'élaboration de projets de formation individualisée. Deuxièmement, il s'agit de favoriser l'insertion professionnelle des jeunes par le partage du travail (par exemple un jeune peut remplacer un adulte de plus de 55 ans) et la création de

nouvelles activités et emplois. Troisièmement, il suggère d'associer les jeunes à la vie de la cité. Schwartz (1981) précise que le mode d'intervention doit être global mais adapté à des situations locales. En ce sens, l'intervention des missions locales est envisagée comme temporaire, locale et avec des équipes légères. Les mesures proposées concernent l'emploi, la formation, la santé, le logement, les relations des jeunes avec les médias, les loisirs, etc. Camberlein (2011, p.369) précise que : « *Le rapport de Schwartz avait préconisé la création de guichets uniques pour l'accueil, l'orientation et l'accompagnement social et professionnel des jeunes en difficulté, privilégiant ainsi l'approche globale des besoins des jeunes. Telle est la mission principale des missions locale* ».

L'approche globale s'articule autour de quatre points : le partenariat local, des interventions pluridisciplinaires (formation, emploi, santé, etc.), le caractère innovant des actions et le développement social et économique local. Il s'agit d'une action sociale et locale c'est-à-dire au niveau de la ville ou de la région. Bregeon (2008, p. 9) précise que : « *Le mot mission doit mettre l'accent sur la dimension de l'action pour le bien commun et s'opposer au moins symboliquement à la production de nouvelles structures qui, tôt ou tard, s'institutionnaliseraient. Le mot local entend souligner que la priorité est bien à la prise en compte du contexte d'un territoire, c'est-à-dire le plus souvent celui d'une ville* ». Schwartz (1981) souligne que l'approche globale prend en considération l'ensemble des difficultés du jeune. Il est question de détecter les problèmes qui peuvent freiner l'insertion sociale et professionnelle du jeune, puis, de l'orienter vers un autre partenaire social plus spécialisé. La mission locale est un partenaire dans le processus d'insertion sociale et professionnelle des jeunes parmi plusieurs d'autres et sa vocation est d'assurer l'accueil des jeunes en vue de leur proposer une formation qualifiante, un stage ou un emploi. Rocard (1987) souligne que les différents partenaires doivent traiter les jeunes comme des adultes et que l'objet de l'orientation professionnelle est de leur apporter une réponse individualisée.

Les missions locales sont des organismes chargés d'aider les jeunes adultes dans la construction d'un projet professionnel. Il s'agit d'un service public d'insertion professionnelle et sociale des jeunes adultes en difficultés qui tient compte de l'aptitude et des compétences de l'individu ainsi que de son intérêt pour un métier. Pour chaque action d'insertion sociale ou professionnelle, les missions locales ont la possibilité d'ajuster leurs actions en fonction de la situation économique locale. Dans cette perspective, les missions locales conçoivent des actions d'aide sociale en fonction des besoins du jeune. Les aides sociales peuvent avoir

plusieurs formes comme l'aide à la mobilité, les aides financières, les actions de formation sur la santé, la prévention des maladies et le suivi psychologique des jeunes. Les conseillers informent les jeunes sur leurs droits et leurs obligations civiques. Ils facilitent leurs démarches de recherche de logement. Ils interviennent auprès des jeunes hospitalisés pour une longue période ou les jeunes incarcérés. Ils conçoivent des actions d'information sur les formations et sur les métiers. Les missions locales participent à l'élévation des niveaux de qualification des jeunes adultes en leur proposant des formations qualifiantes.

Leur action vise plus particulièrement l'augmentation du niveau de formation des jeunes sortis du système scolaire sans diplôme ou sans bagage suffisant pour exercer un métier. Il s'agit d'identifier les besoins de formation du jeune et d'entreprendre des actions de recherche de formations qualifiantes. Les conseillers aident le jeune à construire son parcours professionnel. Ils l'aident à prendre conscience de ses compétences. Ils retravaillent avec lui son projet de vie. Ils lui permettent de découvrir son environnement, le tissu économique local et les possibilités de l'emploi dans une ville ou une région. Les conseillers réalisent un suivi continu des jeunes stagiaires, suivi dont le but est de s'assurer de l'intégration du jeune dans l'entreprise. Dans cette perspective, les conseillers proposent des services aux jeunes dans trois domaines : professionnel, social et vie sociale. Par exemple, les conseillers aident les jeunes à définir leurs projets professionnels, à trouver une formation professionnelle et dans leurs recherches d'emploi. Aussi, les conseillers organisent des ateliers d'informations sur la santé et la recherche de logement. Les conseillers informent les jeunes sur les activités culturelles, sportives et de loisirs.

## ***1.2. Les dispositifs d'insertion des jeunes des missions locales***

En 1989, le nombre des jeunes sortis du système scolaire sans qualification a dépassé les 100000 jeunes. Dans ce contexte, l'Etat a créé un dispositif de formation appelé le crédit formation individualisé (CFI) qui s'adressait aux jeunes adultes de 16 à 25 ans sans qualification. Le crédit formation individualisé consistait à engager les jeunes dans une démarche de formation individualisée alternant formation qualifiante et développement des compétences professionnelles. Il permet aux jeunes d'atteindre une qualification et d'apprendre un métier. Schwartz (1990) considère le crédit formation individualisé comme une seconde chance. Brégeon (2008, p.11) souligne que le nombre de jeunes ayant suivi cette démarche de formation a rapidement dépassé les financements prévus.

Concernant les jeunes en difficultés d'insertion et qui ne maîtrisent pas les savoirs de base comme la lecture, l'écriture et le calcul, ils ont bénéficié, quant à eux, du dispositif nommé Préparation Active à la Qualification et à l'Emploi (PAQUE). Il s'agit d'un dispositif créé en 1992 basé sur le principe d'alternance. Il permet aux jeunes de découvrir un métier pendant des stages de 15 jours. Le programme PAQUE est interrompu en 1994. En 1994, la commande publique a renforcé le potentiel des missions locales tout en consolidant leur orientation vers l'emploi plutôt que la formation comme ce fut le cas jusque-là. Dans cette perspective, l'Etat a renforcé le partenariat entre le réseau des missions locales et l'agence nationale pour l'emploi (ANPE). Abhervé (2002, p.92) rappelle que l'Etat privilégie l'accompagnement « *renforcé vers l'emploi* », la région s'attache au parcours formation et que les communes « *chargent le réseau de leur politique d'animation de la jeunesse* ».

Le principal partenaire des missions locales était l'agence nationale pour l'emploi (ANPE). Les deux structures d'orientation professionnelle ont des approches différentes de l'insertion professionnelle des jeunes. D'un côté, les missions locales s'inscrivent dans une approche globale. Leurs missions est d'aider le jeune à trouver une insertion sociale et professionnelle. D'un autre côté, les agences nationales pour l'emploi (ANPE) sont centrées sur le suivi des demandeurs d'emploi dans la recherche d'emploi. L'objectif de l'ANPE est la réduction du taux de chômage et l'insertion professionnelle à tout prix des adultes en situation de chômage. Abhervé (2002, p.93) met en évidence que l'ANPE applique : « *une logique de placement à tout prix, de recherche effrénée d'offres d'emploi, y compris pour des missions très courtes* ». Brégeon (2008, p.18) propose que : « *Si l'intégration du réseau dans la mouvance de l'ANPE favorise aussi son extension, elle fragilise son identité et son niveau d'autonomie* ».

En 1997, les régions (Ile-de-France, Lorraine et Picardie) ont créé un dispositif expérimental d'accompagnement vers les entreprises des jeunes les plus en difficultés. Il s'agit du dispositif expérimental Itinéraire personnalisé d'insertion professionnelle (IPIP). Ce dispositif permet d'accompagner les jeunes pendant une durée maximale de 18 mois. Pour Sekouri (2005, p. 16) : « *La Délégation interministérielle à l'insertion des jeunes en difficulté (DIJ), mise en place depuis 1983 pour animer et coordonner le réseau des missions locales, considérait notamment que le dispositif IPIP confiait aux organismes de formation une action inscrite dans le cœur de métier des missions locales : celle de l'accompagnement personnalisé des jeunes* ». L'évaluation de la phase expérimentale du dispositif IPIP a souligné des difficultés d'abandons (26%) et un faible taux d'accès à l'emploi (28%).

Dans le même temps, le contexte politique a été marqué par le sommet du Luxembourg (1997). Les états membres de l'union européenne se sont inscrits dans une stratégie européenne pour l'emploi. Il s'agit de faire un suivi personnalisé des personnes en situation de chômage. Les objectifs fixés sont chiffrés pour réduire le chômage de longue durée et le chômage des jeunes. La réponse française à cette orientation européenne est le programme Trajet d'accès à l'emploi (TRACE) créé en 1998. Il s'agit d'un dispositif d'accompagnement individualisé des jeunes en difficultés. Mas (2005, p. 43) souligne que le programme Trace est dédié à des jeunes qui rencontrent : *« des freins importants à leur insertion professionnelle : habitation dans un quartier difficile, hébergement précaire, absence de revenus, absence de moyen de locomotion personnel, difficulté de modes de garde des enfants, discrimination éventuelle des employeurs. Parmi les jeunes suivis par le réseau, les bénéficiaires du dispositif TRACE font plus souvent état de ces facteurs qui entravent lourdement leur accès à l'emploi »*. L'accès à l'emploi des jeunes en difficultés est devenu une priorité nationale.

La convention du programme TRACE entre les financeurs et les missions locales est centrée sur la logique des objectifs et des résultats, par exemple, la circulaire de 1998 précise que : *« Les actions conduites doivent aboutir à une insertion professionnelle durable pour au moins 50 % des jeunes (CDI ou CDD d'au moins six mois) »*. Le nombre des jeunes suivis par référent est au maximum de 30. Le programme TRACE a été suivi au niveau national par le logiciel WebTRACE. Il s'agit d'assurer une remontée des données statistiques à la Dares pour comparer les résultats réalisés par les missions locales aux objectifs fixés au départ pour chaque région, mensuellement et annuellement. Le programme TRACE s'est achevé en 2003 et a été remplacé par le dispositif CIVIS. Le contrat d'insertion dans la vie sociale (CIVIS) est un dispositif créé par l'Etat en 2005, dans le cadre d'un programme de cohésion sociale. Les missions locales ont été chargées de représenter l'Etat et de signer le contrat CIVIS. L'objectif du contrat CIVIS était de renforcer les mécanismes d'insertion professionnelle des jeunes par l'emploi. Il implique une aide sociale pour les jeunes dont le montant est limité à 300€/mois et jusqu'à 900€/an. Par la suite, le montant de l'aide a été revalorisé pour atteindre 450€/mois et jusqu'à 1800€/an. Le contrat CIVIS n'est pas un contrat de travail parce que les jeunes bénéficiaires du CIVIS ne reçoivent pas de salaires. Ce dispositif permet d'accompagner les jeunes sans qualification vers l'emploi par une expérience professionnelle et jusqu'à la réalisation du projet d'insertion professionnelle. Les résultats du dispositif CIVIS étaient plutôt encourageants. Bonneville (2009, p.5) précise que : *« 40 % des jeunes hommes sont en emploi durable à la fin de leur CIVIS, contre 36 % des jeunes femmes »*.

En 2010, le rapport ministériel de De Foucauld (2010) a renforcé les politiques d'insertion des jeunes en consolidant le partenariat des missions locales avec l'Etat et Pôle Emploi. Il s'agit de maintenir la pratique de l'intervention globale et de développer la pratique de prospection d'offres d'emploi auprès des entreprises. De Foucauld (2010) souligne que l'Etat doit dynamiser le réseau et augmenter sa performance en adoptant des stratégies d'actions en faveur des jeunes.

En 2012, l'Etat a continué de consolider les dispositifs d'insertion des jeunes notamment par la création des contrats Emploi d'avenir qui s'adressent aux jeunes de 16 à 25 ans, peu ou pas diplômés et à la recherche d'emploi. L'Etat s'est engagé pour le financement de 150 000 contrats Emploi d'avenir. Les missions locales sont chargées de la mise en place des contrats Emploi d'avenir en fonction des compétences des jeunes et de leurs choix d'orientation professionnelle. Le contrat Emploi d'avenir est un contrat (CDI ou CDD) de 1 à 3 ans renouvelable une fois et à temps plein dont l'objectif est d'apprendre au jeune un métier et de préparer son avenir. Il est complété par un suivi personnalisé avant, pendant et après l'insertion dans l'entreprise. Le conseiller référent emploi accompagne le jeune pour construire avec lui son projet professionnel. Ainsi, le conseiller aide le jeune à surmonter ses éventuelles difficultés de logement, de santé, de mobilité ou encore ses problèmes avec l'employeur.

Avant la fin du contrat Emploi d'avenir, le conseiller référent emploi réalise un bilan de compétences avec le jeune. Les expériences professionnelles et les compétences acquises dans le travail sont valorisées par une reconnaissance des compétences et une attestation d'expérience professionnelle. Ils sont concernés par le contrat Emploi d'avenir les mairies, les hôpitaux et les établissements prenant en charge les personnes âgées et handicapées, mais aussi, les entreprises qui peuvent ouvrir des perspectives d'embauche importantes. La plupart des contrats Emploi d'avenir sont signés avec le réseau des missions locales (97%) et à la fin de 2013 « 78 000 jeunes bénéficiaient d'un emploi d'avenir: 12 000 dans le secteur marchand, 60 000 dans le secteur non marchand et 6000 en emploi d'avenir professeur » (Durand et Rostam, 2014, p. 9).

### **1.3. Le suivi de l'activité professionnelle des conseillers.èrs des missions locales**

Les missions locales sont constituées sous la forme juridique de l'association. Elles sont régies par la convention collective et présidées par un représentant de la collectivité. Le conseil national des missions locales (CNML) est créé en 1990 pour renforcer la collaboration entre l'Etat et les collectivités territoriales au sein des missions locales. Il est composé par des représentants de l'Etat, des représentants des ministres chargés de l'emploi, des représentants des régions, des départements, des communes et des présidents des missions locales. Le conseil national des missions locales est chargé de formuler les propositions et les recommandations « *sur les conditions de mise en œuvre par les missions locales du droit à l'accompagnement vers l'emploi et du contrat d'insertion dans la vie sociale. Il délibère sur les propositions d'orientation du programme national d'animation et d'évaluation du réseau des missions locales* ». (Cnml, 2013, p. 1). Il s'agit d'un lieu d'échange sur les pratiques et les expériences développées au sein du réseau des missions locales. Le Cnml a aussi pour mission d'examiner l'activité des missions locales et de s'assurer de la mise en œuvre des politiques publiques de l'emploi des jeunes dans le réseau. Depuis 2003, le conseil national des missions locales publie des bilans annuels sur l'évolution du nombre et de la situation des jeunes accueillis. Ces bilans permettent aux administrateurs de mieux comprendre l'activité des missions locales. Le Cnml et la Dares se basent sur les remontées d'informations extraites de deux bases de données informatiques : Parcours 3 et Icare.

Le suivi de l'activité des missions locales a été initié en 1989 par un processus de remontée des données et un suivi statistique Parcours 1 qui était dédié au suivi des jeunes accueillis dans le cadre du crédit de formation (CFI). A partir de 1994, la nouvelle version Parcours 2 a été destinée à suivre tous les jeunes accueillis par le réseau des missions locales. Depuis, l'outil de gestion a permis de collecter des informations sur les caractéristiques des jeunes, leur parcours scolaire, leur parcours professionnel et l'évolution de leur situation (formation, stage, emploi, insertion). Au début de sa conception, l'application Parcours était destinée aux administrateurs techniques.



En 2005, le suivi du dispositif TRACE d'accompagnement personnalisé des jeunes en difficultés est à l'origine du renforcement de l'introduction de nouvelles applications informatiques de suivi de l'activité des missions locales. Le programme TRACE a été suivi par l'application informatique WebTrace. Ensuite, les deux logiciels Parcours 2 et WebTrace ont évolué pour former un seul logiciel Parcours 3. En effet, Parcours 3 est un logiciel dynamique lié au réseau Internet. Ainsi, les remontées des informations sont quasi immédiates. De Lorgeril (2005, p.36) souligne que l'évolution technologique du logiciel Parcours 3 a été accompagnée d'une évolution du point de vue de l'élargissement de ses fonctionnalités et principalement de son introduction au cœur du travail des conseillers d'insertion et d'orientation, c'est-à-dire, pendant l'entretien avec les jeunes. En partant de cette nouvelle représentation de l'outil de gestion, Parcours 3 a été présenté comme l'outil des conseillers utilisé en association avec l'entretien individuel avec le jeune.

Parcours 3 permet de réaliser deux fonctions : D'une part, il s'agit de l'outil de travail des conseillers pendant l'entretien avec le jeune et après la consultation comme un outil de travail administratif. D'autre part, Parcours 3 permet le suivi de l'activité des conseillers et des directeurs. En ce sens, l'outil informatique permet de mesurer l'évolution de l'activité des missions locales de façon générale. Ainsi, Parcours 3 est à la fois l'outil de travail des conseillers et l'outil de contrôle de l'activité des missions locales par les financeurs et les décideurs politiques.

Le conseil national des missions locales (2005, p.4) définit clairement Parcours 3 comme l'outil professionnel de traitement des informations recueillies par les conseillers lors de l'entretien avec le jeune : *« L'acte de base du métier des missions locales est l'entretien. C'est le moment où le conseiller entre dans l'univers du jeune accueilli, recueille l'objet de sa demande et envisage avec lui et dans un temps donné une ou plusieurs actions. Au cours de cet entretien, le regard posé sur le jeune et l'écoute active prêtée à ses propos permettent au professionnel qui le reçoit de collecter une information. Parcours 3 est l'outil professionnel de traitement de cette information »*. Le conseil national des missions locales a rappelé par le protocole des missions locales en 2005 les principes sur lesquels s'engagent les partenaires impliqués dans une mission locale. Le protocole de 2005 a redéfini la place de Parcours 3 dans le travail au quotidien des professionnels de l'orientation, des directeurs des structures et des pouvoirs publics de la région : *« chaque professionnel du réseau matérialise dans Parcours 3 les données recueillies donne naissance à une information. Chaque structure,*

*partage par l'application quotidienne de la charte nationale la connaissance de la réalité des situations rencontrées et apprécie l'offre de service dispensée. Chaque territoire, observe (cartographie) les données permettant la reconnaissance de l'activité du réseau et la construction d'argumentaires pour ajuster les moyens aux besoins » (Cnml, 2005, p. 4).*

Abhervé (2002, p. 181) souligne que les missions locales comme tous les secteurs financés par l'État sont tenus de faire un compte rendu annuel de leur activité qui a trois fonctions. La première fonction du compte rendu est de permettre aux administrateurs de prendre connaissance de l'activité et de suivre l'évolution de l'activité, l'évolution du nombre des jeunes accueillis, la couverture du territoire et l'évolution des propositions formulées. La deuxième fonction du compte rendu permet de consolider les informations régionales et nationales pour apprécier les évolutions des jeunes. Dans la troisième fonction, le compte rendu permet à l'équipe technique d'avoir un outil d'analyse de son action, un ensemble de données statistiques ainsi que la description des actions entreprises et des projets réalisés. Il s'agit d'une description de l'activité des conseillers qui permet aux administrateurs de mieux comprendre l'activité de la mission locale. Ces informations sont fournies principalement par l'outil de gestion Parcours 3.

De Foucauld (2010, p.21) souligne que Parcours 3 permet aux 10 000 utilisateurs des missions locales de mesurer l'évolution de la situation des 3 200 000 jeunes et il permet de gérer 25 millions actualités par an : *« Développé sur financement de l'État, il a été mis gratuitement à la disposition des missions locales qui ne s'acquittent que de l'abonnement d'hébergement. Le déploiement de l'application s'est fait sur une base volontaire. L'existence même d'un outil partagé est, en ce sens, une réussite. Elle témoigne aussi de la pertinence de l'application, même si l'appropriation de l'outil et son utilisation peuvent encore progresser »*. De Foucauld (2010) suggère d'intensifier la consolidation des données recueillies sur Parcours 3 et de créer une base de données nationale. Le rapport insiste sur la création d'un centre national de ressources pour assurer la gestion des informations qui sont traitées par plusieurs partenaires comme le ministère de travail, la DGEFP, Pôle Emploi et le Cnml. De Foucauld (2010, p.3) met en exergue l'importance de Parcours 3 dans le développement des bonnes pratiques du réseau des missions locales : *« surtout Parcours 3, outil de gestion commun à l'ensemble des missions locales. Ce dernier, en particulier, est fondamental pour la poursuite du développement des missions locales : il contribue fortement à la généralisation des bonnes pratiques et est indispensable à l'évaluation de leur action »*.

## **2. Les conseillers.ères des missions locales : le statut professionnel, la formation et les pratiques**

Les conseillers assurent une mission de service public. Toutefois, ils ne bénéficient pas du statut du fonctionnaire de la fonction publique. Abhervé (2002, p.84) souligne que les 8000 salariés des missions locales : « *exercent une mission incontestablement située dans le champ du service public, alors que leur statut est entièrement régi par le droit privé* ». Les conseillers sont considérés comme des acteurs privés malgré leur implication dans l'action publique. La grille des salaires des conseillers dépend du grade et de l'échelon. Le salaire évolue en fonction de plusieurs critères définis par la charte nationale des missions locales (1990) notamment l'ancienneté, le niveau d'études et les compétences professionnelles acquises et exercées. Il se situe entre 1400 € brut pour un débutant et 2300 € brut en fin de carrière.

Concernant les formations et les niveaux d'études des conseillers, Chopart (2000, p.71) révèlent une diversité des origines de formation et des diplômes des conseillers d'insertion sociale (par exemple dans les missions locales). La plupart des conseillers d'insertion sociale ont suivi des études universitaires et ils ont un niveau de formation qui ne dépassait pas le diplôme des études universitaires générales (DEUG). Les conseillers qui ont suivi des formations professionnelles ont, quant à eux, un niveau d'études ne dépassant pas le diplôme professionnel de niveau III. Les jeunes conseillères de 20 à 35 ans sont nombreuses à avoir un bon niveau de formation (niveau III). Les hommes de faible niveau de qualification sont nombreux à avoir une grande expérience professionnelle dans les structures de proximité et d'insertion. La logique d'accumulation des diplômes permet aux intervenants de l'insertion sociale de faire évoluer leur trajectoire professionnelle. Abhervé (2002) précise que les conseillers sont chargés de concrétiser à travers des actions, les prescriptions et les dispositifs d'insertion des jeunes définies par L'Etat, la région et la commune. En fonction de leur statut professionnel, les conseillers assurent la fonction de l'agent d'accueil des jeunes, la fonction du chargé de projet ou la fonction de directeur. Ils exercent principalement trois activités au quotidien : l'entretien individuel avec les jeunes, le montage et le suivi de projets d'insertion sociale et professionnelle avec les partenaires locaux et le travail de gestion administrative.

Premièrement, l'entretien reste une technique largement utilisée. Il occupe la majeure partie du temps du travail des conseillers avec les jeunes. L'entretien permet d'aider le jeune dans son développement personnel et professionnel. Il s'agit d'une pratique professionnelle qui permet aux conseillers de rassembler des informations à travers un entretien directif ou semi-directif pour déterminer les aptitudes, les compétences et les intérêts du consultant. Ensuite, les informations recueillis permettent aux conseillers de proposer au consultant une formation ou un emploi. Guichard et Huteau (2006) soulignent que l'individu est conçu comme un consultant acteur de son choix de métier. Le rôle des conseillers est de repérer les compétences professionnelles et les expériences personnelles du jeune.

Dans cette perspective, les conseillers accordent une plus grande marge de liberté au jeune adulte. La psychologie de conseil s'est appuyée sur les ressources de la personne. Il s'agit à la fois d'une découverte de soi et d'une construction de soi. Guichard et Huteau (2006, p.232) décrivent le conseiller comme « *un miroir offrant la possibilité au consultant de se voir tel qu'il est dans le monde* ». Les représentations de la réalité sont aussi importantes que la réalité pour le consultant. Le conseiller adopte une attitude d'empathie et de compréhension. Guichard et Huteau (2007, p.174) mettent en évidence la place primordiale de l'entretien dans le processus de conseil en orientation : « *L'entretien de conseil en orientation constitue l'une des techniques majeures du conseil en orientation. Dans certains cas, il y tient aujourd'hui une place telle que "entretien de conseil en orientation" et "conseil en orientation" sont parfois identifiés l'un à l'autre. Ils visent en effet le même objectif: aider une personne à trouver la voie professionnelle ou de formation et, plus généralement, la forme de vie qui lui convient le mieux et à s'engager dans la direction qu'elle aura ainsi déterminée* ».

Pour leur part, Danvers, Demouge et Havet (2006, p.174) soulignent que l'entretien permet au consultant de découvrir les aspects cachés de soi et de restructurer sa personnalité : « *il s'agit d'accompagner l'individu dans la réalisation d'un travail sur soi pour mieux évaluer ses potentialités, ses ressources, ses compétences afin de les réinvestir dans une activité dans laquelle il trouve un épanouissement personnel* ». Lecomte et Tremblay (1987) montrent que l'approche de conseil en orientation est basée sur plusieurs principes : les individus sont capables de gérer leur vie, réguler leur comportements, sont influencés par leur environnement, leurs comportements sont orientées vers des buts et ont besoin de se sentir valorisés. Les pratiques sont moins directives qu'antérieurement et plus larges, c'est-à-dire, elles ne se limitent plus à la question de la transition d'une situation d'apprentissage à une

situation de travail. Lecomte et Guillon (2000, p.135) conçoivent les pratiques de conseil en orientation comme une intervention auprès d'une personne en difficultés qui tient compte de son expérience subjective. Il s'agit de mettre en exergue « *la tendance de tout comportement humain à s'organiser comme un tout cohérent* ». Les conseillers conçoivent leurs actions en prenant en considération le vécu, le contexte de vie et l'expérience subjective de l'individu. Il s'agit d'une intervention qui s'articule autour de la reconnaissance de l'individu et la valorisation de son expérience de vie afin de favoriser son développement personnel et vocationnel.

L'entretien individuel constitue une pratique d'aide à l'orientation. Il s'agit de faire un examen psychologique d'orientation professionnelle afin d'identifier les points forts de la personnalité et d'envisager des pistes d'orientation. Il s'agit d'une pratique professionnelle visant à identifier les potentialités personnelles et professionnelles. Guichard et Huteau (2007, p.52) soulignent que le consultant est une personne « *considérée dans son unité, ses identités, ses rapports à soi, au travail, à autrui, ses valeurs, confrontée à des événements ou des situations problèmes impliquant recherche de solutions et prise de décisions* ».

Aubert (1990) précise que l'objectif de cette médiation sociale est de mieux connaître les atouts et les faiblesses du consultant pour les investir dans la construction d'un projet d'insertion sociale et professionnelle. Il s'agit d'une aide à la construction du projet professionnel et du projet de formation. L'entretien se déroule en trois phases. La première phase préliminaire permet au consultant de connaître la démarche, d'identifier ses besoins de formation ou ses besoins professionnels et de confirmer son engagement. La deuxième phase d'investigation permet au consultant d'analyser ses motivations et d'identifier ses compétences, ses connaissances et ses aptitudes. Il découvre aussi son environnement professionnel et ses possibilités d'évolution personnelles et professionnelles. La troisième phase de conclusion permet au consultant de faire une synthèse de ses propres compétences, de préciser son projet et d'envisager des actions pour le réaliser.

Deuxièmement, les conseillers chargés de projet participent au montage et au suivi des projets d'insertion sociale et professionnelle. Ils travaillent en étroite collaboration avec les partenaires des missions locales. Ils renforcent les liens de partenariat avec les réseaux d'entreprises, les différents acteurs de l'emploi, L'Etat, les collectivités territoriales et les acteurs de la formation dans la région. Les chargés de projet se définissent comme des

référents (le référent emploi, le référent formation, le référent loisirs, le référent transport, le référent santé et le référent Parcours 3). Il s'agit de consolider les liens entre le jeune et son environnement social et économique local. Par exemple, les référents emploi sont chargés de la concrétisation des contrats emploi d'avenir. Ils se rapprochent des réseaux d'entreprises et organisent des rencontres de recrutement. Ils assurent le suivi des jeunes dans l'entreprise et favorisent son développement professionnel. Les référents formation orientent les jeunes en fonction des besoins repérés vers des actions de formation en vue de permettre aux jeunes non qualifiés d'avoir un diplôme ou une certification. Les référents Parcours 3 sont chargés de contrôler les informations saisies par leurs collègues dans l'outil de gestion Parcours 3. Toutes les informations relatives à l'évolution des jeunes dans la mission locale (informations socio-biographiques, emploi, formation, aides, rendez-vous, conclusions des derniers entretiens, difficultés, etc.) doivent être renseignées sur Parcours 3. Le financement des missions locales dépend en grande partie de la saisie correcte des informations fournies par l'outil de gestion informatique Parcours 3.

Troisièmement, les conseillers assurent, depuis 2004, un travail de gestion administrative. L'outil de gestion Parcours 3 permet aux conseillers et aux directeurs de suivre l'évolution des jeunes et d'évaluer l'activité de la mission locale. La gestion administrative concerne toutes les activités de préparation en amont et en aval des contrats Emploi d'avenir, CIVIS, etc. Il s'agit de résumer et d'enregistrer les conclusions des entretiens individuels réalisés avec les jeunes au quotidien. Il s'agit de communiquer avec les partenaires et de fournir des informations sur les jeunes afin de justifier les dépenses publiques. Comme indiqué plus haut, la gestion administrative permet de suivre l'activité des missions locales. Avant l'utilisation de Parcours 3, ce sont les secrétaires qui s'occupaient de l'enregistrement des entretiens individuels, les administrateurs techniques s'occupaient du traitement des informations statistiques et les conseillers étaient quant à eux chargés exclusivement de l'orientation professionnelle des jeunes (accueil, entretien, orientation). En effet, en 1989, parcours 1 a permis le suivi des contrats de formation individualisé CFI. Ensuite, en 1994 parcours 2 a permis le suivi de l'évolution des jeunes et a été utilisé par les administrateurs techniques. Puis, en 2005 le logiciel Webtrace a permis le suivi du programme d'accompagnement personnalisé des jeunes en difficultés TRACE. Enfin, les deux logiciels parcours 2 et Webtrace ont évolué vers une nouvelle version Parcours 3 qui a permis d'élargir les pratiques professionnelles en lien avec la gestion administrative. Depuis, les tâches administratives ont été confiées aux conseillers.

### **3. Les caractéristiques des jeunes des missions locales**

#### ***3.1. La situation professionnelle des jeunes***

A l'échelle nationale, Lefresne (2003, p. 28) insiste sur l'idée selon laquelle les jeunes sont plus sensibles aux variations du rythme de croissance et du chômage que les adultes : « *l'emploi des jeunes réagit plus vite et plus fort aux variations du rythme de croissance de l'économie que l'emploi des adultes, et ce tant à la hausse qu'à la baisse* ». Roulleau-Berger (2005, p. 152) met en évidence que les jeunes ont des difficultés pour trouver un emploi et qu'ils sont contraints : « *de passer d'un emploi précaire à un autre, d'un emploi précaire à une situation de chômage, d'une activité à une autre, dans des espaces économiques et sociaux de faible légitimité* ».

Cohen-Scali (2007, p. 330) souligne que le chômage en France est surtout répandu « *en particulier parmi la population peu diplômée, les jeunes et les femmes* ». Les jeunes sont les plus touchés par le chômage. Les jeunes ont un taux de chômage environ trois fois plus important que le reste de la population. Pour leur part, Bouysse et Caldayroux (2007, p. 169) soulignent que la précarité envahit de plus en plus la vie des jeunes et induit des effets négatifs sur leur insertion sociale et professionnelle en particulier avec des : « *trajectoires professionnelles chaotiques, de ruptures de parcours, de fragilité de l'insertion et de difficultés de réinsertion* ».

Les données statistiques du Cnml (2012, p.4) ont permis de mieux connaître les caractéristiques des jeunes accueillis par les missions locales en France : « *le profil majoritaire des jeunes qui se présentent pour la première fois en mission locale est de 18 à 21 ans (54%), de niveau V bis à V (53%), de nationalité française (94%), célibataire (89%), hébergé chez les parents (55%), habitant hors zone urbaine sensible ou zone de redynamisation rurale (68%) et ne possédant aucun moyen de locomotion individuel motorisé (60%)* ».

A l'échelle régionale, Gombault (2011) précise que le taux d'activité des jeunes Bas-normands s'établit à 45,7%. Les jeunes de 15 à 24 ans occupant un emploi représentent 33,7%. Pôle Emploi en Basse-Normandie (2015) révèle que plus d'un jeune sur cinq est non inséré, c'est-à-dire, sans emploi et sans formation, soit 21,8% des jeunes de 15 à 24 ans contre 21,9% en France. Les jeunes demandeurs d'emploi de moins de 25 ans sont relativement mieux formés (47%) que le reste de la population des demandeurs d'emploi dans la région. Ils ont un niveau de formation équivalent ou supérieur au Bac. Seulement 3,6% des jeunes demandeurs d'emploi de moins de 25 ans n'ont aucun diplôme contre 11,6% pour les demandeurs d'emploi de plus de 25 ans.

En revanche, les jeunes demandeurs d'emploi de moins de 25 ans ont des niveaux de qualification plus faibles que les demandeurs d'emploi de plus de 25 ans. Seulement 6,1% des jeunes demandeurs d'emploi de moins de 25 ans sont des agents de maîtrise, techniciens ou cadres contre 10,4% des demandeurs d'emploi de plus de 25 ans. Environ 25% des jeunes demandeurs d'emploi dans la région Basse-Normandie recherchent un métier dans le secteur du commerce, vente et la grande distribution. La durée prévisionnelle de chômage d'un jeune demandeur d'emploi de moins de 25 ans est de 8 mois contre 14 mois pour l'ensemble des demandeurs d'emploi tous âges (Pôle emploi, 2015).

### ***3.2. Les stratégies de recherche d'informations et les préoccupations des jeunes***

Pour Gombault (2011), parmi toutes les catégories confondues, les jeunes de 15 à 29 ans sont les plus équipés en matériels (95,1%), les plus connectés sur Internet (93,3%) et ils ont la fréquence la plus élevée de connexion quotidienne sur Internet (83,3%). 32,5% des jeunes de 15 à 29 ans utilisent Internet dans leurs recherches d'emploi contre 23% pour les 30 à 44 ans et seulement 15,8% pour les 45 ans et plus. Et, 77% des jeunes utilisent Internet pour communiquer. Les jeunes sont ceux qui consultent le plus leurs courriers électroniques. En ce sens, Gombault (2011, p.1) souligne que les jeunes de moins de 30 ans utilisent les nouvelles technologies, notamment la téléphonie et Internet mobile, plus que les individus de plus de 45 ans : « *Les internautes de moins de 30 ans sont 59 % à utiliser Internet mobile en 2010 contre 25 % pour les internautes de plus de 45 ans.* ». Les jeunes sont des gros utilisateurs des produits numériques.



Bigot, Croutte, et Daudey (2013) révèlent que les jeunes sont les plus gros utilisateurs d'Internet pour la recherche d'emploi (63%). Par ailleurs, 98% des jeunes ont pris l'habitude de communiquer par SMS contre 48% pour les sexagénaires et 17% pour les 70 ans et plus. En 2013, 63% des élèves et des étudiants utilisent Internet pour travailler à la maison contre 23% des autres répondants. En vue de s'informer sur l'emploi ou la formation, les jeunes Bas-normands privilégient Internet pour 80% parmi eux. Ensuite, les autres sources de recherche d'information sont la famille (49%), les amis (37%), les médias (36%) et les enseignants/professionnels d'orientation (22%). Concernant, les stratégies de recherche de l'information sur Internet, les jeunes utilisent en premier lieu les moteurs de recherches (90%), ils accèdent directement aux sites (43%), ils surfent de site en site (37%), ils utilisent les réseaux sociaux (36%) et ils s'abonnent dans les forums, les flux RSS et les newsletters (11%). El Attar (2013, p.6) souligne que le travail constitue la première priorité en termes de besoin d'information des jeunes Bas-normands (50%). Ensuite, ce sont la formation (33%), les loisirs (30%), le logement (22%) et le sport (17%).

El Attar (2013, p.16) souligne que les jeunes ont une faible reconnaissance des organismes d'orientation scolaire et professionnelle : *« les jeunes bas-normands disent ne connaître en moyenne que 2 organismes ressources en matière d'orientation. Pôle Emploi est le mieux identifié, suivi des CIO/SUIOP, des missions locales et du réseau d'Information Jeunesse en quatrième rang. La faible notoriété des différents organismes d'orientation se vérifie quel que soit le statut des jeunes »*. Dans la première catégorie, 38% des élèves et 41% des étudiants fréquentent les structures de conseil et d'insertion (CIO, SUIOP, et CDI). Dans la deuxième catégorie, les jeunes en emploi fréquentent Pôle Emploi (54%) et les missions locales (37%). Dans la troisième catégorie, les jeunes non insérés fréquentent Pôle Emploi (76%) et les missions locales (52%). Les principales motivations des jeunes Bas-normands pour choisir un interlocuteur sont la fiabilité de l'information (48%), la qualité de l'écoute (40%), la gratuité (39%), la rapidité de l'information (36%) et la confiance (30%). Ainsi, les jeunes se rendent dans un lieu d'information pour trouver un professionnel qui conseille (70%), pour trouver des documents fiables (47%), pour trouver des documents en accès libre (45%), pour avoir un accès à Internet (32%) et pour trouver une personne qui écoute (31%).

## Conclusion

L'évolution de la commande publique constitue un tournant important pour le réseau des missions locales. Au début, les politiques et les dispositifs d'insertion des jeunes étaient centrés sur l'élévation des niveaux de formation des jeunes sans diplômes et sans qualifications. Puis, l'Etat, les recommandations de l'union européenne et le partenariat des missions locales avec l'agence nationale pour l'emploi (ANPE) ont renforcé les dispositifs d'insertion des jeunes par l'emploi, s'éloignant officiellement de l'idée du guichet unique et de l'approche globale. Dans cette perspective, l'évolution des dispositifs d'insertion des jeunes (Trace, CIVIS, Emploi d'avenir) s'est accompagnée d'une évolution des outils informatiques (Parcours 1, Parcours 2, WebTrace et Parcours 3) de suivi de l'activité des missions locales et notamment des conseillers. En effet, les conseillers ont connu Parcours 1 dans les années 90. A l'époque, les pouvoirs publics ont présenté les logiciels Parcours 1 et ensuite Parcours 2 comme des outils informatiques de suivi de l'activité administrative des missions locales. De 1990 à 2004, c'est-à-dire, pendant plus de 14 ans, les conseillers ont vécu avec l'idée que les outils de gestion sont des outils de contrôle de leur activités et que ce sont les administrateurs techniques qui s'en occupaient. Les conseillers, quant à eux, se sont consacrés exclusivement à l'orientation et à l'insertion professionnelle des jeunes en difficulté. En 2004, le nouveau logiciel Parcours 3 qui est le résultat de la fusion des deux logiciels WebTrace et Parcours 2 a été présenté par les pouvoirs publics aux conseillers comme leur nouvel outil de travail. D'une part, Parcours 3 est omniprésent dans l'activité professionnelle au quotidien et notamment pendant l'entretien avec les jeunes. D'autre part, Parcours 3 est le garant des financements de l'association. Il est l'outil de contrôle de l'activité des missions locales et des conseillers. Aussi, il est le moyen d'évaluation des résultats. Dans cette perspective, l'introduction des outils numérique de gestion dans l'activité professionnelle des conseillers constitue clairement un changement essentiel de leurs pratiques professionnelles qui pourrait avoir un impact sur l'évolution de leurs représentations de leur rôle et activité au quotidien. Cela laisse penser que l'évolution des pratiques professionnelles pourrait induire une transformation de l'identité professionnelle des conseillers en missions locales.

## Chapitre II : Représentations sociales, pratiques et identités

### 1. Les caractéristiques des représentations sociales

#### 1.1. *La contribution de la théorie des représentations sociales*

Les représentations sociales occupent depuis plusieurs années, une place importante dans la recherche en psychologie sociale. La notion de représentations sociales constitue un pilier dans l'histoire de la psychologie sociale en particulier et des sciences sociales en général. Moscovici (1998, p.36) résume l'évolution de la psychologie sociale en trois phases : « *les attitudes sociales, les cognitions sociales et enfin les représentations sociales* ». Moscovici (1989, p.82) souligne que la représentation est « *une passerelle entre le monde individuel et le monde social* », il est question de comprendre les processus mentaux de construction et de reconstruction de la réalité dans un champ social. L'approche des représentations sociales a permis la redécouverte de l'esprit social.

Flament (1994) définit les représentations sociales comme un ensemble de « *prescriptions* » (les cognitions centrales) qui peuvent être absolues, mais elles peuvent aussi être justificatrices. Autrement dit, les représentations permettent de justifier les prises de positions et les comportements (renforcement de la position d'un groupe). Doise (1986, p.85) définit les représentations sociales comme : « *des principes générateurs de prises de position liées à des insertions spécifiques dans un ensemble de rapports sociaux et organisent les processus symboliques intervenant dans ces rapports* ». Selon Moscovici (1961, p.66) les représentations sociales sont « *un univers d'opinions* » partagé par un groupe dans un environnement social. Les représentations sociales fournissent aux individus un repère d'interprétation du monde, de l'environnement et des autres. Elles permettent de renforcer les échanges et les communications entre les individus. Il s'agit d'une prise de position collective qui se transforme ensuite en un système de compréhension des objets et du monde. L'étude des représentations sociales permet de comprendre les différentes perceptions d'un même objet social au sein d'un même groupe mais aussi entre plusieurs groupes sociaux.

Les représentations sociales trouvent tout leur sens dans la richesse de leurs contenus et dans les interactions qu'elles suscitent avec les pratiques, l'identité, les conduites et les comportements. Lo Monaco et Guimelli (2008, p.36) précisent que les représentations sociales rendent : « *la compréhension du monde plus accessible ce qui suppose la mise en œuvre de processus cognitifs simplificateurs* ». Moscovici (1961, p.47) énonce que les représentations sociales facilitent la communication, « *elle remodèle et reconstitue les éléments de l'environnement où le comportement doit avoir lieu. Elle parvient à donner un sens au comportement, à l'intégrer dans un réseau de relations où il est lié à son objet* ».

## **1.2. Les spécificités des représentations sociales**

Le contenu des représentations sociales présente au moins quatre spécificités. Il s'agit d'un ensemble d'éléments cognitifs organisé, partagé, collectivement produit et socialement utile. Il s'agit d'un ensemble « *d'éléments cognitifs (opinions, informations, croyances) relatifs à un objet social* » (Moliner, Rateau et Cohen-Scali, 2002, p.12).

En premier lieu, les opinions, les croyances et les informations sont structurées et organisées. Moliner (2001) souligne que les éléments cognitifs entretiennent entre eux des relations d'équivalence ou d'incompatibilité à l'égard de l'objet social de la représentation. Abric (1989, p.188) affirme qu'une représentation est : « *le produit et le processus d'une activité mentale par laquelle un individu ou un groupe reconstitue le réel auquel il est confronté et lui attribue une signification spécifique* ». Ainsi, les éléments cognitifs sont organisés et structurés par les individus et le système social.

Ensuite, les représentations sont des constructions mentales partagées et collectivement produites par les individus d'un même groupe dans un environnement social donné. En ce sens, il s'agit d'une construction de la réalité, produite par les individus, socialement partagée par la communication, c'est-à-dire, il s'agit d'une articulation entre le langage et le symbolique. Jodelet (1989, p.37) insiste sur la restitution mentale et symbolique par l'acte de pensée de l'objet représenté. Ainsi, la représentation comporte « *une part de reconstruction, d'interprétation de l'objet et d'expression du sujet* ».

Enfin, les représentations sociales sont socialement utiles parce qu'elles remplissent des fonctions cognitives, des fonctions d'interprétation du monde, des fonctions d'orientation des conduites et des comportements, des fonctions identitaires et des fonctions de rationalisation des pratiques. Moliner, Rateau et Cohen-Scali (2002, p.13) affirment que les représentations sociales sont « *des systèmes de compréhension et d'interprétation de l'environnement social. Mais elles interviennent aussi dans les interactions entre groupes. Notamment lorsque ces interactions se nouent autour d'objets sociaux* ».

### ***1.3. Les fonctions des représentations sociales***

Les représentations sociales permettent aux individus de comprendre le monde (Moscovici, 1961). En effet, les individus et les groupes sociaux interprètent les nouvelles informations, connaissances et savoirs. Ils construisent par le biais des processus mentaux de représentations, un savoir commun en fonction du contexte, des valeurs et des croyances. En ce sens, les représentations ont un rôle simplificateur de la compréhension des nouvelles données de la vie quotidienne. Elles fournissent une forme spécifique de savoir et de normes. Elles permettent d'appréhender un objet social. Ainsi, elles permettent d'intégrer des nouvelles informations, opinions ou croyances. Elles enrichissent les connaissances anciennes des objets sociaux et du monde.

Comme le montrent plusieurs travaux de recherches (Moscovici, 1961 ; Jodelet, 1989 ; Guimelli, 1988) les représentations sociales permettent de renforcer les liens entre, d'une part, la reconstruction mentale d'un objet social, et d'autre part, les conduites et les comportements des individus à l'égard de l'objet représenté. Ainsi, elles sont porteuses de sens et elles orientent les actions et les communications des individus. De fait, les individus ajustent leurs conduites et comportements en fonction des nouvelles informations socialement élaborées. (Guimelli, 1988). « *Les représentations sociales, en tant que systèmes d'interprétation régissant notre relation au monde et aux autres, orientent et organisent les conduites et les communications. De même interviennent-elles dans des processus aussi variés que la diffusion et l'assimilation des connaissances, le développement individuel et collectif, la définition des identités personnelles et sociales, l'expression des groupes, et les transformations sociales*» (Jodelet, 1989, p.53).

Les représentations sociales permettent de renforcer les liens entre les individus d'un même groupe. De ce point de vue, elles sont génératrices d'identité sociale (Tajfel, 1972). Ainsi, elles renforcent le sentiment d'appartenance à un groupe social. Elles permettent de situer les individus et de marquer les différences entre les groupes sociaux par les processus de comparaison sociale et de catégorisation sociale. En effet, la catégorisation sociale consiste à regrouper les individus ou les groupes au sein de catégories. Il s'agit de simplifier la compréhension de la réalité sociale. La catégorisation sociale accentue les différences entre les individus ou les groupes et renforce les liens de similitudes.

En ce sens, les représentations sociales contribuent à la construction d'identité sociale et personnelle. Dans cette perspective, les représentations sociales maintiennent la cohésion des groupes et l'unité des identités formées par le vécu commun et l'histoire autobiographique de l'individu. Les représentations sociales permettent d'évaluer les nouvelles pratiques. Elles permettent de maintenir les liens entre les nouvelles informations et les pratiques, d'une part, et l'identité, les normes, les valeurs dans un environnement social, d'autre part. D'abord, elles justifient les pratiques nouvelles et fournissent des informations permettant d'orienter les opinions dans le sens de l'intégration des nouvelles pratiques. Ensuite, il s'agit d'un processus de rationalisation quand les pratiques sont contradictoires avec les représentations, les normes et les identités anciennes. En ce sens, elles permettent de faire évoluer les pratiques et ainsi de justifier le changement social (Cohen-Scali, Moliner, 2008).

#### ***1.4. La genèse des représentations sociales***

L'approche sociocognitive explique les processus permettant aux individus de comprendre leur environnement social. Elle détermine les liens entre les différents éléments cognitifs d'une représentation comme les opinions, les croyances et les informations. Ainsi, les processus sociocognitifs déterminent les conduites sociales et les orientations des individus par rapport à un objet et dans un contexte social. Pour Moliner (2001, p.17) les représentations sociales se forment à partir de la combinaison de plusieurs processus sociocognitifs comme les processus de : « *catégorisation d'objets et de personnes, d'assignation, d'inférence et d'attribution causale* ».

En ce sens, Moliner (2001, p.20) propose que les processus sociocognitifs vont permettre l'élaboration et la construction des connaissances partagées par les individus au sein d'un même groupe. Ensuite, les connaissances partagées vont être interprétées et appréhendées à partir de connaissances préexistantes. Il s'agit du processus d'ancrage « *par lequel la représentation s'insère (s'accroche) dans la société* ». Après, l'objectivation est l'opération qui concrétise « *ce qui est abstrait et impalpable* ». Dans le processus d'objectivation, les connaissances relatives à l'objet de la représentation n'apparaissent plus comme des concepts mais plutôt comme des éléments de la réalité. Il s'agit de transformer les connaissances intellectuelles en des éléments tangibles, concrets et matériels.

Néanmoins, les processus sociocognitifs, l'ancrage et l'objectivation ne suffisent pas comme le souligne Moliner (2001) à construire les représentations sociales. En effet, les processus de communications (interpersonnelles, le débat public, la presse, la diffusion, les rumeurs, la propagation, les communications culturelles) accompagnent et modulent les processus de production de savoir de sens commun. « *A terme, ce mouvement, aboutit à l'émergence d'un ensemble d'informations, d'opinions, de croyances relatives à l'objet de représentation* » (Moliner, 2001, p.26).

Dans cette perspective, les représentations sociales découlent de la communication. Roussiau et Bonardi (2001, p.19) précisent qu'une représentation sociale : « *est une organisation d'opinions socialement construites, relativement à un objet donné, résultant d'un ensemble de communications sociales, permettant de maîtriser l'environnement et de se l'approprier en fonction d'éléments symboliques* ». Moscovici (1961) désigne trois conditions de la genèse des représentations sociales : la dispersion de l'information par la communication, la focalisation ou la détermination de la position du groupe social par rapport à l'objet de la représentation, et enfin, la pression à l'inférence qui « *permet aux individus de combler les lacunes de leur savoir en reconstruisant en quelque sorte sur le tas une cohérence* » (Roussiau et Bonardi, 2001, p.21). Palmonari et Doise (1986, p.13) insistent sur l'idée selon laquelle les représentations sociales sont construites à partir des interactions humaines : « *qu'elles se vérifient entre deux individus ou entre deux groupes, présupposent de telles représentations. C'est ce fait qui les rend spécifiques. Toujours et partout, lorsqu'on se rencontre, qu'on entre en contact avec des personnes, des choses, on véhicule certaines attentes, un certain contenu mental correspondant à des jugements et à une connaissance des groupes, des personnes et des choses en présence* ».

Jodelet (1989, p.283) souligne qu'une partie des représentations sociales est exprimée explicitement dans les discours et à travers la communication, l'autre partie est cachée et « *enfouie* » dans les pratiques. Jodelet (1997) affirme que la représentation sociale est une forme de pensée socialement élaborée et partagée à visée pratique et dont le rôle est d'expliquer le monde. Les opinions, les attitudes et les valeurs révèlent les processus génératifs et fonctionnels socialement marqués. De ce point de vue, les représentations sociales sont des pensées pratiques, utiles et socialement élaborées. Elles se forment par l'échange interpersonnel, la communication et le vécu commun. Il s'agit d'un processus cognitif permettant d'expliquer les interactions avec le monde et les autres. Jodelet (1997, p.365) souligne que les représentations sociales émergent à partir des opérations mentales, des contextes sociaux, des communications et des conditions. Ainsi, les représentations sociales forment un savoir commun élaboré et partagé par des sujets sociaux. Le mode de fonctionnement des représentations sociales se réfère à un système d'interprétation de la réalité. Il s'agit d'une connaissance construite par l'échange avec l'entourage, la famille, les collègues et les homologues par la tradition, la culture, la communication et l'éducation. Dans cette perspective, le savoir commun produit par les représentations sociales est tout d'abord une réponse à des questions que la société rencontre dans un contexte social.

## **2. La structure interne des représentations sociales**

### ***2.1. La théorie du noyau central***

L'approche du noyau central (Abric, 1976) distingue dans une représentation sociale des éléments stables considérés comme un ensemble de cognitions, d'opinions et de croyances partagés par les sujets dans un même groupe social autour d'un système central. Le noyau central ou structurant a pour fonction principale d'organiser le contenu de la représentation. Selon Abric (1976) toute représentation sociale est constituée d'un ensemble de points stables, non négociables et qui résistent au changement. La théorie du noyau central s'articule autour d'une hypothèse générale qui stipule : « *toute représentation est organisée autour d'un noyau central* », le noyau central est essentiel dans la mesure où il détermine le sens et l'organisation de la représentation (Abric, 1989, p.197).



Par exemple, dans l'expérience de l'artisan réalisée par Abric (1976), un artisan n'est considéré comme tel, sauf s'il remplit les cinq éléments centraux suivants : « *travailleur manuel* », « *amour du métier* », « *travail personnalisé* », « *travail de qualité* » et « *apprenti* ». Abric (1976) souligne que ces éléments sont non négociables et essentiels. Ainsi, le noyau central de la représentation du métier de l'artisan est constitué par les éléments suivants : un artisan aime son métier, exerce un métier manuel, son travail est personnalisé, à la différence du travail industriel son travail est de qualité et il a un apprenti.

Le noyau central devient d'une autre manière un élément organisateur et génératif de la structure de la représentation sociale. Abric (1976) met en exergue que le noyau central a deux fonctions : une fonction génératrice et une fonction organisatrice. D'une part, Abric (1989, p.197) souligne que le noyau central est l'élément qui permet la création et la transformation des autres éléments de la représentation. D'autre part, le noyau central « *détermine la nature des liens qui unissent entre eux les éléments de la représentation. Il est en ce sens l'élément unificateur et stabilisateur de la représentation* ».

Selon Roquette et Rateau (1998, p.33) la fonction génératrice est « *l'entité par laquelle se crée ou éventuellement se transforme la signification des autres éléments constitutifs de la représentation* » et la fonction organisatrice détermine « *la nature des liens qui unissent entre eux les divers éléments de la représentation. En ce sens, il est la composante unificatrice et stabilisatrice de celle-ci* ». Dans cette perspective, Rouquette et Rateau (1998) soulignent que le noyau central est un moyen d'accès privilégié à la représentation sociale. Moliner (1992) souligne que le repérage du noyau central permet de comprendre et d'analyser les représentations sociales. Abric (1989) précise que la représentation sociale est constituée d'un ensemble d'éléments cognitifs. Le noyau central ou structurant est composé par un sous ensemble d'éléments stables « *qui résiste le plus au changement* » (Abric, 1989, p.197).

## **2.2. Les éléments périphériques**

La structure de la représentation sociale est constituée par le noyau central et les éléments périphériques (Abric, 1976). Les éléments périphériques sont organisés autour du noyau central. Abric (1976) souligne que les éléments périphériques assurent une fonction de protection des éléments du noyau central. Abric (1994) énonce que les représentations sociales du noyau central donnent les éléments périphériques de la représentation étudiée.

Moliner (1992) souligne que dans un même groupe, les individus peuvent ne pas partager la totalité des opinions par rapport à la représentation. Il s'agit d'éléments périphériques, étranges et conditionnels. Les éléments périphériques constituent les schémas de divergence d'opinions entre les sujets. Une divergence qui enrichit la représentation et qui est due à la différence de l'expérience de vie de chacun. La divergence d'opinions entre les sujets est constructive, elle permet l'adaptation, l'évolution et elle favorise le changement. La représentation individuelle est une modulation personnelle du noyau central.

Les éléments périphériques sont importants, dans le sens où ils permettent l'adaptation de l'objet de la représentation en fonction du vécu commun au sein d'un groupe et de l'expérience personnelle de l'individu. Les éléments périphériques enrichissent la représentation sociale et complètent le noyau central. Abric (1994) estime que les éléments périphériques sont fondamentaux dans une représentation sociale. Elles permettent l'intégration et l'ancrage du noyau central dans la réalité. Flament (1989, p.210) insiste sur le rôle stabilisateur des éléments périphériques. De ce point de vue, ils constituent une « *zone tampon entre une réalité qui la met en cause, et un noyau central qui ne doit pas changer facilement* ». La mise en cause des prescriptions du noyau structurant est absorbée par les éléments périphériques.

### **3. La dynamique des représentations sociales**

#### ***3.1. Le changement de l'environnement et la stabilité des représentations sociales***

Dans une population homogène et dans un environnement relativement stable, les représentations sociales évoluent très lentement. Par exemple, la comparaison des résultats des deux recherches (Moliner, 1988 ; Rateau, 1995) sur les représentations de l'objet social « *groupe amical* » montrent une stabilité des représentations sociales recueillies. Les deux études ont obtenu relativement les mêmes résultats bien qu'elles aient été réalisées à sept ans d'intervalle. Cependant, les représentations sociales ne sont pas toujours stables. Il s'agit d'une construction sociale qui a une histoire, une vie, une émergence, une transformation et une évolution. Moliner (2001) résume la vie d'une représentation sociale autour de trois phases importantes : l'émergence, la stabilité et la transformation. Moliner, Rateau et Cohen-

Scali (2002, p.32) soulignent que les représentations sociales sont des structures dynamiques et ne sont pas statiques : « *elles naissent, elles se transforment et parfois disparaissent au gré des évolutions de l'environnement social. Dans un effort d'adaptation constant, les groupes construisent, transforment ou abandonnent leurs représentations du monde* ».

Pour Moliner (2001, p.10) les travaux de recherche sur l'étude des facteurs susceptibles de provoquer la dynamique, l'évolution ou la transformation des représentations sociales « *étaient minoritaires* » et « *brillent par leur absence* ». Moliner (2001) précise que cet état de fait est lié à deux raisons : La première raison est d'ordre théorique. En effet, la théorie des représentations sociales (Moscovici, 1961) « *n'offre pas une vision globale de la structure interne des représentations sociales et donc de leur état de stabilité.* ». La deuxième raison est d'ordre méthodologique. Le coût de l'étude de la transformation d'une représentation sociale peut « *s'avérer très lourd au regard des résultats qu'il est susceptible de dégager* » (Moliner, 2001, p.10).

Néanmoins, les difficultés de la recherche sur la question de l'évolution des représentations sociales se sont peu à peu estompées avec l'exploration de nouvelles pistes de recherches, notamment, les travaux de recherche portant sur les relations entre le changement social, les pratiques nouvelles et la transformation des représentations sociales. La théorie du noyau central (Abric, 1976) a permis des avancées significatives dans le développement de la théorie des représentations sociales. Elle a étayé la question de l'état de stabilité des représentations sociales. Abric (1989) insiste sur le lien entre la transformation de la représentation sociale et la remise en cause du noyau central. Les représentations sociales peuvent évoluer superficiellement ou radicalement en fonction de la modification du noyau central. « *Une représentation est donc susceptible d'évoluer et de se transformer superficiellement par un changement du sens ou de la nature de ses éléments périphériques. Mais elle ne se transforme radicalement-elle change de signification-que lorsque le noyau central lui-même est remis en cause* » (Abric, 1989, p.197). Les éléments périphériques protègent le noyau central et ils subissent les premières transformations en cas de remise en cause des prescriptions de la représentation.

Par ailleurs, plusieurs recherches ont permis de montrer la dynamique des représentations sociales comme par exemple les travaux de Guimelli (1988) et Flament (1989). A ce propos, Moliner (1992) souligne que le noyau central est le facteur déterminant d'une représentation sociale. De fait, toute transformation du noyau central entraîne une transformation de la représentation comme le précise Guimelli (1988).

Pour Moliner (2001, p.13) la dynamique représentationnelle est : « *le fruit d'un processus de rationalisation (individuelle/collective), déclenché par la réalisation d'un acte ou l'adoption d'une pratique venant contredire croyances et savoirs anciens* ». L'évolution des représentations sociales est nécessaire « *pour garder leur pertinence et utilité* » dans un environnement social marqué par un mouvement continu. Les représentations sociales une fois stabilisées sont « *rigides et immuables* », néanmoins, elles peuvent se transformer « *brutalement* ». En effet, la stabilité des représentations sociales est seulement temporaire et sur une période limitée de 3 à 5 ans. La dynamique des représentations sociales est à la fois naturelle et nécessaire. Bien qu'elle soit généralement lente, elle peut être rapide et profonde dans des cas exceptionnels comme les « *accidents de l'histoire* », les révolutions ou la transformation profonde de la société (Moliner, 2001, p.38). L'évolution des représentations sociales est un « *ajustement progressif* » que Moliner (2001, p.38) décrit comme « *une lente évolution calquée sur le rythme des évolutions de la société.* ». L'évolution lente des représentations sociales s'explique selon Moliner (2001, p.39), par le fait que le changement n'affecte pas tout le monde de la même façon et en même temps : « *c'est ce type de raisons qui peuvent expliquer la relative lenteur de l'évolution d'une représentation sociale* ».

Abric (1989, p. 202) met en relief la pertinence des recherches portant sur la dynamique des représentations sociales. Selon lui, il ne s'agit pas seulement d'une démarche exclusivement expérimentale, elle peut être abordée par une approche qualitative. « *Enfin, les quelques recherches récentes centrées sur l'organisation et la dynamique évolutive des représentations présentent à notre avis un intérêt essentiel dans une époque où le problème des mentalités et de l'évolution de ces mentalités apparaît comme un problème social crucial* »

La mise en cause du noyau central est une condition nécessaire pour déclencher la transformation de la représentation sociale (Flament, 1989). Par d'exemple, l'expérience du « *groupe idéal* » (Moliner, 1988) montre que la mise en cause d'un élément périphérique transforme la représentation progressivement et superficiellement, alors que la mise en cause d'un élément du noyau central change la représentation en profondeur et brutalement. Dans l'expérience du « *groupe idéal* » le noyau central est constitué par les éléments « amitié » et « pas de hiérarchie ».

Moliner (1988) a divisé sa population (des étudiants de l'Université Paul-Valéry) en deux sous-groupes. Le principe de l'expérience est de décrire un groupe d'amis et puis on demande aux étudiants ce qu'ils pensent des deux situations suivantes : A) Absence d'hiérarchie, B) Une grande convergence d'opinions. La première étape de l'expérience montre la saillance de des deux items (A et B), et la majorité des étudiants (95%) déclarent que dans le groupe idéal ces deux items sont très probablement vrais. La deuxième étape de l'expérience consiste à mettre en cause l'item A qui est un élément du noyau central à la moitié de la population, et de mettre en cause l'item B qui est un élément périphérique à l'autre moitié de la population. Les résultats montrent que la mise en cause d'un élément du noyau central « *entraîne le rejet de la représentation groupe amical* », alors que malgré la mise en cause d'un élément périphérique la représentation du groupe est toujours considérée comme stable. Le groupe est toujours perçu par les participants comme un groupe idéal. (Flament, 1989, p.208).

Dans cette perspective, Flament (1989, p.211) insiste sur le lien entre le changement des circonstances (l'environnement social) et la transformation des représentations sociales : « *Certaines circonstances, indépendantes d'une représentation, peuvent amener une population à avoir des pratiques en désaccord, plus ou moins violent, avec la représentation...Si le phénomène s'amplifie, le noyau central peut être atteint et se transforme, structurellement, ce qui est le critère d'une réelle transformation de la représentation* ». Par ailleurs, Rateau (2007) souligne que les représentations sont stables tant que leur environnement social ne change pas. Il précise que les représentations sociales sont dynamiques parce que l'environnement social est caractérisé par le changement comme le montre l'histoire. De fait, l'environnement se transforme et entraîne dans son mouvement les représentations. Rateau (2007) précise que le changement de l'environnement met en cause les représentations anciennes et génère de nouvelles pratiques adoptées par les individus pour se conformer aux circonstances nouvelles.

Par exemple, les travaux de Jodelet (1989) sur les représentations de la folie illustre bien la causalité entre le changement de l'environnement social et la transformation des représentations et des comportements. Dans son ouvrage « *Folies et représentations sociales* », Jodelet (1989) décrit les relations entre les habitants du village d'Ainay-le-Château et les malades mentaux qui ont été accueillis dans leur village.

En effet, les habitants du village d'Ainay-le-Château ont construit par l'échange, la communication et le vécu commun deux catégories sociales différentes pour désigner les malades mentaux : (les malades des nerfs et les malades de cerveau) et ils ont ajusté leurs comportements à l'égard de ces patients accueillis par la communauté (les pensionnaires) en fonction de leurs représentations sociales de la folie. Selon les habitants du village d'Ainay-le-Château les malades des nerfs sont dangereux alors que les malades du cerveau sont calmes. Dans le même temps, les habitants des villages voisins considèrent les malades mentaux comme des fous. Ainsi, le changement de l'environnement social amène les individus à ajuster leurs représentations pour mieux s'adapter aux nouvelles circonstances et modifie leurs comportements et leurs attitudes.

### ***3.2. Les pratiques nouvelles et la transformation des représentations***

Afin de comprendre la dynamique des représentations sociales, Flament (2001, p.45) s'est interrogé sur la relation d'interaction entre les pratiques et les représentations sociales. Selon lui, les pratiques sociales et les représentations vont toujours ensemble, il s'agit d'une interaction continue. Les représentations déterminent partiellement les comportements des sujets : « *Sur le plan expérimental, plusieurs recherches montrent effectivement que les représentations que les sujets ont de certains aspects des situations dans lesquelles ils sont placés déterminent leurs comportements* ». Pour Abric (1994, p.230) : « *les représentations et les pratiques s'engendrent mutuellement* ». Flament (2001, p.55) insiste sur une interaction circulaire entre les pratiques et les représentations sociales : « *actions et rétroactions s'enchaînent et vouloir donner une priorité à l'un ou l'autre relève plus de la rhétorique que de l'approfondissement* ». Comme le montrent Abric et Tafani, (1995) les représentations sont plus structurées, descriptives et fonctionnelles quand les individus ont une pratique de l'objet de la représentation. Au contraire, les représentations sociales sont moins structurées et plus évaluatives lorsque les individus n'ont pas une pratique de l'objet.

Flament (2001, p.50) suggère une hypothèse selon laquelle les sujets sont amenés à modifier leurs représentations lorsqu'ils sont confrontés à des pratiques qui contredisent leurs croyances, opinions ou leurs représentations. La transformation des représentations sociales permet aux individus de « *maintenir un univers mental cohérent* » et de s'adapter aux pratiques nouvelles auxquelles ils sont confrontés. Les pratiques sont le facteur déclenchant de la dynamique des représentations sociales. Les représentations d'un objet orientent les conduites des individus. Elles guident leurs pratiques et leurs comportements. (Jodelet, 1989 ; Moscovici 1961).

En ce sens, Flament (1989, p.211) distingue deux cas de désaccord entre les pratiques nouvelles et les représentations. Dans le premier cas, Flament (1989, p.211) souligne que la transformation de la représentation est « *brutale* » lorsque le désaccord des pratiques est explicite avec les prescriptions de la représentation. Dans le second cas, les pratiques nouvelles ne sont pas contradictoires avec les prescriptions de la représentation mais elles sont fréquentes, la transformation de la représentation est plutôt au niveau des éléments périphériques. Ainsi, la représentation se transforme progressivement « *sans rupture avec le passé* ».

Dans ce cadre, Rateau (2007, p.178) distingue plusieurs conditions nécessaires qui peuvent déclencher le processus de transformation des représentations. En effet, l'évènement qui affecte les représentations doit être « *pertinent* » pour le groupe et « *suffisamment impliquant* ». Un évènement est impliquant lorsqu'il : « *modifie l'environnement dans lequel se trouve le groupe, les pratiques sociales se transforment et par conséquent des pratiques nouvelles apparaissent, qui, à terme, amèneront un changement de la représentation de l'objet relatif à ces pratiques* ».

D'une part, les pratiques nouvelles peuvent affecter les représentations sociales dans le cas où elles sont en contradiction avec le noyau central. En effet, le noyau central comme le décrit Abric (1976) est un ensemble de prescriptions. Ainsi, le noyau central détermine les conduites et les orientations des individus. La mise en cause des prescriptions du noyau central transforme les représentations.

D'autre part, les pratiques nouvelles, même dans le cas où elles ne sont pas en contradiction avec les prescriptions du noyau central, peuvent susciter l'apparition de prescriptions cachées, en sommeil ou non, mises en œuvre comme le montre l'exemple de l'étude sur les représentations de la chasse de Guimelli (1988). Rateau (2007, p.178) insiste sur la nature des transformations des représentations qui vont s'engager suite au changement des pratiques. Selon lui, les individus peuvent revenir ou non à leurs pratiques anciennes. La possibilité de retour aux pratiques anciennes que Rateau (2007) désigne par la notion de « *réversibilité* » détermine la nature de la transformation des représentations (brutale, résistante, progressive).

Rateau (2007) distingue clairement quatre cas de dynamique des représentations sociales, suite à l'adoption de pratiques nouvelles, qui sont envisageables :

Dans le premier cas, les pratiques nouvelles sont non contradictoires avec les représentations anciennes et elles sont perçues comme réversibles. Dans ces conditions, l'auteur suggère qu'aucune transformation des représentations sociale n'est envisagée. Par exemple, Flament (1994) suggère l'exemple des représentations de la femme pendant la guerre de 1914-1918. En effet, les circonstances pendant la guerre ont amené les femmes à travailler dans l'industrie lourde. L'événement impliquant dans ce cas est la guerre. La guerre a été perçue par la population comme un événement impliquant mais réversible (la guerre est une situation difficile et passagère). La pratique nouvelle (travail des femmes dans l'industrie lourde) est réversible. Ainsi, les pratiques nouvelles dans ces circonstances de guerre sont perçues comme non contradictoires aux valeurs et croyances anciennes. Flament (1994) précise que les représentations sociales de la femme après cet événement restent stables.

Dans le deuxième cas, les pratiques nouvelles sont contradictoires avec les prescriptions du noyau et la situation est perçue comme réversible. Dans ces circonstances, Rateau (2007) et Flament(1994) signifient que les pratiques nouvelles qui sont contradictoires avec la représentation vont transformer les éléments périphériques sans atteindre le noyau central parce que la situation est perçue comme réversible. Pour justifier cette dernière hypothèse, Flament (1994) cite l'exemple des représentations de la vie en couple chez les étudiants africains.



En effet, les étudiants africains qui viennent étudier en France vivent en couple non marié ce qui est supposé être pour eux une pratique nouvelle contradictoire avec leurs croyances anciennes. Les étudiants africains considèrent cette situation comme réversible. Ils envisagent de vivre en couple marié une fois retourné dans leurs pays d'origine. De fait, Flament (1994) propose que leur représentation de la vie en couple soit superficiellement transformée. En d'autres mots, la transformation n'a atteint que les éléments périphériques.

Dans le troisième cas, les pratiques nouvelles sont non contradictoires avec les prescriptions du noyau central et la situation est perçue comme irréversible. Pour Rateau (2007) ce cas particulier correspond à l'étude proposée par Guimelli (1988) sur la chasse. Dans son étude sur les représentations de la chasse. Guimelli (1988) a comparé une étude ancienne à celle qu'il a réalisée par questionnaire auprès de jeunes chasseurs. Selon lui, l'étude ancienne est supposée véhiculer les représentations de la chasse des vieux chasseurs. En effet, l'environnement de chasse a été fortement touché, en 1970, par la prolifération d'un virus qui a réduit les populations de lapins. Les chasseurs ont été obligés de modifier leurs pratiques de chasse en adoptant de nouvelles pratiques de chasse plus respectueuses de l'environnement. Ces pratiques nouvelles « *présentes et disponibles dans le champ représentationnel mais mises en sommeil par l'absence de pratique* » ne sont pas en contradiction avec leurs représentations et croyances anciennes (Guimelli, 1989, p.136).

Ainsi, le changement de l'environnement (baisse du gibier) à amener les chasseurs à adopter des pratiques nouvelles qui ne sont pas forcément en contradiction avec leurs représentations de la chasse (préserver la nature). Les chasseurs ont ajusté leurs représentations de la chasse en maintenant des valeurs, jusque-là, cachées. Les représentations de la chasse se sont transformées d'une activité lucrative à une activité sportive et conviviale entre amis chasseurs. L'étude de l'évolution des représentations sociales de la chasse réalisée par Guimelli (1988) montre que la modification des pratiques provoque la transformation des représentations étudiées.

Rateau (2007, p.179) décrit la dynamique des représentations de la chasse étudiées par Guimelli (1988) comme : « *une transformation sans rupture de la représentation, c'est-à-dire sans éclatement du noyau central. Les éléments activés par les pratiques nouvelles s'intègrent progressivement à ceux du noyau central et fusionnent avec eux pour former un nouveau noyau et donc une nouvelle représentation* ».

Dans le quatrième cas, les pratiques nouvelles sont contradictoires avec les prescriptions du noyau central et la situation est perçue comme irréversible. En guise d'exemple, la recherche de Mamontoff (1996) sur les conséquences de la sédentarisation des gitans montre que le changement des pratiques anciennes (voyages) par des nouvelles (la sédentarisation) est en contradiction avec les prescriptions de leurs représentations anciennes de la vie en communauté (nomades). La sédentarisation transforme leurs modes de vie, leurs environnements, leurs représentations sociales de la vie en communauté ainsi que leur identité. Rateau (2007) distingue dans ce cas deux types de transformations : la transformation résistante et la transformation brutale :

En ce qui concerne la transformation résistante, Rateau (2007) suggère que les pratiques nouvelles vont subir un processus de mise en conformité avec les prescriptions du noyau central. Pour Rateau (2007, p.180) : « *cette mise en conformité si l'on peut dire requiert des mécanismes cognitifs de justification, de rationalisation, qui épousent des canevas de raisonnement* ». La structure de rationalisation correspond chez Flament (1989, p.212) à la présence dans le discours des individus de quatre éléments : « *le rappel du normal, la désignation de l'élément étranger, l'affirmation de la contradiction entre les deux termes, la proposition d'une rationalisation supportant la contradiction* ».

Dans cette situation, les individus sont conscients de l'existence d'un élément perturbateur en contradiction avec leurs représentations. Ils justifient les pratiques nouvelles tout en rappelant les prescriptions anciennes qui sont pour eux plus rationnelles que les nouvelles prescriptions. Dans ce premier type de transformation, les individus sont inscrits dans un processus de rationalisation. Il s'agit d'une transformation résistante des représentations sociales.

Concernant la transformation brutale, Rateau (2007) souligne que dans ce cas la transformation du noyau central est directe et complète. En effet, dans ce cas, il est impossible de justifier ou de rationaliser les prescriptions nouvelles. Les pratiques nouvelles en contradiction avec les prescriptions du noyau sont à la fois importantes et irréversibles. Dans l'absence de possibilité de rationalisation et de justification des contradictions entre les pratiques nouvelles et les représentations, le noyau central se modifie brutalement. Il s'agit d'une transformation brutale des représentations sociales.

Pour conclure, les précédentes recherches permettent de montrer que l'évolution des pratiques et/ou de l'environnement social induit une transformation des représentations. En ce sens, les représentations sociales sont dynamiques. Cela laisse penser que l'évolution des pratiques professionnelles des conseillers de missions locales pourrait contribuer à une transformation de leurs représentations de leur métier. Dans cette perspective, l'évolution des pratiques professionnelles notamment l'utilisation des technologies de l'information au travail pourrait constituer un événement pertinent et déclencheur de transformation de leurs identités professionnelles.

## **4. Les transformations de l'identité professionnelle**

### **4.1. L'identité professionnelle**

L'identité se construit par l'interaction, la communication et l'échange entre les individus au travail et dans la société. Dans cette perspective, Sainsaulieu (1985, p.5) souligne que l'identité professionnelle est : « *la façon dont les différents groupes de travail s'identifient aux pairs, aux chefs, aux autres groupes, l'identité au travail est fondée sur des représentations collectives distinctes, construisant des acteurs du système social d'entreprise* ». Ollivier (2007, p.12) met en avant que les identités sont « *profondément liées à des pratiques, à des techniques et à des processus d'identification* ». Il souligne que les phénomènes identitaires « *s'organisent, se développent, se diffusent fondamentalement à partir de discours qui utilisent des récits* ». Dans cette perspective, les identités ne sont pas seulement des phénomènes relationnels mais elles possèdent aussi une dimension mémorielle. Il s'agit d'un système de représentations individuelles et collectives construites par la communication. « *Les hommes échangent, partagent, transmettent leurs identités, comme tout ce qu'ils se communiquent entre eux, en usant de voies de communication et de moyens de communication* » (Ollivier, 2007, p.31).

L'identité professionnelle est le produit des représentations des pratiques (contenus de consciences en mémoire de travail, maîtrises des pratiques, dispositions génératrices de pratiques, etc.) produit par une histoire particulière. Pour Dubar (2002, p.109) l'identité est l'aboutissement : « *à la fois stable et provisoire, individuel et collectif, subjectif et objectif, biographique des divers processus de socialisation qui, conjointement, construisent les individus et définissent les institutions*».

L'identité professionnelle est une incorporation par l'individu des valeurs et des savoirs professionnels d'un groupe au travail. En ce sens, l'identité est une revendication personnelle et sociale d'appartenance à un ensemble d'éléments (valeurs, savoirs professionnels) partagés par un ou plusieurs groupes sociaux. Dubar (1991) définit l'identité professionnelle sous deux angles :

Le premier est celui de l'identité biographique, l'identité personnelle ou l'identité pour soi. Les informations sur les aptitudes et les traits de personnalité sont organisées en schémas de soi. Pour Markus (1977) le schéma de soi est une structure cognitive contenant des connaissances et des informations à propos de soi. « *Il comprendrait des représentations plus générales construites sur la base de catégorisations répétées et d'évaluations du comportement de l'individu par lui-même ou par autrui* » (Monteil, 1993, p.53).

Le deuxième est celui de l'identité relationnelle, l'identité sociale ou l'identité pour autrui. Les individus d'un même groupe social partagent une histoire de vie et construisent ensemble une identité collective. Tajfel (1972, p.295) souligne qu'un individu ne peut revendiquer son appartenance à un groupe social que lorsqu'il partage avec ce groupe un certain nombre de caractéristiques propres au groupe, autrement dit, les caractéristiques qui définissent le groupe comme « *le statut social, la couleur de peau ou la capacité à atteindre des buts* ». Par ailleurs, le groupe ne peut devenir un groupe que par la différenciation avec d'autres groupes présents dans son environnement social. Pour Tajfel (1972, p.296) l'identité sociale est : « *la connaissance qu'on a d'appartenir à certains groupes sociaux et la signification émotionnelle et évaluative qui résulte de cette appartenance* ».

#### **4.2. Les liens entre l'identité et les représentations sociales**

Moliner (1993, p.10) insiste sur le lien entre construction identitaire et représentations sociales. En effet, les représentations renforcent l'identité sociale : « *chaque individu qui définit son identité propre en fonction des représentations de son groupe renforce un peu plus l'affirmation de l'existence de ce groupe en tant qu'entité sociale. C'est pourquoi, en contribuant à l'édification des identités individuelles, les représentations contribuent à l'affirmation d'existence des groupes sociaux* ».

Jodelet (1989, p. 37) met en exergue le rôle des représentations sociales dans le renforcement du sentiment d'appartenance entre les individus. Les représentations sociales interviennent dans différents processus comme la communication des connaissances, le développement individuel et collectif, la cohésion sociale, les transformations de la société et « *la construction et la définition des identités personnelles et sociales* ». Les individus partagent les opinions de leur groupe social soit par adhésion sociale soit par imposition d'idéologie dominante. « *Partager une idée, un langage, c'est aussi affirmer un lien social et une identité* » (Jodelet, 1989, p. 51).

Cohen-Scali et Moliner (2008) insistent sur l'idée d'une interdépendance entre l'identité sociale et les représentations sociales. Ces mêmes auteurs (2008) identifient trois approches du lien entre identité sociale et représentations sociales. D'abord, la première approche renvoie à l'idée selon laquelle les représentations intergroupes (Doise, 1973 ; Deschamps, 1973) aboutissent à la construction de l'identité sociale. Pour Tajifel (1972) les représentations intergroupes sont les conséquences du processus de catégorisation sociale.

En ce sens, les représentations intergroupes sont des représentations sociales qui permettent aux individus de justifier leurs comportements, d'anticiper les interactions des individus des autres groupes et d'orienter leurs comportements en fonction de ces représentations. Ensuite, Cohen-Scali et Moliner (2008, p. 5) soulignent que les représentations sociales contribuent à la stabilité de l'identité sociale : « *Certaines représentations sociales permettraient aux individus d'affirmer, de signifier ou de revendiquer quelque chose qui les particularise ou qui singularise leur groupe d'appartenance. Dans cette optique, les représentations seraient un instrument identitaire* ».

Enfin, les représentations sociales des individus sont ajustées par des informations et des connaissances contenues dans l'identité sociale de leur groupe d'appartenance. Il s'agit d'un lien « *réflexif* » entre les représentations sociales et l'identité sociale. D'autre part, les représentations sociales se construisent dans « *un univers identitaire* » qui favorise la cohésion du groupe. D'autre part, les représentations sociales renforcent les relations entre les individus d'un même groupe et consolident l'identité sociale.

### **4.3. Les pratiques nouvelles et la transformation des identités professionnelles**

Dubar et Tripier (1998) soulignent que les pratiques professionnelles favorisent l'accomplissement de soi, la reconnaissance sociale, l'identité et l'intégration sociale. Boutinet (2009, p. 176) suggère que les pratiques professionnelles sont génératrices d'identité professionnelle. En effet, les pratiques professionnelles favorisent le sentiment de reconnaissance sociale et : « renvoient à un ensemble homogène de compétences activées, organisées autour de lignes de force cohérentes ». Dans cette perspective, Cohen-Scali et Kokosowski (2003, p.12) insistent sur le lien entre l'identité sociale et les activités : « Il semble bien exister entre l'identité sociale des groupes à laquelle chaque membre s'identifie et les activités qu'ils mettent en œuvre, un lien direct et étroit ».

Barbier (1996, p.43) relève que les pratiques professionnelles laissent des traces identitaires et transforment les composantes représentationnelles identitaires par « un processus d'évaluation et de reconnaissance sociale des capacités employées dans les organisations. ». Barbier (1996) insiste sur l'étroite liaison entre l'image que se fait le praticien d'une opération et l'image de soi dans cette opération : « Il n'apparaît pas davantage possible de séparer les affects accompagnant une action des affects accompagnant la perception de soi dans cette action ». Les pratiques transforment les représentations de soi. De fait, l'engagement du praticien dans une action est le produit de sa perception de cette action comme « rationnel » ou « irrationnelle » et de sa reconnaissance de cette action.

Par exemple, dans leur étude sur les représentations de la fonction infirmière Guimelli et Jacobi (1990) observent que chez les infirmières, l'adoption d'un rôle propre non prescrit par le médecin renforce leur sentiment d'autonomie et transforme leurs représentations sociales de leur métier et leur identité professionnelle. La mise en cause d'un élément du noyau central (être l'exécutante du médecin) a eu un effet sur la reconstruction identitaire des infirmières. Les pratiques nouvelles (rôle propre) ont été valorisées par le groupe des infirmières. Cette évolution de leurs pratiques a renforcé leurs sentiments de reconnaissance personnelle, reconnaissance sociale, estime de soi, autonomie personnelle et confiance en soi qui sont des dimensions importantes dans le développement de leurs identités professionnelles.

Dans cette perspective, l'étude des transformations de l'identité professionnelle suppose la prise en compte de l'évolution des pratiques notamment les pratiques qui sont en contradiction avec les prescriptions du noyau central des représentations anciennes du travail. Elle suppose aussi la prise en compte des pratiques nouvelles qui suggère une modification des valeurs et des normes définit dans le cadre de l'univers de l'identité sociale. En ce sens, les transformations représentationnelles concernant le monde de travail induisaient des transformations identitaires chez les professionnels.

## **5. Les dimensions de l'identité professionnelle des conseillers.ères des missions locales**

### ***5.1. Des militants : une relation d'aide et un travail sur autrui***

Les représentations de l'intervention sociale sont associées à l'idée de ramener les exclus à l'intérieur de la société. Il s'agit de renforcer le lien social pour maintenir la cohésion sociale. Dartiguenave et Garnier (1998, p.17) rappellent que les politiques sociales ont hérité de la révolution française les concepts de solidarité, d'homogénéité et de progrès : « *Notre histoire est ainsi faite, que nous sommes passées d'un modèle de prise en charge privée des situations les plus problématiques de notre société à une organisation et à une action politique, c'est-à-dire publique, en faveur de ceux que l'on appelle pudiquement les démunis* ». L'idée d'une société homogène renvoie aux représentations d'une société intégrée, unitaire et solidaire.

Boutanquoi (2009) souligne que les métiers du social s'inscrivent dans une relation d'aide. Il s'agit d'un travail social sur un autrui en difficulté. La relation d'aide met en évidence deux sujets : le professionnel qui vient en aide et l'autre qui reçoit l'aide sociale. La relation d'aide sociale relève des questions d'ordre éthique sur la légitimité et les formes de la relation d'aide. Elle est déterminée par les politiques sociales qui définissent les cadres sociaux, politiques et économiques de cette action. Autès (2004, p.95) rappelle que le travail social le plus traditionnel est basée sur « *les préoccupations éthiques, la permanence du souci de la protection de l'individu, le respect de l'utilisateur, la mise en œuvre des garanties offertes par le droit* ».

Autès (2004, p.96) souligne que les transformations des représentations des populations cibles de l'intervention social ont entraîné un changement des stratégies politiques : « *Ces transformations ne sont pas brutales. Elles n'annulent pas non plus celles qui leur étaient antérieures. Simplement, cette lente mutation accompagne le changement de stratégie politique envers les populations concernées* ». Dans cette perspective, Astier (2009, p.53) souligne que la représentation de la relation d'aide s'est transformée. Elle est passée d'un travail social sur autrui à un travail social avec autrui. Il ne s'agit pas seulement de l'attribution d'un rôle à un autrui passif mais d'avoir une nouvelle posture d'accompagnement qui permet au consultant de devenir actif, autrement dit, de traiter l'autre en personne. « *Entre le professionnel et l'usager, on considère qu'il s'agit plus d'une rencontre que d'une relation. Pour un nombre sans cesse croissant d'agents, travailler dans l'intervention sociale ne consiste plus à obtenir le consentement des sujets de leur intervention à des valeurs générales mais à les accompagner dans la construction de leur identité personnelle* ».

Les enquêtes menées par la CFDT (2001, p.205) montrent que les travailleurs sociaux ont une représentation très homogène du travail, (61%) appréhendent le travail social comme un moyen de se réaliser et (78%) d'entre eux définissent le travail comme un moyen d'être utile et de participer à la société. Les travailleurs administratifs, quant à eux, appréhendent le travail comme une obligation subie, ils définissent le travail par sa finalité, par le statut et par la rémunération, ils ne partagent pas avec les travailleurs sociaux les définitions positives du travail : être utile et participer à la société.

## ***5.2. Des exécutants de la commande publique : un travail institutionnel***

Dans le travail social (missions locales, centres socio-éducatifs, etc.), les pratiques et les dispositifs d'insertion sont généralement définies par les représentants de l'Etat. Dartiguenave et Garnier (1998, p.24) suggèrent que la démocratisation des politiques renvoie à l'idée selon laquelle : « *la gestion du social appartient à la nation entière* » notamment depuis les années quatre-vingt. La régulation de la vie sociale, la lutte contre les exclusions et la cohésion sociale sont désormais l'affaire de l'Etat. Les politiques sociales de financement, de contrôle et de l'intervention sociale ont évolué de la délégation centralisée de l'Etat à la délégation de proximité et locale, c'est-à-dire, les pouvoirs territoriaux.



Dartiguenave et Garnier (1998, p.25) mettent en avant l'effet de la démocratie de proximité sur l'affaiblissement de l'autonomie et de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux : « *On pourrait considérer que cette démocratie a aussi l'intérêt de repositionner les travailleurs sociaux comme agents de la souveraineté populaire. Les agents sont donc au service des politiques ainsi définies. Ils sont comptables de leurs actions près des représentants élus* ». Les logiques internes des politiques sociales positionnent clairement les travailleurs sociaux comme des professionnels, exécutants de la commande publique.

Bertaux, Schleret, et Bernardi (2000, p.219) soulignent que la forte présence des représentants de l'Etat, des élus et des pouvoirs publics dans la définition des actions sociales a affaibli le sentiment d'autonomie professionnelle chez les intervenants du travail social : « *On voit se développer une nouvelle logique, selon laquelle les dirigeants assurent, comme avant, des fonctions de définition des grandes finalités institutionnelles (l'autonomie, la citoyenneté, etc.), mais désormais et plus encore des fonctions de définition d'objectifs opératoires, de dispositifs, de moyens, de procédures et de pratiques, qui tendent à s'imposer aux intervenants sociaux comme une contrainte extérieure ; toute chose qui auparavant était du ressort presque exclusif d'une autonomie professionnelle revendiquée* ». En ce sens, Cohen-Scali et Kokosowski (2003, p.12) rappellent la forte implication des partenaires politiques dans les politiques d'organisation du réseau des missions locales qui peuvent affecter leur autonomie professionnelle : « *le groupe de conseillers de P.A.I.O. /M.L. au statut encore précaire, doit affronter les demandes souvent contradictoires de l'État, des régions et des élus locaux qui réduisent fortement leur autonomie professionnelle* ».

Dans les années quatre-vingt, les structures de l'intervention sociale ont été perçues par les pouvoirs publics comme un service trop onéreux et peu rentable vis-à-vis des attentes des politiques (Questiaux, 1982 ; Dartiguenave et Garnier, 1998), notamment dans un contexte marqué par l'augmentation du chômage. Questiaux (1982) rappelle que les pouvoirs publics, plus particulièrement les délégations de proximité et locales, doivent s'assurer du rapport qualité/prix des services d'information et d'orientation professionnelle. Il s'agit de maîtriser les dépenses du travail social qui est perçu par les pouvoirs publics comme « *trop cher dans une période de crise économique, d'être inefficace techniquement* » (Questiaux, 1982, p.13).

La quête de l'efficacité amène les politiques sociales à ajuster leurs actions dans le domaine du social aux évolutions socio-économiques nationales et locales. En d'autres mots, il s'agit de mieux contrôler les actions sociales, les dispositifs, les financements et les ressources organisationnelles. Dartiguenave et Garnier (1998, p.64) suggèrent que les politiques sociales sont influencées par les représentations d'un monde social évolutionniste. En effet, le changement social est animé par la volonté du progrès. Les actions sociales sont induites par les représentations de la société moderne, développée et prospère. « *Le monde se partage, au plan des représentations, entre ceux qui sont dans la course au progrès, qui sont favorables au changement social, aux innovations, et les autres qui sommeillent bercés par les illusions de leurs vieilles idées ou de leurs convictions idéologiques rétrogrades* ». Dans cette perspective, Dubéchet, Le Quéau et Simon (2000, p.139) évoquent la mutation des actions d'insertion sociale et professionnelle (les dispositifs dans le domaine social) vers une intervention sociale : « *la massification du problème de l'exclusion, la multiplication de ces politiques et des dispositifs qui les accompagnent ont influencé l'évolution des modes d'intervention, des pratiques et des emplois dans un champ plus vaste que le strict travail social : l'intervention sociale* ».

Pour sa part, Autès (2004, p.99) propose que le lien entre les représentations de l'action sociale et le changement de la réalité du monde social ne peut être que circulaire et indissoluble. Il ne s'agit pas d'un lien de causalité qui oppose, d'une part, les modes de perceptions du monde social et, d'une autre, les pratiques, les dispositifs et les actions qui en découlent. Les professionnels du travail social font face aux demandes et aux exigences des financements publics, à la rationalisation des coûts et à des contrôles renforcés notamment de leurs dépenses et de leurs résultats.

D'un côté, les politiques s'inscrivent dans une action économique et sociale de gestion de la crise économique et sociale. Il s'agit de diminuer le taux du chômage et de maîtriser les coûts de l'action sociale. D'un autre côté, Braconnier et Caire (2009, p.1) soulignent que les professionnels du travail social s'inscrivent dans une action solidaire et sociale dont les principes sont régis par les deux Chartes, française (CNLAMCA, 1995) et européenne (CEP-CMAF, 2002), qui reposent sur : « *la libre adhésion, la primauté de la personne et de l'objet social sur le capital, la gestion démocratique par les membres, la cohérence des intérêts des membres usagers et de l'intérêt général, l'indépendance vis-à-vis des pouvoirs publics et le caractère impartageable des excédents de gestion* ».

### **5.3. Une identité professionnelle peu saillante**

Beynier et Chopart (2000, p.63) suggèrent que le champ des travailleurs sociaux est un univers professionnel varié d'agents ou d'intervenants sociaux en interaction avec des individus ou des groupes. Les pratiques et les activités relationnelles des intervenants sociaux ne sont pas univoques. *« En conséquence ce type d'activité est réalisé par de nombreuses personnes mais avec des contenus différents, des cadres différents, des niveaux de responsabilités différents ».*

Abhervé (2002) rappelle que le réseau des missions locales a défini, en 2002, des métiers au sein de son organisation en fonction de la compétence détenue et exercée. Chaque conseiller d'insertion sociale et professionnelle se voit accorder un rôle dans la structure en fonction de ses compétences qui peuvent être d'ordre technique ou organisationnel. La convention collective des missions locales se fonde sur la classification des salariés sur une approche en termes de compétences détenues et exercées. Les 48 domaines de compétences identifiés concernant le métier de conseillers en missions locales sont classés selon neuf axes : conseil en insertion, accueil, partenarial, technique, ingénierie de projet, stratégique, managérial, gestionnaire et communication. Ensuite, les professionnels d'orientation sont regroupés en quatre filières et seize emplois repères. En effet, l'article 6.1 de la convention collective des missions locales de 2001 précise les critères et les conditions d'évolution des professionnels d'orientation regroupés en quatre métiers dans les missions locales et les PAIO : *« Cette classification conventionnelle permet la reconnaissance des compétences exercées et maîtrisées et offre des possibilités d'évolution professionnelle valorisant les identités collectives à l'intérieur de l'emploi, dans la filière du métier ou de manière transverse aux métiers. Ce système de compétences permet de connaître la contribution attendue et les conditions par lesquelles une évolution professionnelle est possible ».*

Une première filière correspond aux métiers de l'insertion sociale et professionnelle : les chargés d'accueil, les conseillers et les chargés de projet. Une deuxième filière correspond aux métiers de l'information et de la communication et comprend les chargés d'animation, les chargés de documentation et les chargés d'information et de communication. La troisième filière regroupe les métiers de gestion se situent l'assistant administratif, l'assistant de gestion, l'assistant de direction, l'assistant financier et l'assistant informatique. La quatrième filière d'encadrement comprend les métiers où se situent les responsables secteur et les directeurs.

Les principes régissant le système de classification et de promotion de carrière des conseillers dans les missions locales sont basés sur la maîtrise et l'exercice des compétences. La reconnaissance des compétences détenues et exercées est appréciée par l'employeur. Le classement professionnel est basé sur le même principe de qualification que les métiers de l'éducation nationale qui vont sur une échelle de niveau V au niveau I. Les professionnels de l'orientation peuvent être embauchés à temps plein ou à temps partiel, avec un contrat CDI ou CDD. Ils sont rémunérés en fonction des compétences qui leur sont reconnues.

Cohen-Scali et Kokosowski (2003) soulignent que l'histoire particulière des conseillers des missions locales montre que leur statut professionnel est plus précaire que leurs homologues les conseillers d'orientation psychologues. Contrairement à leurs homologues psychologues, les conseillers des missions locales sont issus de différentes formations initiales. La plupart d'entre eux n'ont pas bénéficié d'une formation qualifiante pour avoir un statut professionnel reconnu de conseiller d'orientation. Leur identité professionnelle s'est construite uniquement par le partage des pratiques professionnelles et du vécu commun dans le contexte professionnel.

Les appellations de postes dans les missions locales sont nombreuses. Les intitulés des profils des conseillers de mission locale restent flous malgré la définition de quatre filières de métiers par la convention collective des missions locales. Cohen-Scali et Kokosowski (2003, p.6) considèrent que pour des raisons en lien avec l'histoire du réseau des missions locales, évoquées plus haut, les conseillers des missions locales « *sont associés à l'existence d'une identité professionnelle peu saillante* ». En effet, Turner (1999) précise qu'une catégorie est saillante quand elle est plus accessible et plus facile à utiliser que les autres. Pour Cohen-Scali et Kokosowski (2003, p.6) : « *Au fur et à mesure qu'une identité devient saillante, l'auto-perception individuelle devient dépersonnalisée et cette dépersonnalisation induit une homogénéité des actions. L'identité sociale est saillante ou forte quand elle est facilement intégrée dans le système des représentations sociales des individus qui composent le groupe et de ceux qui interagissent avec lui* ».

Cohen-Scali et Kokosowski (2003) soulignent que malgré l'identité professionnelle peu saillante des conseillers des missions locales, ces derniers ont développé des pratiques professionnelles plus homogènes et plus structurées que leurs homologues les conseillers d'orientation psychologues. La similarité des conduites des conseillers des missions locales s'explique par la forte communication au sein du réseau (réunions nationales, le travail associatif, les journées de rencontres, les échanges des pratiques et des expériences, etc.).

Les conseillers des missions locales ont pour mission de contribuer à l'insertion professionnelle des jeunes. Leur action est guidée par les demandes institutionnelles des financeurs et leurs attentes individuelles d'agir en faveur des jeunes en difficultés. Muniglia et Thalineau (2012, p.77) insistent sur l'existence de deux grands types de logiques à travers lesquelles se définissent les conseillers des missions locales.

La première logique est celle « *des militants* ». Elle concerne les conseillers qui appréhendent leur métier autour des valeurs de l'approche globale, du rapport de Schwartz (1982), de l'empathie envers les jeunes et qui insistent sur la nécessité d'établir une relation de confiance avec le jeune. Les conseillers dans ce premier groupe développent « *une stratégie de bricolage* » des outils de travail. Ils adaptent les dispositifs d'insertion aux situations des jeunes suivis. Ils sont attachés à la posture du conseiller référent, un professionnel militant contre les contraintes institutionnelles. « *Bien souvent, ces professionnels ont d'ailleurs l'impression de manquer de temps pour se consacrer à l'accompagnement. La multiplication des tâches administratives est mal vécue* ».

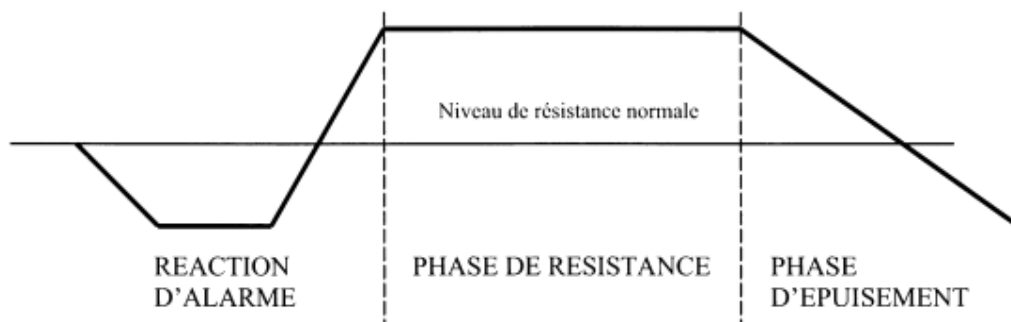
Dans la deuxième logique s'inscrivent les conseillers qui appréhendent leur métier du point de vue de la technicité et l'expertise. Les conseillers dans ce type plutôt « *technique* » se situent comme des experts des dispositifs, des lois et des mesures. La relation d'aide avec le jeune est proche de la relation de service (Autès et Delaval, 1998). Il s'agit en quelques sortes d'un contrat avec un usager. Muniglia et Thalineau (2012, p.78) soulignent que les conseillers « *techniques* » sont centrés sur le service qu'ils peuvent apporter au jeune plutôt que sur la relation d'aide : « *L'intervenant est un intermédiaire entre l'usager et les différents dispositifs existants plutôt qu'un spécialiste de la relation. Il met en avant le service rendu : écoute, compréhension des problèmes, élaboration de diagnostics, conseil, prescription d'opérations de réparation* ».

# Chapitre III : Risques psychosociaux et nouvelles technologies

## 1. Les risques psychosociaux

### 1.1. Les conceptions physiologiques

Selye (1956) révèle que le stress est une réponse de l'organisme face à une situation difficile. Le corps de l'individu met en œuvre l'ensemble de ses moyens physiologiques pour s'adapter à un événement impliquant et stressant. Selye (1956) définit le stress par la notion de « *Syndrome Général d'adaptation* » qui comporte trois phases : le stade d'alarme (le temps de préparation et la mobilisation des ressources), le stade de résistance (l'utilisation des ressources) et le stade d'épuisement (la phase de déclin de l'utilisation des ressources).



**Figure 1** : Le modèle de Selye (1956). (Quintard, 1994, p.48)

Les travaux de Selye (1956) ont un intérêt fondamental parce qu'ils ont souligné l'effet du stress sur la santé, notamment, du point de vue hormonal et physiologique. Néanmoins, plusieurs travaux sur le stress succédant à ceux de Selye (Spielberger, 1979 ; Lazarus et Folkman, 1984) ont critiqué la théorie de Selye (1956), d'abord, parce que la notion de stress dans le modèle de Selye (1956) reste floue et ambiguë, ensuite parce que Selye (1956) ne distingue pas clairement les sources de stress, les processus internes qui en découlent et les réactions psychologiques.

Guillet (2008) souligne que les conceptions physiologiques s'appuyaient sur une relation de causalité entre le stimulus et la réponse de l'organisme. Elles ne prennent pas en compte les variations interindividuelles (l'interaction entre l'individu et son environnement), les composantes psychologiques, ni l'évaluation subjective des situations environnementales. Quintard (1994, p.48) affirme que « *Cette conception classique du stress a cédé peu à peu le pas à une approche multifactorielle prenant en compte l'interaction entre personne et situation* ».

## **1.2. Le modèle de Cooper et Marshall**

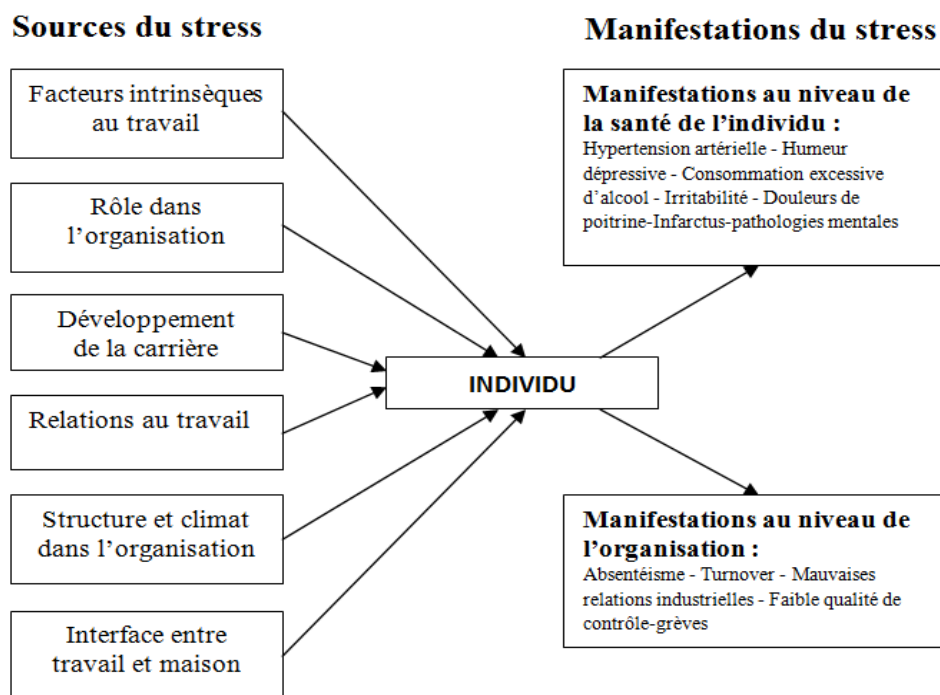
Le modèle de Cooper et Marshall (1976) est un modèle multidisciplinaire. Cooper et Marshall (1976) insistent sur la primauté des facteurs contextuels dans la production du stress. Cette approche du stress implique que la quasi-totalité des individus perçoivent les facteurs de stress comme une menace et des événements stressants. Les facteurs de stress agissent sur l'individu et sur l'organisation du travail. Cooper et Marshall (1976) soulignent que les sources de stress professionnel sont réparties selon six groupes :

- les facteurs intrinsèques au travail sont des facteurs inhérents au travail qui peuvent être liés à de mauvaises conditions de travail, des horaires de travail mal agencés, des risques professionnels, des dangers physiques, la surcharge de travail, l'insuffisance de travail, la restructuration du travail, les pratiques professionnelles changeantes et les nouvelles technologies qui modifient les conditions et l'organisation du travail.
- le rôle dans l'organisation est une source de stress quand il s'agit d'une ambiguïté du rôle ou des conflits de rôle. Le manque de consignes, la surcharge informationnelle et communicationnelle, la contradiction des consignes et la prise de responsabilité, ces éléments accentuent les tensions et le sentiment d'urgence. Les problèmes liés aux conflits des rôles dans l'organisation diminuent l'autonomie de l'individu. Dans ce sens, lorsque la définition du travail prescrit est ambiguë l'ajustement du travail réel est plus difficile.

- les relations difficiles avec les autres (les collègues, les supérieures, etc.) notamment les relations conflictuelles contribuent à renforcer le sentiment d'isolement, d'injustice et de souffrance. Le soutien social est important dans la mesure où il permet d'atténuer les effets néfastes du stress professionnel.
- l'évolution de la carrière renvoie à l'espoir de la reconnaissance, le manque de développement de la carrière professionnelle est généralement perçu comme un facteur aggravant le sentiment d'injustice, il affecte la motivation de la personne et augmente le stress.
- la structure et le climat dans l'organisation fait référence à des événements liés à l'environnement de travail. Ils favorisent l'évolution du stress professionnel dans le temps. Il s'agit des restructurations du travail, du manque de communication et des conflits d'intérêt qui peuvent être des sources de stress et auxquelles peuvent s'ajouter le manque de contrôle, le contrôle renforcé, le manque d'autonomie de l'individu dans le choix de ses pratiques professionnelles et la faible marge de manœuvre pour l'utilisation de ses compétences.
- Le conflit entre les interfaces vie privée et vie professionnelle peut être une source de stress lorsque le temps du travail empêche l'individu de passer du temps avec sa famille. Le travail peut être aussi une source de stress lorsque l'individu est trop centré sur le contenu de son travail et n'arrive pas à faire une rupture entre le travail et le hors travail. L'individu qui n'arrive pas à rompre avec le contenu de son travail est dans une situation de souffrance continue qui accentue le sentiment d'épuisement et de fatigue. Les tâches répétitives et la redondance de l'information sont responsables d'une grande partie de la surcharge cognitive qui conduit l'individu à revivre les situations de travail à la maison, avec les amis et dans les moments de repos ou de sommeil.



Dans cette perspective, le modèle de Cooper et Marshall (1976) s'inscrit dans une approche préventive du stress professionnel sur la santé et sur le travail. Il s'agit d'un modèle qui permet de déterminer et d'évaluer les sources de stress. Il permet de décrire les relations et les interactions entre les sources de stress, l'individu et les manifestations du stress. Il ne s'agit pas d'une approche causaliste et linéaire. Toutefois, le modèle de Cooper et Marshall (1976) ne s'applique pas à tous les secteurs d'activité. Les variables de stress doivent être ajustées à chaque profession ou métier pour correspondre à la situation professionnelle étudiée.

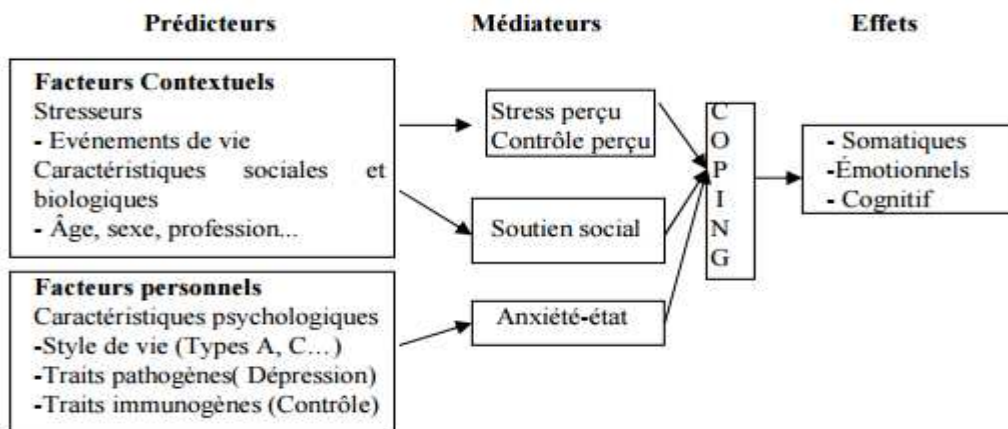


**Figure 5 :** Le modèle de Cooper et Marshall (1976).

Cooper et Marshall (1976) révèlent que les facteurs de stress au travail sont liés aux conditions de travail et aux relations entre l'individu et son milieu de travail. Les effets du stress professionnel se manifestent par des réactions très néfastes sur le bien-être et la santé de l'individu. Les conséquences du stress professionnel sur la santé sont relatives à la personnalité et aux aptitudes physiques de chaque individu. Le stress au travail affecte conjointement la santé de l'individu et l'organisation du travail.

### 1.3. Les conceptions transactionnelles

L'approche cognitive transactionnelle permet de compléter les conceptions physiologiques et linéaires du stress en termes de stimulus et de réponse (Seyle, 1956). Le modèle cognitif du stress explore les différentes dimensions psychologiques du stress au travail : le stress perçu, le contrôle perçu, le coping et les réactions aux stress. Lazarus et Folkman (1984) soulignent que le stress est le retentissement des exigences de l'environnement sur l'individu. Il ne s'agit pas d'une relation de cause à effet mais d'une conception interactionniste du stress, une interaction entre la dimension cognitive (les perceptions) et la réaction de l'individu. Il s'agit d'une relation dynamique entre l'individu, les exigences de l'environnement, les ressources individuelles et sociales et la perception de cette relation par l'individu. L'évaluation du stress, dans le modèle transactionnel, s'appuie sur trois variables : les prédicateurs (les facteurs contextuels et les facteurs personnels), les médiateurs (stress perçu, contrôle perçu, soutien social et l'anxiété-état) et les effets à court terme et à long terme (somatiques, émotionnelles et cognitifs).



**Figure 2** : Le modèle de Lazarus et Folkman (1984). (Guillet, 2008)

Lazarus et Folkman (1984) mettent en évidence que le stress est un processus par lequel un événement perçu par l'individu comme impliquant provoque des comportements d'adaptation et d'ajustement (le coping). La perception de l'évènement impliquant et le vécu de l'évènement par l'individu sont les déterminants du stress. Autrement dit, la perception de l'évènement, et non l'évènement lui-même, détermine le degré de stress et ses effets sur la santé et sur le bien-être de l'individu.

Face à un événement perçu comme impliquant, l'individu évalue en premier temps la situation. Il s'agit d'une évaluation cognitive primaire. L'événement impliquant doit représenter pour l'individu un enjeu qui peut être évalué selon trois types : une perte ou un préjudice déjà subis antérieurement (par exemple la perte d'un emploi), une menace (par exemple la menace de perte d'emploi) et un défi ou un challenge (par exemple l'évolution de la carrière professionnelle). Le stress perçu est l'aboutissement de l'évaluation de l'enjeu de l'événement impliquant par l'individu.

Ensuite, l'individu évalue ses ressources, ses compétences et ses moyens qui vont lui permettre de contrôler la situation et de dépasser son état de stress. Il s'agit d'une évaluation cognitive secondaire qui renvoie à la notion du « *contrôle perçu* ». Dans ce sens, plus une situation stressante est perçue comme contrôlable, moins grand sera le degré de stress perçu par l'individu.

Après l'évaluation primaire et l'évaluation secondaire de l'événement impliquant et perçu comme une source de stress ou comme un événement aggravant d'une situation de stress vécu par l'individu, la personne élabore une stratégie d'adaptation (le coping). Lazarus et Folkman (1984, p.141) définissent le coping comme « *des efforts cognitifs et comportementaux en changement permanent en vue de gérer des demandes spécifiques externes et/ou internes qui sont évaluées comme exigeantes ou dépassant les ressources de personne* ». Il s'agit d'une stratégie qui permet à l'individu de gérer la situation de stress. Le coping se manifeste par des effets cognitifs et comportementaux. L'objectif du coping est de maîtriser, de réduire et de tolérer les exigences internes et externes de la transaction stressante. Folkman (1984) distingue deux types de stratégies de coping. Premièrement, les stratégies actives sont centrées sur le problème et correspondent à des efforts de résolution du problème. Deuxièmement, les stratégies passives sont centrées sur soi et correspondent à des efforts de maîtrise des émotions ou d'évitement de l'idée d'être en situation de stress.

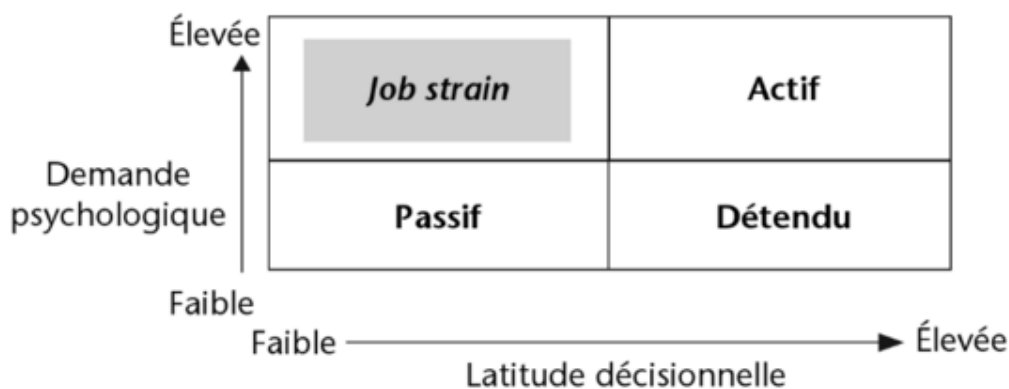
## **1.4. L'approche causaliste de stress**

### **1.4.1. Le modèle de Karasek**

Le modèle de Karasek (1979) du stress professionnel est composé de deux dimensions : la demande psychologique (la charge psychologique associée à l'exécution des tâches) et la latitude décisionnelle (l'autonomie décisionnelle et l'utilisation des compétences). D'abord, la demande psychologique est déterminée par deux facteurs : la quantité de travail et la complexité des tâches. Il s'agit d'un ensemble d'exigences cognitives (la demande liée à l'effort cognitif d'attention et la demande liée à la résolution des problèmes) et d'une demande associée au temps d'exécution des tâches. Ensuite, la latitude décisionnelle renvoie à la perception de l'autonomie dans l'exécution des tâches par l'individu dans une situation de travail.

Autrement dit, dans une situation professionnelle, l'individu évalue une marge d'autonomie qui lui permet de contrôler son travail, d'utiliser et de développer ses compétences. La latitude décisionnelle est constituée de deux dimensions : l'autonomie décisionnelle qui renvoie à l'accomplissement de soi et l'utilisation des compétences qui renvoie à la notion d'autorité décisionnelle. Karasek et Theorell (1990) soulignent que l'autorité décisionnelle fait référence à la notion de contrôle de l'activité par les compétences. Il s'agit de la possibilité de contrôler soi-même les procédures, les pratiques, le rythme, l'organisation des tâches, l'utilisation des qualifications dans une situation professionnelle. Karasek (1979) met en évidence que le niveau de stress professionnel et l'autorité décisionnelle sont corrélés positivement, c'est-à-dire, plus le niveau d'autorité décisionnelle (l'autonomie d'utilisation des compétences) d'un individu augmente, moins grand sera son niveau de stress professionnel.

Karasek (1979) affirme que la combinaison des niveaux (fort ou faible) des demandes psychologiques et des latitudes décisionnelles conduit à quatre niveaux de stress professionnel. Par exemple, la combinaison d'une demande psychologique forte et d'une latitude décisionnelle faible conduit à une situation professionnelle comportant le risque de stress professionnel le plus élevé (le job strain qui affecte la santé cardiovasculaire). La combinaison d'une demande professionnelle faible et d'une latitude décisionnelle forte conduit au risque de stress professionnel le moins élevé.



**Figure 3** : Les situations à risques selon le modèle Karasek. (Montreuil, 2011, p.21)

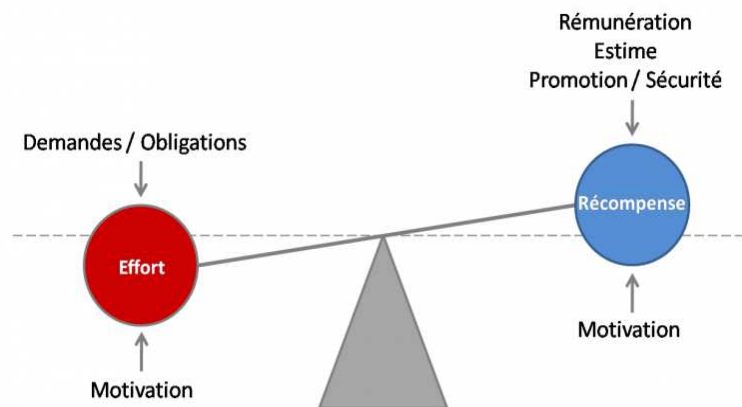
La notion du soutien social (Karasek et Theorell, 1990) est une troisième dimension qui vient enrichir le modèle de (Karasek, 1979). Ainsi, cette approche causaliste se présente sous trois dimensions : les demandes psychologiques, le contrôle et le soutien social. Karasek et Theorell (1990) insistent sur le rôle de l'environnement social de l'individu dans l'évolution de son stress professionnel. Le soutien social remplit des fonctions de reconnaissance sociale et de compensation des efforts et des souffrances vécues par la personne dans son travail.

Il s'agit d'un soutien social qui contribue à diminuer les effets du stress professionnel. Les relations sociales renvoient aux relations entre l'individu, les collègues et les supérieurs au travail. L'entourage de l'individu au travail est à la fois une source de stress professionnel et un soutien social essentiel pour atténuer les effets du stress (une fonction protectrice). D'une part, le soutien social renvoie à l'intégration sociale, la cohésion du groupe et la reconnaissance sociale. D'autre part, le soutien social s'oppose à l'isolement au travail, l'épuisement professionnel, la pression au travail et le déséquilibre entre les exigences psychologiques du travail et l'autonomie décisionnelle (Van der Doef et Maes, 2002).

#### 1.4.2. Le modèle de Siegrist

Le modèle efforts/récompenses de Siegrist (1996) est un modèle semblable au modèle exigences/autonomies proposé par Karasek et Theorell (1990). En effet, Siegrist (1996) suggère que le déséquilibre entre la charge de l'effort fourni par l'individu et le sentiment de récompense contribue à créer une situation à risque de stress professionnel. La charge de l'effort est liée à l'effort extrinsèque (les contraintes de temps, les responsabilités et les demandes psychologiques) et à l'investissement de l'individu. Le sentiment de récompense

est associé à la reconnaissance au travail (les rémunérations, l'estime des collègues et des supérieurs). L'hypothèse du modèle efforts/récompenses postule que : « *un déséquilibre répété entre effort déployé par les travailleurs et récompenses faibles obtenues en revanche en résulte un risque élevé de subir à long terme une des maladies liées au stress chronique et surtout les maladies cardiovasculaires et la dépression* ».



**Figure 4** : Le modèle efforts/récompenses de (Siegrist, 1996)

Siegrist (1996) souligne que les échanges entre les individus suivent un principe simple, tacite et fondamental qui est celui de la réciprocité, c'est-à-dire, les comportements justes et favorables seront récompensés tandis que les comportements injustes et non favorables seront punis. Il s'agit du principe de l'échange des efforts et des récompenses selon le principe de la réciprocité. Dans une situation de travail, les échanges des efforts des salariés sont récompensés par les rémunérations, les gratifications et la reconnaissance des supérieures et des collègues, etc. En cas de violation du principe du juste échange et de la réciprocité, l'individu réagit par la déception, la colère, la dépression et le sentiment de vengeance. Généralement, l'individu se trouve dans une telle situation où l'autrui est dans une position supérieure et dispose de la puissance. De fait, les sentiments et les émotions de frustrations sont mémorisés dans les structures limbiques du cerveau et provoquent des réactions physiologiques. Les réactions hormonales et physiologiques générées par le sentiment d'injustice sont responsables de plusieurs maladies chroniques et cardiovasculaires. L'exposition répétée au stress professionnel affecte la santé. Par exemple, la combinaison des demandes psychologiques fortes avec des récompenses faibles est associée à une progression rapide de l'athérosclérose, l'infarctus du myocarde et l'accident vasculaire cérébral.

### **1.5. L'approche psychodynamique du stress**

L'approche psychodynamique du travail (Dejours, 1993) s'appuie sur l'hypothèse que les travailleurs mobilisent des stratégies collectivement construites pour surmonter les situations de peur et de souffrance au travail. Dejours (1993) souligne que les travailleurs éprouvent une inquiétude chronique quand ils sont confrontés à un événement perçu comme stressant. Ils adoptent des conduites et des stratégies qui vont leur permettre de lutter contre la souffrance, d'augmenter leur plaisir d'accomplissement de soi et de mieux gérer l'organisation de leur travail. Il s'agit de mettre en œuvre une stratégie défensive qui mobilise l'intelligence et les personnalités des agents pour maîtriser les contraintes professionnelles, la complexité des tâches quotidiennes et la souffrance au travail.

Davezies (1993, p.14) énonce que le manque de la reconnaissance génère la disparition du plaisir et accentue le sentiment de souffrance qui est « *irréductiblement liée à toute expérience du travail* ». La mobilisation, la quête de l'accomplissement de soi et l'espoir de reconnaissance au travail sont des dimensions centrales dans la psychodynamique de travail. La perte de l'espoir de reconnaissance fait courir au sujet le risque de désorganisation psychique et psychosomatique. Le manque de reconnaissance au travail mobilise chez le sujet une stratégie de défense de sa santé et génère des conduites et des comportements « *jugés paradoxaux, irrationnels, mais qui trouvent leur logique et leur légitimité dans la nécessité impérieuse de se défendre contre la souffrance* ».

De fait, la reconnaissance au travail est essentielle pour atténuer les sentiments de souffrance. Il s'agit d'une reconnaissance du travail, des compétences, des difficultés et de la souffrance. Davezies (1993) distingue deux types de reconnaissance au travail : le jugement de l'utilité, par exemple, le jugement du travail par la hiérarchie qui estime que le travail est utile et le jugement esthétique qui évalue la qualité du travail, par exemple, le jugement du travail par les collègues. Le jugement esthétique comporte deux dimensions : la première est une dimension de reconnaissance de l'appartenance au groupe (le conformisme) qui renforce l'identité sociale (le travail est bien fait parce qu'il est conforme aux règles), la deuxième dimension de singularité souligne l'apport personnel et renforce l'identité personnelle (le travail est bien fait parce qu'il est unique).

## **1.6. Les liens entre le sentiment d'efficacité personnelle et la perception du stress**

Lecompte (2004, p.61) souligne que les personnes qui croient fortement en leurs possibilités sont centrées sur un objectif perçu comme stimulant plutôt que sur un événement perçu comme stressant : *« elles abordent les menaces ou les stressseurs potentiels avec la confiance qu'elles peuvent exercer un certain contrôle sur eux. Cette perspective efficace améliore les performances, réduit le stress et diminue la vulnérabilité à la dépression. À l'inverse, les aptitudes personnelles peuvent être facilement limitées voire annulées par des doutes sur soi, de telle sorte que des individus talentueux peuvent faire un piètre usage de leurs aptitudes dans des situations qui sapent leurs croyances en eux-mêmes ».*

Bandura (1997) révèle que le sentiment d'auto-efficacité est un construit bidimensionnel. Le sentiment d'efficacité générale réside dans les croyances qu'a l'individu en lui-même pour bien mener son travail malgré les contraintes extérieures. Le sentiment d'efficacité personnelle est une autoévaluation personnelle. Il s'agit de la croyance de l'individu dans sa capacité de mobilisation de ses ressources, moyens et compétences pour maîtriser des situations variées. Bandura (2003) met en évidence que le sentiment d'efficacité personnelle est une conviction fondamentale et un ensemble de cognitions spécifiques qui régulent les comportements de l'individu dans des situations ou des domaines donnés, par exemple, la motivation, la persévérance, les réactions émotionnelles, la prise d'initiatives et la gestion de situation de stress. Lecompte (2004, p.60) souligne que le sentiment d'efficacité d'un individu ne consiste pas seulement à avoir les aptitudes requises ou à être motivé : *« Il s'agit plutôt d'une capacité productrice au sein de laquelle les sous-compétences cognitives, sociales, émotionnelles et comportementales doivent être organisées et orchestrées efficacement pour servir de nombreux buts ».*

En ce sens, les personnes qui ont un sentiment élevé d'efficacité abordent les tâches difficiles comme des défis (un objectif stimulant) plutôt que comme des menaces (un événement stressant). Le sentiment d'efficacité contribue à augmenter chez l'individu l'intérêt qu'il trouve à relever le défi, l'investissement des ressources et des aptitudes, l'utilisation des compétences, les efforts déployés face à une situation complexe et le raisonnement stratégique. De fait, le sentiment d'efficacité personnelle renvoie à la notion du contrôle perçu (Lazarus et Folkman, 1984).



Rondier (2004) rappelle que les croyances d'efficacité personnelle sont construites à partir de quatre sources de sentiments d'efficacité. La première source et la plus influente est l'expérience active de maîtrise personnelle qui fait référence aux expériences de succès de l'individu, c'est-à-dire que les succès répétés construisent les croyances d'efficacité et les échecs diminuent le sentiment d'efficacité. La deuxième source est l'apprentissage social qui repose sur le phénomène de comparaisons sociales. En ce sens, l'individu évalue ses capacités à partir des remarques et des évaluations de son entourage et par le processus de comparaisons sociales de ses réalisations avec les réalisations des personnes du même âge, sexe, etc. La troisième source est la persuasion par autrui qui renvoie au soutien social des personnes significatives. L'individu maintient son sentiment d'efficacité, particulièrement face à une situation difficile, par le soutien et l'expression de la confiance d'autres personnes significatives. Enfin, la quatrième source est l'état physiologique et l'état émotionnel qui contribuent partiellement dans la construction du sentiment d'efficacité. Par exemple, lorsque l'état de santé, de stress ou d'anxiété d'un individu est perçu comme un facteur limitant ses performances, le doute de ses compétences personnelles peut l'amener à une situation d'échec. Lorsque l'état de santé et les réactions émotionnelles sont maîtrisés par l'individu, cela l'amène à croire davantage au succès et à l'amélioration de ses performances.

### ***En conclusion***

Il apparaît que le stress au travail est un construit complexe et ayant plusieurs dimensions. Il ne s'agit pas d'une simple relation de causalité entre les sources du stress et ses conséquences sur l'individu et l'organisation du travail. En effet, il apparaît que la perception individuelle et collective de l'évènement stressant détermine son implication pour l'individu et pour le groupe. Aussi, plusieurs facteurs (comme le soutien social, le contrôle perçu, le sentiment d'efficacité personnelle, la motivation, la reconnaissance professionnelle, les stratégies individuelles et les stratégies collectives) contribuent à ajuster les effets néfastes du stress sur la santé de l'individu et l'organisation du groupe dans une situation de travail.

## 2. Les nouvelles technologies

### 2.1. *Une révolution culturelle, sociale et cognitive*

Les technologies de l'information et de la communication constituent l'ensemble des pratiques numériques de stockage, de traitement, d'émission et de réception de l'information. Toutefois, ces technologies ou plutôt techniques ne sont pas les premiers outils de gestion de l'information. Serres (2012) rappelle que tout individu stocke, traite, émet et reçoit de l'information. Cette quadruple caractéristique des individus est aussi vraie pour tous les objets inertes et sociaux (les atomes, les planètes, les groupes, etc.) qui eux aussi stockent, traitent, émettent et reçoivent de l'information.

Dans cette perspective, les technologies de l'information partagent les caractéristiques de stockage, de traitement, d'émission et de réception de l'information avec la plupart des objets sociaux, ce qui leur permet d'être présentes dans tous les champs sociaux. Bien qu'elles ne cessent de nous fasciner par leur richesse en innovation, en création et en imagination, elles ne sont pas tout à fait nouvelles, elles sont universelles. Il s'agit d'une révolution dans le temps et d'une révolution dans l'espace. Brousseau et Moatty (2003, p. 5) soulignent que les technologies de l'information peuvent élargir, enrichir ou maintenir le lien social entre les individus en « *l'affranchissant de ses limitations spatio-temporelles ou à l'inverse être accusés de venir le déliter en sapant insidieusement les relations interpersonnelles de proximité, perçues comme seule base possible d'une sociabilité authentique* ».

D'abord dans le temps, tout comme l'écriture et l'imprimerie, les technologies de l'information ont permis aux individus de changer leurs modes de stockage et de transmission du message et de l'information. Ce changement de support n'est pas sans conséquences sur le développement économique, culturel et social. Les modes d'échanges des biens et des informations évoluent chaque fois que le couplage (support/message) change. Par exemple, l'écriture et l'imprimerie ont permis l'évolution du système monétaire (du troc vers les billets et les chèques), dans le même sens, les technologies de l'information ont permis la création de nouveaux modes d'échanges et de paiement (monnaie virtuelle et carte bancaire). Les techniques d'apprentissage, de formation et d'accès à l'information suivent aussi l'évolution des supports de stockage de l'information. Les bibliothèques et les universités suivent l'évolution numérique de nouveaux supports de stockage et de diffusion du savoir.

Ensuite, les technologies de l'information ont bouleversé le rapport des individus et des groupes avec l'espace. L'adresse, par exemple, ne renvoie plus, seulement, à un espace physique bien défini avec des coordonnées euclidiennes. Il s'agit d'une nouvelle perception de l'adresse dans un nouvel espace virtuel mais bien réel, par exemple, l'adresse électronique ou le numéro de téléphone. Serres (2007) rappelle que l'espace tout comme l'adresse renvoie à l'endroit, c'est-à-dire, à un lieu de droit. Les nouvelles technologies ne réduisent pas les distances, ne raccourcissent pas les distances, elles les suppriment, tout simplement. En conséquence, le changement de l'espace (l'habitus) par un nouvel espace virtuel (Internet) induit la transformation des habitudes et des pratiques. Il s'agit d'une évolution d'ordre à la fois cognitif, juridique, politique, économique, relationnel et social.

En effet, la cognition humaine comporte trois facultés : la faculté de mémoire, la faculté d'imagination et la faculté de raison. Serres (2007) souligne que la faculté de mémoire, par exemple, est de moins en moins sollicitée depuis l'évolution du support de stockage des connaissances : du stade oral, au stade écrit, au stade imprimé, et puis aujourd'hui, au stade des technologies de l'information. Les hommes et les femmes « *ont perdu* » la mémoire subjectivement pour gagner une nouvelle mémoire externe au sens objectif (la mémoire de l'ordinateur). La faculté d'imagination et la faculté de raison évoluent également, dans le même sens, c'est-à-dire, vers une externalisation, une objectivation de l'imaginaire et des outils de raisonnement. « *Peu à peu, le savoir s'objectiva d'abord dans des rouleaux, vélin ou parchemins, support d'écriture, puis, dès la Renaissance, dans les livres de papier, supports d'imprimerie, enfin, aujourd'hui, sur la toile, support de messages et d'information* » (Serres, 2011). L'externalisation du savoir a un double effet sur les facultés cognitives. D'une part, l'externalisation de la mémoire, de l'imaginaire et de la raison enrichit les contenus (les images, les outils de calcul et les logiques de raisonnement). Autrement dit, nous avons devant nous, aujourd'hui, sur Internet, beaucoup plus d'images et de mondes imaginaires que tout ce que nous pouvons imaginer. D'autre part, l'externalisation de la mémoire, de l'imagination et de la raison affaiblit les facultés cognitives notamment quand il s'agit de consommer les contenus proposés par les médias, la télévision et les jeux vidéo, etc. Dans cette situation, les facultés cognitives sont de moins en moins sollicitées. Les individus consomment de l'information. Ils ne participent pas au processus de production de l'information. Ils sont dans une posture passive, une position de réception des représentations des objets sociaux et du monde dictées par les médias et la publicité.

En conséquence, les technologies de l'information (le nouveau support du message) évoluent à la place de notre corps. Les nouvelles technologies ont externalisé la mémoire, l'imagination et la raison. Elles complètent le corps tout comme le marteau qui est une extension de la main. Dans le nouveau monde des technologies de l'information, les hommes et les femmes ont plus d'accès à l'information. Ils disposent de plus d'outils de calcul et de raisonnement logique et informatiques. Ils deviennent de plus en plus inventifs, créatifs et informés. Serres (2007) suggère que les nouvelles technologies « *nous ont condamné à devenir plus intelligents* ».

Les nouvelles technologies sont louées comme la voie la plus adaptée à l'innovation, au progrès et à la prospérité. Cros (2009) distingue quatre représentations de l'innovation chez les innovateurs : une représentation de l'innovation comme un objet de transgression, une représentation de l'innovation comme un processus d'activité, une représentation de l'innovation comme un développement des compétences et une représentation de l'innovation comme un processus de développement de la société. En ce sens, les nouvelles technologies contribuent au développement individuel et collectif.

Depuis l'arrivée d'Internet, chaque jour, les individus utilisent les technologies de l'information au travail et à la maison. Ces nouvelles pratiques ont considérablement amélioré le partage des informations, la communication et les échanges entre les individus. Les pratiques numériques ont contribué efficacement à la réduction du coût de l'information et à la rapidité de sa transmission. Les individus sont de plus en plus connectés et informés. Les technologies de l'information sont présentes quasiment partout dans la société et dans la plupart des milieux sociaux.

L'utilisation d'Internet a transformé, en profondeur, notre société en général et le travail en particulier. Les technologies de l'information interviennent dans le processus d'innovation des pratiques professionnelles. Elles sont devenues pour de nombreuses organisations, un outil de travail qui prend de plus en plus de place dans les situations professionnelles. Cet intérêt porté aux nouvelles technologies se justifie par la volonté des organisations à moderniser leurs activités, à réduire leurs coûts et à augmenter leur efficacité.

Dans cette perspective, Bonnet et Berbard (1998, p. 218) suggèrent deux types de motifs (internes et externes) qui amènent les organisations à changer leurs pratiques professionnelles. D'abord, des raisons liées à l'évolution des objectifs internes ou à une volonté de croissance de l'activité. Ensuite, des raisons liées à une pression externe de l'environnement comme « *une nouvelle politique des pouvoirs publiques, la concurrence, l'évolution sociale, de nouveaux besoins manifestés* ».

Proulx (2005, p.9) décrit Internet comme un vecteur d'innovation et « *un prolongement naturel du mouvement d'informatisation* ». L'auteur distingue sept sphères de changements associés à Internet : la communication, la politique, la sociabilité, l'identité-subjectivité avec « *émergence et déplacement de nouveaux modes de construction de soi, et de production de nouvelles représentations de la société et du monde* », la création culturelle, le travail humain et l'économie. En ce sens, Harrisson et Vézina (2006, p. 129) soulignent que les technologies de l'information accentuent l'innovation sociale et changent les habitudes, les comportements et les représentations : « *Certaines innovations technologiques ont eu une influence marquée sur le développement de la société ou sur une partie de celle-ci et de ses rapports sociaux* ».

Les technologies de l'information sont présentées souvent comme un élément perturbateur de l'équilibre de la société par son mouvement continu et son aspect novateur. Dupuy (2004, p. 114) met en évidence que toute perspective de changement dans une organisation ou dans une société déclenche une force qui va dans le sens du changement et une force qui va à l'encontre du changement. La difficulté de changer une organisation devient plus grande quand les travailleurs de l'organisation ont une faible connaissance de son fonctionnement. La méconnaissance de l'évènement impliquant, en occurrence, les technologies de l'information, est une source de « *méfiance* » et « *d'opposition* ». Certains individus résistent au changement de leurs pratiques professionnelles parce que les représentations de la nouvelle réalité ne correspondent pas généralement à leurs représentations anciennes de leurs pratiques professionnelles. Le changement des pratiques génère un sentiment de remise en cause « *a priori injustifiée de leurs pratiques antérieures* ». Dans cette perspective, Collerette, Gilles et Richard (1997, p.94) soulignent que l'expression de la résistance au changement est tout à fait légitime. En ce sens, l'expression de la résistance au changement : « *joue en quelque sorte le rôle d'un système d'alarme* ». La résistance est positive, elle contribue à l'amélioration de l'outil de travail. Les sources de la résistance au changement sont liées tant à l'individu qu'à son environnement, par exemple, le système social ou le mode d'introduction du nouvel outil.

## **2.2. Les technologies de l'information dans les services d'orientation professionnelle**

Watts (2001, p.4) souligne que l'évolution de l'utilisation des technologies de l'information dans les structures d'orientation professionnelle est due à l'accessibilité aux matériels et logiciels informatiques, à l'interconnexion des systèmes en réseaux internes et Internet et aux financements accrus des systèmes informatisés d'orientation par les pouvoirs publics. Watts (2001) distingue trois grandes étapes dans cette évolution :

La première étape est celle de « *l'accessibilité accrue* ». Jusqu'aux années 70, l'informatique était centralisée. Les systèmes d'informations étaient statiques avec un coût élevé. Après, les technologies de l'information et les services d'orientation professionnelle sont devenus de plus en plus accessibles et disponibles pour plus d'utilisateurs y compris les conseillers d'orientation professionnelle.

La deuxième étape est celle de « *l'interactivité accrue* », elle correspond à l'ère du numérique. L'arrivée d'Internet et des systèmes interactifs a transformé l'usage des technologies de l'information. Depuis, les conseillers utilisent des systèmes d'orientation interactifs. L'interconnexion entre les logiciels d'aide à l'orientation et le réseau Internet a permis l'échange d'information et la communication avec les collègues, les partenaires et les jeunes. Internet a permis la transmission rapide de l'information, le stockage de l'information et sa diffusion.

La troisième étape est celle de « *la diversification de l'origine* » des dispositifs d'information et d'orientation. En effet, les premiers systèmes d'orientation assistés étaient créés par des grandes entreprises de développement informatique ce qui a induit un coût élevé des systèmes d'orientation. Aujourd'hui, le coût des sites Internet et des logiciels d'orientation est en baisse. Watts (2001, p.9) souligne que la baisse des coûts a encouragé les pouvoirs publics à investir davantage dans les systèmes d'orientation : « *Beaucoup de gouvernements ont été disposés à financer des initiatives impliquant l'utilisation des TIC dans ce domaine. Ils semblent même avoir été davantage disposés à financer ce type d'initiatives que le développement d'autres formes de service, tout en étant moins exigeants sur les preuves de leur efficacité* ».

Certes, Internet est la plus importante évolution technologique depuis ces dernières décennies. Par son caractère universel et très évolutif, Internet a largement transformé les pratiques professionnelles. Les conseillers utilisent Internet pour rechercher des informations sur les formations, sur les métiers et sur les nouveaux dispositifs d'orientation. Il s'agit d'un outil de formation à la fois pour le conseiller et pour le jeune. Internet est un outil de communication avec les jeunes, les partenaires et les collègues.

Offer, Sampson, et Watts (2001) mettent en exergue le rôle d'Internet dans le conseil et l'orientation professionnelle. Les services interactifs les plus importants dans l'orientation professionnelle sont la messagerie électronique, les réseaux sociaux, le transfert des fichiers, les moteurs de recherches, Internet et Intranet. Le réseau des réseaux a transformé les systèmes interactifs d'orientation qui sont devenus accessibles à distance et en ligne. Internet est une source d'informations sur les pratiques d'orientation, les formations, les stages et les offres d'emplois. Les sites dédiés à l'orientation professionnelle peuvent être utilisés par le consultant sans le recours à un conseiller d'orientation pour s'informer ou chercher un emploi. Internet permet l'organisation des vidéoconférences, la communication par messagerie électronique entre les jeunes adultes et les conseillers, l'accès à la source de l'information, de concevoir de nouvelles formes de groupes de travail, l'envoi de candidature et de se former en ligne. Internet permet l'échange des pratiques, des expériences et des compétences entre les professionnels de l'orientation.

Guichard et Huteau (2006) soulignent que l'utilisation d'Internet permet aux conseillers de découvrir des nouvelles pratiques d'aide à l'orientation et de réaliser des actions de tests psychologiques avec les jeunes, comme par exemple, les logiciels de guidances, les tests d'auto-évaluation, les actions d'aides à la décision, les tests de motivation, les tests d'intelligence ou d'autodiagnostic.

### **3. Les déterminants du stress professionnel technologique**

#### ***3.1. La surcharge informationnelle et communicationnelle***

Brod (1984, p.16) définit le stress technologique comme un impact dramatique des nouvelles technologies sur la vie et sur le travail notamment sur la santé, les émotions et la vie sociale : « *Le stress technologique est une maladie moderne. Il s'agit d'un sentiment d'anxiété induit par l'utilisation excessive des nouvelles technologies en regard des possibilités d'adaptation de l'individu* ». Il s'agit d'une situation d'épuisement physique et cognitive due à une utilisation excessive des nouvelles technologies. Brod (1984) distingue plusieurs symptômes du stress technologique : le technostress (l'irritabilité, les maux de tête, la fatigue chronique) et la technophobie (la résistance à toute forme de technologie informatique).

Isaac, Kalika et Campoy, (2007) stipulent que l'utilisation excessive des nouvelles technologies, la surcharge informationnelle et le sentiment d'urgence sont corrélés positivement. Ces derniers facteurs apparaissent comme déterminants dans l'augmentation de la charge d'activité perçue par les salariés. La surcharge informationnelle renvoie à la surcharge du travail. Il s'agit d'une relation dynamique entre l'utilisation des nouvelles technologies, l'intensification du travail (l'organisation, la réalisation, le rythme, le contenu, le temps), et les perceptions de ces changements par les individus.

Assadi et Denis (2005) soulignent que l'utilisation des technologies de l'information dans le travail notamment les courriers électroniques augmente le sentiment de la surcharge communicationnelle. La surcharge de l'activité est liée aux volumes des informations reçues par les salariés et à leur évolution dans le temps. Par exemple, le traitement des courriers électroniques inutiles (spam) est perçu comme une perte de temps supplémentaire. L'apparente efficacité accrue de l'utilisation des nouvelles technologies au travail cache souvent une surcharge informationnelle et une surcharge communicationnelle. Les individus dans différents secteurs économiques et sociales reçoivent et émettent une quantité grandissante d'informations (documents, courrier électroniques, etc.).



Les flux d'informations constituent pour plusieurs catégories socioprofessionnelles une surcharge communicationnelle qui se traduit par une augmentation de la charge du travail. L'avènement des technologies de la communication au travail accélère les échanges entre les professionnels et accentue le besoin de rester connecté en permanence. Les salariés sont de plus en plus sollicités par leur environnement au travail. Ils ont plus souvent des contraintes professionnelles de joignabilité accrue et de disponibilité quasi immédiate. Le sentiment de la suractivité communicationnelle ne serait pas seulement lié à la quantité d'informations reçues et traitées par les salariés. Assadi et Denis (2005) mettent en évidence que la fragmentation de l'activité, c'est-à-dire, l'interruption des tâches du travail pour lire ou répondre à un message entrant, guide et oriente le déroulement du reste de la journée. Au travail, les salariés sont attachés à réagir rapidement aux attracteurs cognitifs (Lahlou, 2000), autrement, les pratiques numériques (courriers électroniques, messages, etc.) captent l'attention de l'utilisateur et orientent les tâches du reste de son activité quotidienne. En conséquence, le temps nécessaire pour effectuer les tâches quotidiennes augmente subjectivement et objectivement, de fait, les salariés perçoivent une surcharge au travail.

### **3.2. La surcharge cognitive**

La théorie de la charge cognitive (Sweller, 1988) rappelle que la mémoire de travail est à capacité limitée et que la mémoire à long terme est à capacité illimitée de traitement des schémas automatisés. Sweller (1988) s'intéresse plutôt au coût cognitif de l'activité d'intégration mentale de l'information issue de l'association de différents modes sensoriels. La surcharge informationnelle et communicationnelle renvoie à une surcharge cognitive (Sweller, 1988). Dans ce sens, Chandler et Sweller, (1996) soulignent que la redondance de la même information plusieurs fois entraîne une charge cognitive plus importante et des performances moins bonnes. Sweller (1988) révèle que la dissociation de l'attention se produit lorsque les facultés cognitives du sujet sont sollicitées à intégrer plusieurs informations ou situations compliquées et disparates. Les effets négatifs de la dissociation des sources d'informations sont coûteux cognitivement parce que les sujets doivent structurer eux même l'information. Tricot (1998, p. 44) admet que l'effet de la dissociation de l'attention se produit « *quand les sujets doivent traiter des sources d'information multiples dont l'intégration doit être opérée mentalement afin que le sens puisse être inféré du matériel présenté* ».

Schik, Gordon et Haka (1990) suggèrent que les capacités cognitives de traitement de l'information sont limitées. De fait, la mobilisation accrue des capacités cognitives par les pratiques numériques augmente le sentiment d'épuisement physique qui vient se rajouter à l'épuisement émotionnel. Il s'agit d'une surcharge cognitive consommatrice de temps de travail, une surcharge de l'activité qui accentue les sentiments d'urgence et de débordement cognitif. Dans cette perspective, les individus consacrent une part importante de leur temps du travail à la structuration de l'information. Il s'agit de traiter les volumes importants d'informations reçues, de trouver les liens entre les différentes informations, de confronter les informations et les sources d'informations et de classer les informations selon l'urgence et l'importance.

### ***3.3. Le sentiment d'urgence***

Aubert (2009) explique que les individus et les groupes vivent une mutation dans leurs rapports au temps. Le développement des usages des nouvelles technologies accentue les sentiments d'urgence et d'instantanéité. Les individus ont tendance à travailler dans l'urgence, ils veulent être plus réactifs, plus rapides, gagner du temps, dominer le temps, rentabiliser le temps et tout se passe dans le présent. L'urgence stimule les individus à être joignable tout le temps et partout. Le culte de l'urgence génère l'apparition de fausses priorités et cache l'essentiel quand l'accessoire devient important.

Aubert (2009) met en évidence que l'urgence est une source de stress professionnel qui se manifeste par la dépression, l'anxiété, la peur, les désordres psychosomatiques et les désajustements temporels. Face à la pression de l'urgence, l'individu ressent les sentiments de perte de contrôle, de manque de perspective, de l'épuisement émotionnel, de la démotivation, de la destruction du lien social et de la disparition du collectif au travail. Autissier et Lahlou (1999) proposent que le sentiment d'urgence perçu par les salariés soit généralement associé à une surcharge d'informations. Les salariés doivent recevoir, traiter, imprimer et envoyer des informations perçues comme non pertinentes et sans liens avec leur métier. Les managers, par exemple, consacrent le tiers de leur temps de travail au traitement de l'information.

Isaac, Kalika et Campoy (2007, p.156) suggèrent que les volumes grandissants d'informations reçues par les salariés (courriers électronique, messages, appels téléphoniques, etc.) réduisent leur temps effectif de travail : « *D'où une perception d'un débordement ou une saturation cognitive. Dans ce cas de figure, qui est un fait généralisé dans les entreprises, la surcharge est directement liée à la notion de maîtrise du temps et au fait que les TIC contribuent à augmenter le temps de traitement de l'information au détriment des activités liés à l'exercice du métier* ». Tout ces facteurs augmentent la quantité d'informations reçues et traitées par les salariés et suppriment les temps morts (maximisation du temps du travail). De fait, les individus ont un sentiment de débordement au travail et que le temps alloué (le temps conventionnel de travail) n'apparaît pas suffisant pour atteindre les objectifs et les résultats fixés par leur hiérarchie.

### **3.4. Les relations au travail**

Brunelle (2009) souligne que les technologies de la communication contribuent à renforcer le sentiment de proximité entre un manager se trouvant, par exemple, à Montréal et des salariés qui se trouvent à Paris. Les différentes technologies de l'information et de la communication permettent au manager de gérer et de contrôler son équipe à distance. Les technologies de la communication suppriment les communications non verbales et les formes informelles parce qu'elles sont principalement sous forme écrite. En ce sens, les pratiques numériques de communication diminuent les effets de la distance physique ainsi que celles de la distance psychologique entre le salarié, les collègues et les supérieurs. Brunelle (2009, p.19) évoque le profil type du manager à distance performant qui aurait certaines compétences et des traits de personnalités particuliers : « *la capacité de comprendre les enjeux et la dynamique de ce contexte particulier, la confiance en soi et dans les autres, la capacité d'endurer l'incertitude et l'ambiguïté, une grande flexibilité, la capacité d'adaptation aux changements fréquents, la capacité d'apprendre rapidement surtout l'utilisation des nouvelles technologies* ». Dans cette situation professionnelle idéale, les usages des technologies de l'information permettent de gérer une équipe dispersée sur le territoire à condition que le leader à distance fasse preuve d'empathie envers ses collaborateurs.

D'un autre point de vue, les usages des technologies de l'information dans le management à distance risquent de devenir un dispositif d'évaluation et de contrôle à distance. Alexandre-Bailley, Bourgeois, et Roland-Lévy (2013, p.132) suggèrent que le contrôle à distance modifie les dimensions du rapport entre le salarié et son manager. Le salarié devient plus autonome, l'autonomie concerne la gestion du temps de travail et le choix des pratiques de réalisation des objectifs du travail. *« Les prescriptions sont moins nombreuses, mais le salarié y accorde alors plus d'importance. On entend également à substituer à différentes formes de contrôle accru sur les résultats ».*

Bernaud et Lemoine (2012, p.105) soulignent que l'orientation sur les objectifs renforce la fonction de contrôle des résultats *« tout en permettant une autonomie plus large sur le plan des moyens, on passe aussi d'un mode de direction à un autre: il s'agit moins de donner des ordres et des consignes avant l'activité, ce qui crée une relation d'autorité-soumission susceptible de contestations, et davantage de cadrer le travail en centrant l'attention sur les objectifs et les moyens disponibles pour les réaliser ».* Les rapports entre les groupes et la hiérarchie se nouent autour du contrôle indirect qui est fondé sur la capacité à évaluer, les référentiels, les grilles des compétences et l'atteinte des objectifs individuels et collectifs. La fonction de direction s'appuie moins sur les ordres à donner et les tâches à exécuter que sur un contrôle en aval, c'est-à-dire, les résultats obtenus et le travail attendu.

Sur le plan individuel, Bernaud et Lemoine (2012) mettent en évidence que le contrôle indirect suscite les effets négatifs de l'évaluation, il augmente l'incertitude, le stress, l'insatisfaction et le sentiment d'être sans cesse surveillé. Sur le plan organisationnel, le contrôle renforcé sur les résultats peut être une source de conflits et de compétition dans les relations. Il augmente le sentiment de pression continue. L'évaluation négative déstabilise la conduite, réduit l'estime de soi et amène les salariés à adopter des stratégies collectives et défensives pour atténuer les effets du stress professionnel et la souffrance au travail. Les usages des pratiques numériques permettent aux individus de partager des environnements numériques de travail. Il s'agit de partager les ressources, les outils de communications, les compétences et les connaissances. Dans le cadre d'un travail collaboratif, par exemple, les individus se partagent les projets, les tâches, les difficultés et les contraintes. Dans ce contexte, les nouvelles technologies peuvent aussi induire un environnement du travail avec plus de lien entre les collègues. Les pratiques numériques peuvent susciter de la solidarité et de l'accompagnement des autres ou au contraire des relations conflictuelles et distantes.

Albert (2016, p.244) souligne que la performance dans le travail collaboratif est « *avant tout collective* », les individus ne sont plus mis en rivalité mais « *poussés à valoriser leurs différences pour jouer réellement des complémentarités* ». Il ne s'agit pas d'évaluer les individus par rapport à un modèle uniforme. Il s'agit de miser sur les intelligences, les valeurs et les comportements pour favoriser « *l'envie, la capacité de l'innovation et des initiatives des acteurs* ». Dans cette perspective, les usages des nouvelles technologies dans le travail requièrent une dimension éthique qui fait référence à la considération de l'autre parce que les échanges numériques sont généralement sous forme écrite, informelle et indirecte. Il s'agit d'une représentation de l'autre à travers l'outil de communication. En ce sens, les individus au travail sont plus attentifs à plusieurs comportements afin d'éviter les conflits et la dégradation du climat de travail comme le respect de la vie privée et l'attention portée aux informations confidentielles. Les nouvelles pratiques numériques maîtrisées et encadrées pourraient contribuer à renforcer les relations interprofessionnelles. Toutefois, malgré leurs apports possibles à la cohésion du groupe, les nouvelles technologies ne peuvent pas remplacer la rencontre directe, les entretiens en face à face, le dialogue et les échanges qui sont généralement plus vivants et plus constructifs.

### ***3.5. L'interface « vie au travail-vie privée »***

Allen, Herst, Bruck et Sutton (2000) soulignent que les conflits entre les sphères « vie professionnelle » et « vie privée » constituent un facteur de stress professionnel et produisent un grand nombre de conséquences sur la santé et le bien être des individus (la dépression, l'anxiété, la fatigue chronique, le stress perçu). La charge de travail et la charge émotionnelle sont responsables de plusieurs troubles de la santé mentale des individus comme les troubles de sommeil, les troubles psychosomatiques, l'épuisement professionnel et l'épuisement émotionnel. Pour leur part, Lourel, Gana et Wawrzyniak (2005) révèlent que les effets négatifs de la « vie au travail » sur la « vie privée » sont corrélés de manière positive avec le niveau de stress perçu. Les résultats des investigations de Lourel et Guéguen (2007) indiquent clairement que le stress perçu est corrélé positivement avec l'implication calculée au travail (l'investissement du salarié en faveur de l'organisation) et que l'implication normative des individus (l'obligation faite au salarié de rester sur son lieu de travail) est corrélée positivement avec les effets négatifs de la vie au travail sur la vie privée. Les femmes perçoivent les conséquences des contraintes liées à l'articulation de la vie professionnelle et la vie privée davantage que les hommes.

Par ailleurs, les usages des technologies de l'information pourraient contribuer à faire évoluer les rapports des individus dans le temps et dans l'espace du travail. D'abord dans le temps, Lallement (2003) précise que le temps du travail comporte trois dimensions : le temps au travail organisé collectivement par l'entreprise, le temps au travail qui construit l'identité professionnelle de l'individu et le temps au travail qui n'est pas un temps de loisir. Les sentiments d'urgence, de débordement et de surcharge au travail amènent les individus à continuer de travailler hors le temps conventionnel du travail. En ce sens, Ratier et Sasson (2012, p.260) mettent en avant un allongement de la durée du travail, un travail généralement non régulé et non récompensé : « *L'organisation du travail, étroitement liée aux TIC, est cependant marquée par l'intensité de l'engagement auquel chacun consent, ce qui implique des temps de travail nettement plus longs que dans d'autres domaines et un travail en débordement qui est presque la règle* ». Les efforts non récompensés accentuent le sentiment d'injustice et contribuent à augmenter le risque de stress professionnel (Siegrist, 1996).

Dans cette perspective, Benedetto-Meyer et Klein (2012, p.193) mettent en évidence que la norme de temps de travail est profondément remise en cause par les usages des technologies de l'information qui permettent aux salariés et à leur hiérarchie d'estomper les frontières entre le temps de travail et le temps hors travail : « *Si l'on s'intéresse aux aspects plus informels des normes de temps de travail, on peut considérer que les évolutions des normes de joignabilité et d'instantanéité permises par les TIC contribuent à cette perturbation des conventions temporelles. Cependant, là aussi, il convient de rappeler que ces évolutions s'inscrivent dans des mutations plus globales du rapport au temps et notamment à l'urgence* ».

Ensuite dans l'espace, les usages des technologies de l'information permettent aux individus de travailler dans des espaces privés hors les espaces conventionnels du travail. A l'échelle individuelle, Benedetto-Meyer et Klein (2012, p.195) révèlent que les usages des technologies de l'information accentuent les risques d'isolement au travail liés à « *la déspatialisation* » du travail, à la dégradation des conditions de travail et à l'éloignement des collègues et des supérieurs. L'introduction des nouvelles technologies au travail diminue les déplacements des salariés. L'accès rapide et instantané à l'information tend à sédentariser les salariés. L'utilisation des messageries électroniques et des réseaux contribuent à estomper davantage les frontières entre la vie privée et la vie professionnelle.

A l'échelle organisationnelle, Fischer et Fousse (2002) mettent en évidence l'impact des nouvelles technologies sur l'évolution de l'espace de travail. En plus du lieu de travail classique (par exemple le bureau), les nouvelles technologies ont élargi l'espace de travail par le bureau informatisé (un système et un lieu de traitement des tâches), le bureau automatisé (le traitement de texte et des bases de données) et le bureau télématé (l'interconnexion avec les ordinateurs d'autres organisations ou des collègues). Fischer et Fousse (2002, p.9) insistent sur l'idée selon laquelle l'introduction des nouvelles technologies dans une organisation modifie la façon de travailler et transforme les représentations que les salariés ont de leur rôle dans l'organisation : « *L'informatique a donné lieu à de nouvelles représentations de l'espace liées à l'évolution du travail. L'aménagement de l'espace est ici le reflet d'une nouvelle représentation du travail* ».

Ainsi, les nouvelles technologies permettent aux individus de continuer de travailler hors temps de travail et hors lieu de travail. En effet, elles agissent sur le temps effectif du travail et modifient le rapport des individus avec le temps. Aussi, l'utilisation des nouvelles technologies permet aux individus de continuer de travailler dans les transports ou à la maison. En ce sens, les nouvelles technologies ont un impact fort sur le nomadisme et la sédentarité des individus. Le travail à distance semble agir sur l'autonomie des salariés. L'impact des nouvelles technologies dépend des caractéristiques qui sont propres à chaque secteur d'activité et de l'aptitude de chaque individu à adopter des pratiques innovantes.

## Conclusion

Le stress au travail est une réalité qui touche de plus en plus les salariés. Il se manifeste par un ensemble de réactions psychiques, psychologiques et physiologiques en réponse à des contraintes liées aux conditions de travail et au vécu des individus dans le travail comme le montrent les travaux de recherches de Lazarus et Folkman (1984). Le stress au travail a des conséquences sur la santé psychologique et le bien être des individus (Karasek et Theorell, 1990 ; Siegrist, 1996). Cooper et Marshall (1976) distinguent six sources de stress au travail possibles : les facteurs intrinsèques au travail, le rôle dans l'organisation, les relations difficiles avec les autres, le manque de développement de la carrière professionnelle, le climat dans l'organisation et le conflit entre les interfaces vie privée et vie professionnelle. Les nouvelles technologies par leur caractère universel pourraient accentuer les effets de stress au travail. Roberts (2008) souligne que l'impact des nouvelles technologies est indirect et souvent caché par leurs nombreux avantages. En effet, les nouvelles technologies sont généralement louées comme un vecteur d'innovation sociale et d'épanouissement au travail. Néanmoins, elles pourraient constituer une source de stress importante notamment l'augmentation de l'intensité de travail, la surcharge informationnelle et communicationnelle, le sentiment de l'urgence et de la peur, l'ambiguïté des rôles et le sentiment d'isolement au travail.

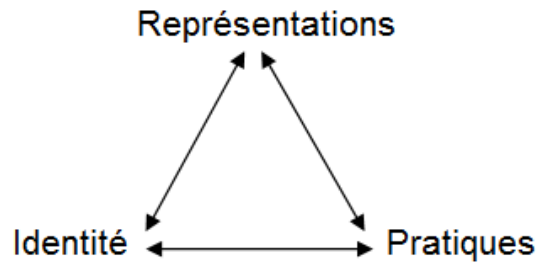


## **Chapitre IV : Problématique, hypothèses générales**

### **1. Problématique générale**

Notre recherche s'inscrit dans le cadre de l'approche psychosociale des représentations sociales développée par Moscovici (1961) et plus particulièrement elle vise à cerner la dynamique des représentations sociales (Flament, 1989 ; Abric, 1994 ; Moliner, 2001). Cette dynamique correspond à un processus de construction et de reconstruction d'une réalité élaborée par un groupe. Jodelet (1989) suggère que les représentations sociales permettent de creuser les opinions enfouies dans le discours des individus. Elles déterminent le rapport des individus avec autrui. En ce sens, Roussiau et Bonardi (2001) soulignent que les représentations sociales sont une forme de pensée socialement élaborée et partagée par un groupe qui oriente les conduites des individus. Elles permettent de construire le réel et de maîtriser l'environnement. Dans cette perspective, Palmonari et Doise (1986) suggèrent que la construction de l'histoire individuelle et collective dépend du contexte social et de l'ensemble des interactions entre les individus.

Le changement de l'environnement (Guimelli, 1988) et/ou des pratiques (Flament (1989) sont des facteurs qui apparaissent déterminants dans l'évolution des représentations sociales. Moliner (2001) insiste sur l'idée selon laquelle, la dynamique des représentations sociales est le fruit d'un processus de rationalisation individuel et collectif déclenché par l'adoption de pratiques venant contredire les représentations anciennes. Dans cette perspective, l'analyse des représentations sociales permet de repérer les pratiques qui entre en contradiction avec les opinions, les savoirs et les croyances anciennes. L'étude des représentations sociales permet de décrire les effets des nouvelles pratiques sur les individus et sur le groupe étudié. De ce point de vue, les interactions entre les pratiques professionnelles, les représentations sociales et les identités professionnelles sont circulaires (Figure 6). Il ne s'agit pas d'une simple relation de causalité.



**Figure 6** : Schéma des interactions entre représentations, pratiques et identités

Dans notre recherche, les pratiques professionnelles des conseillers de missions locales ont dû évoluer brutalement avec l'introduction des outils de gestion informatisés dans leur travail au quotidien. En effet, les pouvoirs publics et le conseil national des missions locales ont décidé, en 2004, de consolider l'utilisation des outils de gestion informatisés avant, pendant et après les entretiens avec les jeunes. L'utilisation imposée des outils de gestion informatisés a transformé profondément les pratiques professionnelles des conseillers au quotidien. Les conseillers qui étaient, jusque-là, chargé exclusivement d'accueillir, d'aider et d'accompagner les jeunes en difficulté ont vu leurs pratiques professionnelles se transformer du fait de l'obligation de réaliser une partie importante de tâches administratives. (Sekouri, 2005). L'analyse des représentations que les conseillers ont de leur métier permet de produire des connaissances sur leur activité professionnelle.

Notre objectif dans cette recherche est d'identifier le rôle réciproque de certaines nouvelles pratiques (l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans les missions locales en région Basse-Normandie) sur les représentations sociales des conseillers et sur leur identité professionnelle (Figure 6). Il s'agit de repérer comment ce métier évolue et se transforme, compte tenu de l'utilisation accrue des technologies de l'information et aussi de l'évolution des publics (les jeunes). Ces deux éléments (nouvelles technologies et publics) constituent deux facteurs de transformation majeure. La recherche vise à cerner les relations entre l'utilisation des technologies de l'information, les évolutions des publics et leur perception de l'évolution de leur métier et de leurs activités. Complémentairement, nous étudierons les relations éventuelles entre ces ensembles d'évolutions et la perception du stress au travail.

Ainsi, notre intérêt porte particulièrement sur l'étude des dimensions suivantes :

### **Les pratiques professionnelles numériques**

L'impact des nouvelles technologies sur les individus et les organisations est peu étudié en France (Déro et Heutte, 2008 ; Dacheux, 2009). L'intérêt est particulièrement porté sur l'étude de leur impact sur les conditions de travail, le développement des compétences, l'évaluation de l'activité professionnelle et le stress au travail. Il s'agit de comprendre comment les conseillers utilisent les nouvelles technologies dans leur activité professionnelle et d'identifier les effets de leur utilisation sur l'organisation du travail et sur eux-mêmes. Lasfargues (1993) insiste sur l'idée selon laquelle l'intérêt de toute recherche qui porte sur la sociologie des nouvelles technologies est d'améliorer leurs usages.

Tout d'abord, à l'échelle organisationnelle, les outils informatiques sont de plus en plus accessibles et les informations sont plus personnalisées. Les technologies de l'information transforment les pratiques d'orientation au quotidien (Watts, 2001). Les évolutions technologiques du monde du travail accélèrent la mutation des pratiques professionnelles. Ensuite, à l'échelle individuelle, les travaux de recherches de Servant (2013) montrent que l'utilisation imposée des technologies de l'information et la culture des résultats dans les services publics présentent des risques psychosociaux. En ce sens, les changements organisationnels agissent sur le stress des employés. Le changement du contexte professionnel a une influence sur leur bien-être et leur santé. Klein (2012) observe que les technologies de l'information ont redéfini le rapport de l'individu avec soi et avec l'autre. En très peu de temps, le rapport de l'individu au temps et l'espace a été complètement révolutionné par l'utilisation des nouvelles technologies.

### **L'évolution du public « jeunes »**

Trente-cinq ans après leur création en 1982, les missions locales continuent d'accueillir, de conseiller et d'aider les jeunes de 16 à 25 ans en difficultés. Dans notre recherche deux aspects de l'évolution du public que les conseillers reçoivent dans leur travail nous intéressent plus particulièrement : l'évolution de la situation professionnelle des jeunes dans un contexte économique de plus en plus difficile et l'évolution des préoccupations, des motivations et des pratiques de recherche d'information des jeunes.

Tout d'abord, le chômage et la précarité touchent toujours les plus jeunes et les moins diplômés. En région Bas-Normande, plus d'un jeune sur cinq est non inséré, c'est-à-dire, sans emploi et sans formation. Gombault (2011) souligne que les jeunes de 15 à 25 ans demandeurs d'emploi sont plus formés que les demandeurs d'emploi de plus de 25 ans. Seulement, 3,6% parmi eux n'ont aucun diplôme contre 11,6% pour les demandeurs d'emploi de plus de 25 ans. En revanche, les jeunes de 15 à 25 ans ont des niveaux de qualifications plus faibles que les demandeurs d'emploi de plus de 25 ans. Seulement, 6,1% parmi eux sont des agents de maîtrise, techniciens ou cadres contre 10,4% des demandeurs d'emploi de plus de 25 ans.

Par ailleurs, Bigot, Croutte, et Daudey (2013) observent que les jeunes sont les plus équipés en matériel informatique (95,1%) et les plus connectés à Internet (93,3%) parmi toutes les catégories sociales confondues. Il semble que les jeunes sont nombreux à intégrer les nouvelles technologies. Ils utilisent Internet pour communiquer, pour s'informer, pour rechercher un travail, pour se divertir, pour se former et pour s'orienter. El Attar (2013) révèle que les jeunes ont une faible reconnaissance des organismes d'orientation scolaire et professionnelle. Pôle Emploi est le mieux identifié par les jeunes, suivi des CIO/SUIOP et des missions locales en troisième rang. En vue de chercher un emploi ou une formation, les jeunes Bas-Normands privilégient l'utilisation d'Internet (80%), la famille (49%), les amis (37%), les médias (36%). En revanche, ils sont moins nombreux (22%) à consulter un professionnel de l'orientation.

## **2. Les hypothèses générales**

Dans notre recherche nous nous proposons d'analyser et de comprendre l'évolution du métier et des pratiques professionnelles des conseillers d'insertion sociale et professionnelle, de leurs représentations sociales et de leurs identités professionnelles. De plus, il s'agit de repérer et d'identifier les relations entre l'utilisation des nouvelles technologies au travail et le stress perçu des conseillers.

Dans cette perspective, nous avons émis deux hypothèses qui nous ont guidés :

Conformément aux résultats de plusieurs recherches évoquées précédemment (Brod, 1984 ; Autissier et Lahlou, 1999 ; Assadi et Denis, 2005 ; Lasfargues et Mathevon, 2008 ; Aubert, 2009), l'utilisation des nouvelles technologies serait un facteur important du stress au travail. Nous pensons qu'en missions locales, l'utilisation des nouvelles technologies au travail contribuait à l'augmentation du stress perçu des conseillers. Ainsi, la première hypothèse consiste à penser que les conseillers les moins impliqués dans l'utilisation des nouvelles technologies sont aussi ceux qui déclarent le moins de stress.

Ensuite, compte tenu des résultats évoqués dans les travaux précédents sur les conditions de travail des conseillers en missions locales (Jellab, 1997 ; Abhervé, 2002 ; Autès, 2004, Brégeon, 2008 ; Astier, 2004), le contexte socio-économique serait de plus en plus difficile (manque d'offres d'emploi, manque de financements, l'injonction prégnante des pouvoirs publics). Par ailleurs, le public « jeunes » évolue et induit de nouvelles difficultés dans le travail (autonomie, mobilité, motivation, formation, expérience). Ainsi, la deuxième hypothèse consiste à penser que, de façon générale, le travail des conseillers est perçu comme plus difficile et moins valorisé que par le passé.

# **Deuxième Partie**

## **Cadre empirique**

# Chapitre I : Démarche méthodologique

## 1. Les objectifs

La recherche porte sur l'étude de l'interaction entre pratiques professionnelles, représentations sociales et identité. Il s'agit d'identifier les nouvelles pratiques professionnelles liées à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans les missions locales, d'analyser et de comprendre les conséquences de l'introduction des pratiques numériques sur l'identité des conseillers et leurs représentations de ces nouvelles pratiques.

## 2. Une approche méthodologique mixte

Dans notre recherche, nous avons pris en compte la richesse et la complexité du monde professionnel étudié. Nous avons alors utilisé conjointement une méthode d'analyse qualitative par entretiens semi-directifs et une méthode d'analyse quantitative par questionnaires. De Singly (2005, p.20) met en avant la complémentarité entre l'approche qualitative et l'approche quantitative en se référant aux travaux du Durkheim fondateur du raisonnement sociologique et en s'appuyant sur des données statistiques : « *L'entretien est un instrument privilégié pour la compréhension des comportements, le questionnaire est une excellente méthode pour l'explication de la conduite* ».

L'entretien semi-directif permet à la personne interrogée de sélectionner les éléments pertinents. Le questionnaire lui permet de choisir sa réponse parmi des éléments sélectionnés *à priori* par le chercheur et jugés pertinents en fonction de critères d'appréciation théorique. L'entretien contribue à reconstruire le sens subjectif. Il révèle les représentations enfouies dans le discours de la personne interviewée, tandis que, le questionnaire a pour ambition de chercher à la fois le sens objectif et subjectif.

## 3. La méthode qualitative

### 3.1. Présentation de la démarche

Dans l'étude qualitative, nous avons utilisé comme outil de recherche une série d'entretiens semi-directifs. L'entretien permet l'exploration du terrain. Il s'agit d'explorer les opinions, l'échange et le questionnement. Pour Khoa (2000, p.108) l'entretien est un « *espace de communication à la fois personnel et social, dans lequel les phénomènes psychoaffectifs cohabitent avec d'autres phénomènes sociaux aux formes interactives les plus diverses* ». Loubet-Del-Bayle (2000, p.47) souligne que l'entretien est : « *le type de relation interpersonnel que le chercheur organise avec les personnes dont il attend des informations en rapport avec le phénomène qu'il étudie* ».

Gay (2006) rappelle que l'entretien correspond à une situation d'interaction entre le chercheur et l'interviewé. Il s'agit d'une situation sociale particulière entre deux personnes. D'un côté, le chercheur s'efforce de collecter un ensemble d'informations, de s'adapter à différentes catégories sociales de sujets, de centrer le discours de l'interviewé sur les thèmes-questions et de maintenir le rapport de confiance. D'un autre côté, l'interviewé négocie le moment et le lieu de l'entretien. Il évalue l'intérêt de l'entretien et les risques professionnels liés au respect de la confidentialité des informations. Lors de l'entretien, la rencontre et l'échange entre l'interviewé et le chercheur atténuent les effets de la distance psychologique. Le rapport de négociation de pouvoir (Gay, 2006) se transforme en un rapport de confiance. L'interviewé dans cette situation sociale est un acteur actif. Il suscite l'intérêt du chercheur à creuser davantage. Il livre au chercheur ses représentations du phénomène étudié, une partie de sa vie personnelle au travail, son vécu professionnel au quotidien, ses sentiments et ses émotions.

La relation avec l'interviewé oscille entre distance et proximité. Il s'agit d'une attitude complexe qui est basée sur l'empathie, l'acceptation et la non-directivité. L'entretien semi-directif engage le chercheur et le participant dans un processus d'échange, d'interaction et de communication. Cohen-Scali (2013, p. 270) souligne que l'entretien semi-directif instaure une relation de confiance et permet de creuser dans le discours des participants pour collecter des informations et des opinions. L'ordre des thèmes abordés et des questions est peu important.



Le guide d'entretien est un outil de préparation en amont des entretiens semi-directifs. Notre guide d'entretien a été réalisé en deux temps. Le premier guide d'entretien a été réalisé pour une première série d'entretiens exploratoires. L'entretien exploratoire permet de définir la population, d'ajuster les objectifs de la recherche et de préciser le guide d'entretien. Il s'agit d'une préparation en amont du guide d'entretien final. L'entretien exploratoire permet de négocier les conditions de déroulement des entretiens avec les différents responsables (la date, le lieu et la durée de l'entretien). Cohen-Scali (2013, p. 271) souligne que : « *Le guide d'entretien devait permettre d'accéder à des informations objectives et à la subjectivité du répondant naturellement mêlées dans le discours, tout en laissant à chacun la liberté d'exprimer son histoire singulière mais en fixant des cadres permettant de comparer les récits entre eux* »

### **Notre guide d'entretien avait pour consigne de départ :**

**« J'aimerais savoir en quoi consiste votre travail à la mission locale ? »**

Le guide d'entretien est organisé autour de quatre parties relatives aux différentes dimensions étudiées:

- 1) Le premier thème concernait la détermination **des caractéristiques des conseillers**. Il s'agit de recueillir des informations sur :
  - le parcours professionnel
  - la formation
  - l'expérience
  - la progression de la carrière
  
- 2) Le deuxième thème concernait les représentations que les conseillers ont de **l'évolution de leur contexte professionnel**. Il s'agit de cerner les perceptions de :
  - l'évolution de la demande publique
  - les enjeux du travail avec les partenaires
  - les contraintes de travail liées à la situation économique
  - les difficultés au travail en lien avec l'accueil des jeunes

3) Le troisième thème concernait les perceptions que les conseillers ont de **l'évolution du contenu de leur travail**. Il s'agit d'identifier les différentes pratiques professionnelles au quotidien :

- l'accueil des jeunes
- les entretiens avec les jeunes
- le travail administratif
- la direction de la mission locale

4) Le quatrième thème concernait les représentations que les conseillers ont de **l'utilisation des technologies de l'information** au travail. Il s'agit de déterminer :

- les contributions de l'utilisation d'Internet et des outils informatiques de gestion au travail
- les liens entre l'utilisation des technologies de l'information et l'évolution du stress perçu

Le guide d'entretien est composé de six questions :

- Pouvez-vous me décrire une journée ordinaire de votre travail à la mission locale ?
- Pouvez-vous me décrire l'évolution de votre Parcours de formation et de votre trajectoire professionnel ?
- Quelles sont les principales évolutions de votre métier ?
- Quelles sont les principales évolutions de vos activités et de vos pratiques professionnelles ?
- Quelle place ont Internet et les outils de gestion informatiques (par exemple Parcours ) dans votre travail au quotidien ?
- Comment évaluez-vous l'utilisation d'Internet et des outils de gestion informatiques comme Parcours 3 à la mission locale ?

### ***3.2. Déroulement des entretiens***

Nous avons rencontré les conseillers et les directeurs des missions locales sur leur lieu de travail. Les missions locales sont situées dans différentes villes et villages en région Basse-Normandie. Nous nous sommes déplacés pour rencontrer les conseillers à Bayeux, Lisieux, L'Aigle, Argentan, Cherbourg, Caen et Hérouville-Saint-Clair. Pendant la phase de la préparation de terrain, nous avons sollicité les conseillers afin de réaliser des entretiens avec eux, et nous nous sommes rapidement rendu compte de la difficulté à rencontrer les conseillers sans l'accord préalable de leur hiérarchie. En effet, chaque directeur est responsable de sa structure et de la gestion de son équipe. Donc, il a fallu faire une série de demandes d'autorisation auprès des directeurs. Nous avons alors dû contacter les directeurs des différentes missions locales pour obtenir un rendez-vous. Le premier contact fut d'abord téléphonique avant de se poursuivre avec un entretien individuel dans le bureau du directeur de la mission locale.

Nous avons effectué environ deux entretiens par jour selon les disponibilités des participants. Les entretiens se sont déroulés dans les bureaux des conseillers et ont duré en moyenne entre 45 min et 1 heure et demi. Les entretiens ont été enregistrés numériquement. Au début de chaque entretien, nous avons commencé par nous présenter. Nous avons rappelé aux participants la confidentialité des données. Il s'agit de mettre la personne interviewée en situation de confiance et de préciser le contrat de communication. Nous avons montré notre intérêt et notre volonté d'apporter à travers notre recherche une meilleure compréhension du métier de conseiller, de ses conditions de travail, de son vécu au travail, de l'évolution de ses pratiques professionnelles et de son stress professionnel.

Notre objectif était d'engager les participants dans le processus de communication pour qu'ils parlent de leur vécu professionnel, récit de vie et histoire au quotidien. Ensuite, nous avons présenté à la personne interrogée la consigne de départ :

**« J'aimerais savoir en quoi consiste votre travail à la mission locale ? ».**

L'entretien semi-directif a permis de recueillir des témoignages des conseillers et des directeurs. Ces professionnels de l'orientation travaillent dans un environnement social commun et partagent une histoire dans laquelle ils évoluent. L'interviewer adopte une attitude de relance et de curiosité. Il s'agit d'une écoute compréhensive et non de jugement.

### ***3.3. La sélection de l'échantillon de participants***

Les participants à l'étude sont des conseillers et des directeurs qui travaillent dans des missions locales en région Basse-Normandie. Les entretiens semi-directifs ont été effectués auprès de 30 conseillers.ères (16 femmes et 14 hommes) dont 16 en zone géographique rurale (Argentan, Mortagne-au-Perche, Flers, Ecouché et Sérans) et 14 en zone géographique urbaine (Caen, Bayeux, Saint Lo, Lisieux et Cherbourg). 19 d'entre eux ont plus de 10 ans d'expérience et 11 ont moins de 10 ans d'expérience.

Dix personnes ont un poste de conseiller d'insertion sociale et professionnelle. Leur rôle consiste à assurer le premier accueil des jeunes et ils s'occupent des tâches administratives.

Quatorze personnes ont un poste de chargé de projet. Ce sont des conseillers chargés de l'emploi, de l'animation, de l'information et de la communication. Ils accueillent les jeunes qui sont envoyés par les autres conseillers d'insertion sociale et professionnelle afin de leur apporter des solutions précises notamment en matière d'emploi, d'offres de stages et d'aides sociales. Ils s'occupent aussi de l'animation, de la documentation et de la vérification du compte rendu de l'activité de la mission locale (la correcte saisie des informations sur Parcours 3).

Six personnes ont un poste de directeur de mission locale. Ils s'occupent essentiellement de la gestion des ressources humaines, des financements, du pilotage de la mission locale, du contrôle de l'activité des conseillers et de suivi de l'évolution de l'activité de la mission locale. Ils n'accueillent pas les jeunes.

Afin de préserver l’anonymat des participants dans cette étude, des prénoms fictifs ont été attribués aux interviewés.

<b>Tableau 1 : Les caractéristiques descriptives des interviewés</b>						
<b>Noms</b>	<b>Poste occupé</b>	<b>Activité</b>	<b>Age</b>	<b>Expérience</b>	<b>Lieu de travail</b>	
<b>Alain</b>	Conseiller	Assurer le premier accueil des jeunes	Moins de 45 ans	Moins de 10 ans d’expérience	Rural	
<b>Nathalie</b>	Conseiller		Moins de 45 ans	Plus de 10 ans d’expérience	Urbain	
<b>Louis</b>	Conseiller		Moins de 45 ans	Moins de 10 ans d’expérience	Urbain	
<b>Fabien</b>	Conseiller	Rencontrer les partenaires	Plus de 45 ans	Moins de 10 ans d’expérience	Rural	
<b>Maud</b>	Conseiller	La gestion administrative	Moins de 45 ans	Moins de 10 ans d’expérience	Rural	
<b>Charles</b>	Conseiller		Moins de 10 ans d’expérience	Moins de 10 ans d’expérience	Rural	
<b>Victor</b>	Conseiller		Moins de 10 ans d’expérience	Moins de 10 ans d’expérience	Rural	
<b>Julie</b>	Conseillère		Plus de 45 ans	Plus de 10 ans d’expérience	Rural	
<b>Caroline</b>	Conseillère		Plus de 45 ans	Plus de 10 ans d’expérience	Rural	
<b>Noel</b>	Conseiller		Moins de 45 ans	Moins de 10 ans d’expérience	Urbain	
<b>Hugo</b>	Chargé de projets	Accueillir les jeunes	Moins de 45 ans	Moins de 10 ans d’expérience	Urbain	
<b>Hélène</b>	Chargé de projets		Plus de 45 ans	Plus de 10 ans d’expérience	Rural	
<b>Joanna</b>	Chargé de projets		Plus de 45 ans	Plus de 10 ans d’expérience	Rural	
<b>Nicole</b>	Chargé de projets	Rencontrer les partenaires	Plus de 45 ans	Plus de 10 ans d’expérience	Rural	
<b>Jean</b>	Chargé de projets		Plus de 45 ans	Plus de 10 ans d’expérience	Urbain	
<b>Stéphanie</b>	Chargé de projets	La gestion administrative	Plus de 45 ans	Plus de 10 ans d’expérience	Urbain	
<b>Carole</b>	Chargé de projets		Plus de 45 ans	Plus de 10 ans d’expérience	Rural	
<b>Martine</b>	Chargé de projets		Plus de 45 ans	Plus de 10 ans d’expérience	Urbain	
<b>Olivier</b>	Chargé de projets		Signer les contrats emploi d’avenir et CIVIS	Plus de 45 ans	Plus de 10 ans d’expérience	Rural
<b>Isabelle</b>	Chargé de projets			Plus de 45 ans	Plus de 10 ans d’expérience	Urbain
<b>Pierre</b>	Chargé de projets			Plus de 45 ans	Plus de 10 ans d’expérience	Urbain
<b>Cathy</b>	Chargé de projets	Plus de 45 ans		Plus de 10 ans d’expérience	Urbain	
<b>Joséphine</b>	Chargé de projets	Plus de 45 ans		Plus de 10 ans d’expérience	Rural	
<b>Bernard</b>	Chargé de projets	Plus de 45 ans		Moins de 10 ans d’expérience	Rural	
<b>Benoit</b>	Directeur	Gérer l’équipe des conseiller	Plus de 45 ans	Plus de 10 ans d’expérience	Rural	
<b>Rose</b>	Directrice		Moins de 45 ans	Moins de 10 ans d’expérience	Urbain	
<b>Jacques</b>	Directeur		Moins de 45 ans	Moins de 10 ans d’expérience	Urbain	
<b>Pascal</b>	Chef de service	Contrôler l’activité	Plus de 45 ans	Plus de 10 ans d’expérience	Urbain	
<b>Zoé</b>	Directrice		Plus de 45 ans	Plus de 10 ans d’expérience	Urbain	
<b>Marie</b>	Directrice	Piloter les actions	Plus de 45 ans	Plus de 10 ans d’expérience	Rural	

### **3.4. L'analyse de contenu thématique des entretiens**

Les 30 entretiens semi-directifs réalisés auprès des conseillers et des directeurs des missions locales en région Basse-Normandie ont tous été retranscrits. La méthode adoptée pour exploiter le corpus est l'analyse de contenu thématique. Henry et Moscovici (1968, p. 39) évoquent que l'analyse de contenu est : « *une méthode très utilisée dans l'étude et la catégorisation des attitudes, opinions et croyances* ». En ce sens, l'attitude et l'opinion sont des conditions de production des textes. Il s'agit de repérer les mots et les fragments de textes et de les regrouper en classes thématiques.

Bardin (1977, p. 80) propose que l'analyse de contenu est : « *un moyen pour tester des hypothèses, comprendre un ou plusieurs phénomènes et découvrir de nouveaux horizons non prévus au départ et qui peuvent être intéressants pour avancer la recherche* ». L'analyse thématique intervient pour donner du sens aux extraits encodés dans la grille d'analyse de contenu, elle repose sur la compréhension approfondie des données, son importance consiste dans l'explication des phénomènes étudiés et la validation des hypothèses de la recherche.

Rouquette et Guimelli (1979, p. 75) soulignent que l'objectif de l'analyse de contenu est d'apporter « *une description objective, systématique et quantitative du contenu de la communication* ». Paillé et Mucchielli (2005) soulignent que l'analyse thématique est une analyse qualitative de réduction des données qui fait appel à des thèmes. Il s'agit d'une synthèse des propos des conseillers et des directeurs qui ont participé à l'enquête. Pour leur part, Moliner, Rateau et Cohen-Scali (2002) mettent en évidence que l'analyse thématique a pour objectif de faire surgir les opinions. L'analyse de contenu repose sur deux critères qui sont à la fois indispensables et fondamentaux : la validité et la fidélité. Ceci est nécessaire pour diminuer l'effet de la subjectivité. Après avoir recueilli et retranscrit les données, nous les avons codées et classées en catégories. Moliner, Rateau et Cohen-Scali (2002) mettent en évidence que le choix des thèmes est guidé par la problématique et les hypothèses. L'application de la grille d'analyse à l'ensemble de contenu permet d'interroger une nouvelle fois l'ensemble de corpus. La grille d'analyse est appliquée à tout le corpus. Ainsi, de nouveaux thèmes surgissent et permettent d'aboutir à une nouvelle grille d'analyse finale plus précise.

Henry et Moscovici (1968) rappellent que l'analyse transversale concerne l'observation de l'échantillon des participants à l'instant de l'enquête qualitative et permet de faire apparaître les similitudes, les différences et les transformations au niveau des opinions des participants. Les thèmes vont permettre grâce à l'analyse transversale d'interpréter le contenu des entretiens. Moliner, Rateau et Cohen-Scali (2002, p. 98) soulignent que l'analyse transversale est la dernière étape de l'analyse thématique qui consiste : « à rassembler les cahiers d'analyse individuelle en une analyse de l'ensemble de corpus ». Mucchielli (2006) précise que l'analyse de contenu prend en considération une dimension de quantification pour évaluer, mesurer et trouver des liens de corrélation entre les variables indépendantes. L'étape de la quantification permet d'avoir des résultats sur l'ensemble de l'échantillon interrogé.

L'analyse transversale permet enfin d'aboutir à une typologie des participants sollicités. La construction d'une typologie permet de dresser les grandes lignes des pensées homogènes et ainsi de créer des catégories distinctes de la population étudiée en fonction des similitudes et des divergences de leurs représentations de l'objet social étudié. La catégorisation permet de comprendre le comportement des individus et de préciser leurs caractéristiques descriptives. La typologie vise à comprendre un phénomène social. Il ne s'agit pas de prétendre que les caractéristiques d'un type étudié se retrouvent toujours dans la réalité mais plutôt de dessiner un profil type des participants en accentuant un ou plusieurs points de vue qu'on ordonne pour former un tableau de pensée homogène (Weber, 1971). L'idéal type est le terme que Weber utilise pour désigner des modèles historiques afin de décrire une situation ou un événement historique. Weber (1971, p. 113) souligne que l'idéal type est une méthodologie qui permet de présenter des idées et des modèles historiques : « *tel qu'il ne se rencontre que rarement dans la réalité historique. Car, précisément devant l'impossibilité où nous sommes de tracer des frontières précises dans la réalité historique, notre seul espoir de rencontrer l'action spécifique de ces idées réside dans l'exploration de leurs formes les plus systématiques* ». Freund (1990, p. 259) rappelle que la construction d'une typologie est constituée de : « *types idéaux, donc d'utopies rationnelles, que l'on rencontre que très rarement ou jamais de façon pure dans la réalité empirique* ».

Dans une première étape, nous avons donc construit notre première grille d'analyse de contenu à partir de deux entretiens que nous avons choisis parmi les entretiens de notre corpus, parce qu'ils étaient les plus longs et les plus riches en informations (Ceux de Benoit et de Joanna). Ensuite, nous avons appliqué cette première grille d'analyse de contenu à tout le corpus. Au cours du travail de l'encodage du corpus en thèmes et en sous-thèmes, la grille d'analyse de contenu devient de plus en plus stable et nous l'avons centrée sur les objectifs de la recherche. Dans une seconde étape, nous avons classé les données recueillies dans des fiches d'analyse de contenu selon les thèmes et les sous-thèmes de la grille d'analyse de contenu. Enfin, l'analyse transversale a permis de quantifier et d'interpréter le contenu des entretiens. Il s'agit alors de faire apparaître les similitudes et les différences au niveau des représentations des personnes interviewées. Nous avons pour finir, réalisé une typologie des conseillers à partir de critères définis au préalable.

## **4. La méthode quantitative**

### **4.1. Outil de recueil des données quantitatives**

L'enquête par questionnaires suppose une approche méthodique et structurée. Le questionnaire permet d'aboutir à des résultats quantifiables. La recherche par questionnaires s'applique à une réalité tout à fait particulière. La réalité psycho-sociale est une réalité spécifique. De fait, les informations collectées concernent uniquement le groupe social qui a fait l'objet de la recherche. Il s'agit de collecter des informations sur la vie psychologique d'un groupe social, « *ses comportements, ses goûts, ses opinions, ses besoins, ses attentes, ses raisons d'agir et de réagir, ses manières de vivre, de travailler, de se distraire, ses changements et les influences auxquelles il est sensible* » Mucchielli (1993, p. 5).

Savaresse (2006, p. 42) affirme que l'enquête par questionnaires prend en considération la richesse et la complexité du monde social étudié. De Singly (2005, p. 17) insiste sur l'idée selon laquelle l'analyse quantitative apporte un ensemble de chiffres explicatifs des faits sociaux et des facteurs qui les déterminent. Il ne s'agit pas de construire par l'enquête une image exacte du réel parce que le réel est « *inépuisable* » et il ne peut être décrit que par « *la médiation de catégories de perception* ». La réalité étant inépuisable, le choix des indicateurs empiriques se fait en fonction de l'objet de l'enquête et de la lecture des travaux théoriques.



L'analyse des représentations sociales peut être effectuée en plus des entretiens par des questionnaires qui permettent d'identifier les opinions des enquêtés et l'organisation de leurs représentations. Il s'agit d'un outil sociologique et statistique qui permet de comprendre les dimensions cognitives et sociales. L'enquête par questionnaire est une méthode complémentaire à la méthode qualitative en sciences sociales. Elle convient particulièrement pour connaître les caractéristiques d'une population et ses opinions, « *ses conditions et ses modes de vie, ses comportements et ses pratiques, ses valeurs ou ses opinions* » (Campenhoudt et Quivy, 2011, p. 168).

Le questionnaire permet la collecte d'informations auprès de la population visée par la recherche. Les informations et les opinions collectées permettent de quantifier, de comparer et d'expliquer les faits sociaux étudiés. Après une brève entête qui précise le caractère anonyme du questionnaire et l'institution de la recherche, notre questionnaire est composé essentiellement de deux parties. La première est consacrée à l'objet de l'étude (les perceptions de l'évolution du métier, des pratiques professionnelles et les perceptions de l'évolution du stress professionnel) et la deuxième aux déterminants sociaux (le poste occupé, l'âge, l'expérience, le sexe et le niveau de formation).

L'enquête par questionnaires combine deux formes de questions : 1) les questions fermées qui permettent de comprendre la position du répondant concernant une opinion et d'obtenir des informations statistiques. Et, 2) les questions ouvertes qui permettent d'enrichir les réponses du répondant. En ce sens, les questions ouvertes forment un outil de recherche qui ressemble à l'entretien directif. Il s'agit de privilégier les discours des répondants dans l'étude de leurs perceptions. Les questions ouvertes ont fait l'objet d'une analyse de contenu thématique. Ainsi, notre questionnaire (en annexes) nous a permis de recueillir des informations relatives aux six dimensions suivantes : 1) les conditions de travail, 2) les jeunes, 3) les pratiques professionnelles, 4) l'évolution du métier, 5) le stress professionnel. 6) En fin du questionnaire, nous avons posé les questions socio-biographiques.

## 1) Les conditions du travail

Les informations relatives aux conditions de travail sont fournies par : le nombre des collègues ce qui permet de mieux connaître la taille de la structure, la répartition territoriale (rurale, urbaine ou mixte), l'intensité de la charge de travail, d'accueil des jeunes et le suivi de l'évolution du nombre des jeunes accueillis par mission locale. Les conditions du travail ont été décrites à l'aide des quatre rubriques suivantes :

- le nombre des collègues
- la situation géographique de la mission locale
- le nombre des jeunes pris en charge par conseiller
- Le nombre des jeunes pris en charge par la mission locale

## 2) Les pratiques professionnelles

Les informations relatives aux pratiques professionnelles des conseillers et des directeurs ont été fournies par les quatre rubriques suivantes :

- le rôle à la mission locale
- les méthodes et les outils de travail au quotidien
- la fréquence et l'objet de l'utilisation d'Internet au travail
- l'évaluation des outils de gestion informatiques

La première rubrique « *Le rôle des professionnels de l'orientation à la mission locale* » est une question à choix multiples de 5 modalités, elle permet de déterminer, selon les participants, la tâche la plus importante dans leur travail, parmi les tâches suivantes : individualiser les réponses apportées aux jeunes, identifier l'ensemble des problèmes rencontrés par les jeunes, mobiliser les ressources locales, trouver une formation pour les jeunes ou favoriser l'expérience professionnelle des jeunes.

Dans la deuxième rubrique « *Les méthodes et les outils de travail au quotidien* », la question ouverte : « *Quelles méthodes et outils utilisez-vous au quotidien pour conseiller les jeunes ?* », permet de mieux connaître les différentes pratiques professionnelles à la mission locale et de dénombrer les méthodes d'orientation les plus fréquentes au travail.

La troisième rubrique « *La fréquence et l'objet de l'utilisation d'Internet* » permet de mesurer la fréquence de l'utilisation d'Internet au travail selon l'objectif de l'utilisation : « *s'informer* », « *communiquer avec les jeunes* », « *communiquer avec les collègues* », « *se former sur les nouveaux dispositifs d'orientation* » ou « *travailler avec les jeunes sur leurs portfolios, CV* ». L'évaluation de la fréquence de l'utilisation d'Internet est une échelle décroissante allant de « *plusieurs fois par jour* », « *une fois par jour* », « *plusieurs fois par semaine* » à « *moins de 5 fois par mois* ».

Ensuite, la question ouverte : « *Comment évaluez-vous les logiciels spécialisés comme Parcours 3, par exemple, que vous utilisez ?* », permet de collecter les représentations des outils de gestion informatiques (par exemple Parcours 3).

### **3) Les jeunes**

Les représentations des jeunes ont été recueillies à l'aide des deux rubriques suivantes :

- la perception de l'évolution de comportements des jeunes
- la perception de l'intérêt des jeunes pour le service des missions locales

La première rubrique se présente sous forme d'une question à choix multiples de 8 modalités. Dans cette première rubrique, les réponses fournissent des informations sur la perception de l'évolution du comportement des jeunes, leurs exigences, leurs attentes et leurs difficultés.

Ensuite, dans la deuxième rubrique, la question ouverte : « *Selon vous, quelles sont les deux principaux motifs des jeunes pour venir en mission locale ?* », permet aux participants de s'exprimer librement sur la motivation des jeunes pour les services des missions locales. L'analyse thématique des réponses fournit des informations sur le rapport des jeunes avec la mission locale.

#### **4) L'évolution du métier**

Les représentations du métier ont été recueillies à l'aide des deux rubriques suivantes :

- les attentes dans le futur
- les difficultés au travail

La première rubrique « *Les attentes des conseillers* » est une question à choix multiples de 10 modalités. Les thèmes abordés portent sur l'amélioration des outils de travail, l'évaluation des pratiques professionnelles, l'amélioration de la maîtrise des méthodes de travail, le renforcement du travail en équipe, l'amélioration de la maîtrise des technologies de l'information et le renforcement de l'utilisation des technologies de l'information dans le travail.

Ensuite, la question ouverte : « *Avez-vous d'autres remarques éventuelles concernant votre travail ?* » a permis de collecter notamment les difficultés au travail.

#### **5) Le stress perçu au travail**

Dans l'étude de la perception du stress au travail, deux dimensions nous intéressent particulièrement, d'abord l'évaluation du degré de stress perçu, ensuite la détermination des sources de stress perçu professionnel. La variable stress perçu a été mesurée à l'aide des deux rubriques suivantes :

- l'évaluation du degré de stress perçu
- les principales sources de stress perçu

D'abord, le degré de stress perçu des participants a été évalué sur une échelle de 0 à 6. Ensuite, les travaux de (Lazarus et Folkman, 1984 ; MacKay et Cooper, 1987 ; Dewe et Cooper, 2012) sur l'évaluation des sources de stress montrent la diversité des facteurs à prendre en considération pour identifier les sources du stress au travail. Dans cette perspective, Dewe et Cooper (2012, p. 90) distinguent six catégories de facteurs stressants au travail : les facteurs intrinsèques à l'emploi, le rôle dans l'organisation, le développement de

carrière, les relations interpersonnelles au travail, l'organisation de la structure et les conditions du travail.

Dans notre recherche, les indicateurs jugés pertinents pour déterminer les sources de stress, en fonction des travaux théoriques évoqués précédemment et des apports des résultats de l'analyse thématique des entretiens, sont les suivantes :

- la gestion administrative trop lourde
- l'accueil des jeunes trop chargé
- les relations difficiles avec les collègues et les supérieurs
- la participation insuffisante aux décisions
- le manque de perspectives professionnelles
- la transmission insuffisante des informations
- la reconnaissance professionnelle faible

#### **6) Informations socio-biographiques sur les participants**

Les variables objectives ou explicatives permettent de situer les participants en fonction de leur âge, leur sexe, leur niveau de formation, leur position sociale (directeur de mission locale, chargé de projet et conseiller d'insertion professionnelle) et de l'ancienneté. Les variables explicatives permettent de connaître les caractéristiques des participants. Elles apportent des informations qui permettent de décrire la population étudiée. Les variables explicatives sont aussi exploitées dans l'analyse factorielle des correspondances. Leur rôle est de déterminer la signalétique. Elles interviennent dans la construction des typologies des répondants.

## **4.2. Déroulement de l'enquête par questionnaire**

Nous avons distribué les questionnaires de notre enquête lors des journées professionnelles des missions locales de Basse-Normandie. Cette manifestation a permis à une majorité (n=160) des conseillers de se réunir pour échanger avec les différents partenaires sociaux, économiques et politiques. Les objectifs de la réunion étaient de développer une culture de réseau, se rapprocher des collègues des autres structures et réfléchir ensemble sur l'évolution des jeunes accueillis par les missions locales. Le lieu de la manifestation professionnelle était le Carré du Perche dans un village Bas-Normand : Mortagne-au-Perche. Le thème des trois jours était : « *Une jeunesse qui change : Quelles réalités et quels enjeux pour nos pratiques ?* ». Les conseillers, les directeurs et les sociologues présents ont évoqué les problématiques de l'évolution du métier de conseiller, les processus de construction de soi, les approches récentes de l'orientation professionnelle, les nouvelles méthodologies, l'évolution des pratiques professionnelles, la place des jeunes dans un monde qui change et les besoins de formation des conseillers.

Nous avons demandé l'autorisation de faire l'enquête par questionnaire à la direction de l'association régionale des missions locales de Basse-Normandie (ARML). Pour cela, nous avons souligné l'intérêt de notre enquête qui porte sur les enjeux de l'évolution des pratiques professionnelles dans les missions locales et sur l'étude de l'évolution de l'identité professionnelle. Nous avons préparé les questionnaires avant la manifestation professionnelle.

Afin d'encourager les conseillers à répondre à notre enquête, le président de l'association régionale des missions locales de Basse-Normandie a sollicité les conseillers et les directeurs pour répondre à notre questionnaire. Ainsi, nous avons distribué les questionnaires à tous les conseillers et les directeurs des missions locales en région Basse-Normandie qui ont été présents aux journées professionnelles de Mortagne-au-Perche. A la fin de la manifestation professionnelle, nous avons collecté les questionnaires remplis.

### ***4.3. Traitement préliminaire des données quantitatives : Analyse descriptive***

Les questionnaires collectés ont fait l'objet d'un traitement préliminaire des données. Il s'agit d'une analyse descriptive qui consiste à faire des tris à plat et des tris croisés (les tests khi-deux et le pourcentage à l'écart maximum).

#### **4.3.1. Les tris à plat**

Les tris à plat permettent de décrire les participants, le contexte professionnel et le contenu du travail. Le questionnaire est constitué par des questions à choix multiples et par des questions ouvertes. Les tris à plat des questions à choix multiples ont été réalisés par le logiciel Trideux. Les questions ouvertes ont fait l'objet d'une analyse thématique. Il s'agit d'exploiter les données qualitatives, de recueillir des opinions et de compléter les questions fermées.

Dans cette première partie de l'analyse descriptive sont évoquées les caractéristiques socio-biographiques des participants, les conditions de travail, les perceptions que les conseillers ont de leur métier, les caractéristiques des jeunes, les pratiques professionnelles, l'évaluation du degré de stress perçu et les sources de stress perçu.

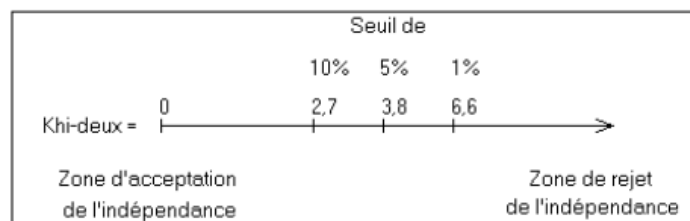
#### **4.3.2. Les tris croisés**

Les tests khi-deux sont des tris croisés qui interviennent dans l'identification des liens de corrélation entre les différentes variables. Il s'agit de déterminer les relations d'indépendance entre les variables pertinentes. Les tests khi-deux permettent de croiser les variables entre elles pour déterminer les corrélations significatives. Il s'agit d'infirmer ou de confirmer des résultats attendus, mais aussi d'identifier des liens de corrélations statistiquement significatives et non attendus qui vont permettre d'enrichir les hypothèses de la recherche.

Dans cette deuxième partie de l'analyse descriptive sont évoqués les liens entre les variables descriptives entre elles (âge, expérience, sexe, niveau d'études, poste occupé) et les liens entre les variables descriptives et les variables indépendantes (niveau d'implication dans l'utilisation des pratiques numériques, attentes pour le futur, degré de stress perçu, sources de stress perçu).

Le logiciel SPSS a permis de calculer les différents tests d'indépendance (les tests Khi-deux de Pearson) ainsi que les mesures d'association (V de Cramer) qui indiquent la force de la liaison entre les variables.

Concernant les seuils standards de Khi-deux, Cibois (2003, p.81) souligne que le seuil de Khi-deux (10%, 5% ou 1%) est déterminé en fonction de la valeur du degré de la liberté et de la valeur de Khi-deux. Par exemple, dans un tableau croisé de degré de liberté (ddl=1), le seuil de Khi-deux 10% est retenu si (la valeur de Khi-deux est supérieure à 2,7), le seuil de 5% est retenu si (la valeur de Khi-deux est supérieure à 3,8) et le seuil de 1% est retenu si (la valeur de Khi-deux est supérieure à 6,6). « Résumons notre démarche par le diagramme KD1 où le khi-deux est croissant. S'il est nul ou très faible, à gauche du graphique, nous n'avons aucune raison de remettre en cause l'hypothèse d'indépendance, nous sommes en zone d'acceptation de l'hypothèse d'indépendance. Inversement à droite, si le khi-deux est très fort, il devient invraisemblable de croire à un hasard extraordinaire qui aurait conduit à cette valeur. Il est plus raisonnable de rejeter l'hypothèse d'indépendance et de chercher la signification de la liaison observée ». (Cibois, 2003, p.81).



**Figure 7** : Les seuils standards KD1 (Cibois, 2003, p.81)



#### ***4.4. Méthodologie de l'analyse factorielle des correspondances (AFC)***

##### **4.4.1. L'objectif de l'utilisation de l'AFC**

L'analyse descriptive est complétée par une analyse des données plus approfondie. Il s'agit de l'analyse factorielle des correspondances (AFC). Compte tenu du nombre élevé des données dans un questionnaire, l'analyse factorielle des correspondances est une méthode privilégiée dans plusieurs recherches. L'AFC permet de donner une représentation géométrique des résultats, notamment elle permet de repérer des résultats inattendus. Il s'agit d'une procédure mathématique formulée par Benzécri (1979) pour décrire le lien entre les variables actives (les colonnes) et les variables supplémentaires (les lignes).

L'AFC vise à rassembler l'information contenu dans une grande matrice en un nombre réduit de dimensions plus facile à interpréter. L'AFC est une méthode statistique factorielle de réduction des dimensions d'un tableau de contingence dont les lignes et les colonnes sont des variables qualitatives. En ce sens, l'analyse factorielle des correspondances permet de formaliser les champs de la représentation géométrique des résultats.

Cette méthode d'analyse des données a un double objectif. D'abord, il s'agit d'obtenir une typologie des lignes et des colonnes. Ensuite, il s'agit d'étudier les liens entre ces deux typologies. Dervin (1992, p.23) souligne que la représentation graphique de l'AFC décrit les liens de proximité entre les lignes (entre elles), entre les colonnes (entre elles) et entre les lignes et les colonnes mais avec beaucoup de précautions. Les Test-Khideox permettent de confirmer ou d'infirmer les liens entre les variables.

Dans l'analyse des données de notre recherche, nous optons pour l'utilisation du logiciel Trideux sous sa version 5.1 de Cibois (2007). Le logiciel Trideux permet de calculer la contribution des valeurs actives par facteur (CPF). Trideux retient les modalités porteuses de sens dans l'interprétation des correspondances. Il fournit une représentation graphique des variables actives et des variables supplémentaires. D'abord, nous avons commencé par construire un grand tableau Excel qui contient tous les réponses à toutes les questions du questionnaire. Le tableau de contingence se compose de 104 lignes qui correspondent aux individus participants à notre enquête et de 61 colonnes qui correspondent aux questions et à

leurs modalités dans le questionnaire. Ensuite, à partir du tableau de contingence, Trideux calcule le tableau de contingence composé par les variables actives et les variables supplémentaires. Puis, il fournit les différents matrices des variables actives et des variables supplémentaires. Enfin, le logiciel Trideux fournit trois représentations géométriques de l'AFC étudiée : la représentation graphique des variables actives, la représentation graphique des variables supplémentaires et la représentation graphique des variables actives et des variables supplémentaires ensemble.

Dervin (1992, p.49) rappelle que les variables supplémentaires ne rentrent pas dans le calcul des axes de l'AFC. Les variables supplémentaires ne contribuent pas à la construction des axes, leurs coordonnées sont édités par le logiciel Trideux. Cibois (1983) souligne que l'intérêt des variables supplémentaires (la signalétique) est de déterminer le profil des répondants en fonction des similitudes et des divergences de leurs réponses.

#### **4.4.2. Methode d'interprétation de l'AFC**

Le logiciel Trideux (Cibois, 2007) permet d'avoir deux types de données à prendre en considération lors de l'analyse de l'AFC : les tableaux et les représentations graphiques. Premièrement, le calcul de l'AFC permet d'obtenir cinq tableaux (les matrices des variables) : 1) la répartition des valeurs propres, 2) la matrice des variables actives selon le premier facteur, 3) la matrice des variables actives selon le deuxième facteur, 4) la matrice des variables supplémentaires selon le premier facteur, 5) la matrice des variables supplémentaires selon le deuxième facteur.

Deuxièmement, Trideux permet de calculer les coordonnées des variables selon les facteurs (les axes). Il s'agit de fournir trois représentations graphiques des variables : 1) la représentation graphique des variables actives, 2) la représentation graphique des variables supplémentaires et 3) la représentation graphique des variables actives et des variables supplémentaires ensemble.

L'analyse des données (les tableaux et les représentations graphiques) consiste à analyser les liens de proximité et d'opposition entre les variables pertinentes. Il s'agit d'interpréter la répartition des variables pertinentes selon les axes les plus riches en informations. La première étape consiste à déterminer le nombre d'axes ou de facteurs à prendre en

considération. Cibois (1994) rappelle que le premier facteur et le deuxième facteur contiennent le maximum d'informations nécessaires pour l'interprétation de l'AFC. La deuxième étape consiste à déterminer les variables et les facteurs à prendre en compte lors de l'analyse de l'AFC. La première matrice (la répartition des valeurs propres) décrit le nombre de variables actives ainsi que le nombre de variables supplémentaires.

Cibois (1994) souligne que la contribution par facteur (CPF) détermine les modalités pertinentes à prendre en compte lors de l'interprétation de l'analyse factorielle des correspondances. En effet, pour qu'une modalité soit prise en compte dans l'analyse, il faut que son CPF soit supérieure à la moyenne (la moyenne =  $1000/\text{le nombre des modalités actives}$ ). En ce sens, il s'agit de déterminer les variables pertinentes dans le tableaux de contingence selon la valeur de leur CPF. La troisième étape consiste à interpréter les trois représentations graphiques. L'interprétation des données de la représentation graphique prend en considération plusieurs éléments importants dans la représentation. D'abord, il s'agit de s'assurer de l'homogénéité de la répartition des variables en éliminant les points isolés qui ont des positions extrêmes. Puis, il s'agit d'interpréter les données selon les axes, c'est-à-dire, repérer les nuages de points qui s'opposent selon le premier axe, selon le deuxième axe, selon la première bisectrice, selon la deuxième bisectrice et selon les quatre cadrans. Ensuite, il s'agit d'interpréter la conjonction des vecteurs, c'est-à-dire, examiner les liens entre les variables entre elles selon la proximité ou l'opposition. Les points qui se concentrent au milieu du repère de la représentation graphique représentent les modalités qui ont été choisies par la majorité des répondants.

Enfin, la quatrième étape consiste à déterminer à partir de l'ensemble de ces informations la typologie des répondants. Il s'agit d'interpréter la représentation graphique récapitulative des variables actives et des variables supplémentaires pour déterminer les classes des répondants. Dervin (1992) insiste sur l'importance de vérifier la typologie des répondants par une deuxième analyse de confrontation des informations obtenues par l'AFC avec celles obtenues par les tris croisés et les différents tests de corrélation entre les variables (par exemple Khi-deux, V de Cramer ou le pourcentage à l'écart maximum PEM).

### 4.4.3. Le profil des modalités (PEM)

Cibois (1994) stipule que le pourcentage à l'écart maximum (PEM) permet de donner un indicateur de la force d'attraction ou de répulsion entre deux variables. Il s'agit d'observer une liaison entre les lignes et les colonnes d'un tableau de contingence. La liaison entre deux variables peut être forte ou faible. De fait, le pourcentage à l'écart maximum permet de mesurer l'importance de la liaison entre ces deux variables. Il s'agit de fournir une référence sur son maximum et son minimum. Concernant l'écart minimum, l'absence d'écarts à l'indépendance correspond à l'absence de liaison entre les deux variables. Concernant l'écart maximum, Cibois (1994) rappelle que plusieurs indices statistiques (par exemple l'indice V de Cramer, Pearson et Tschuprow) permettent de mesurer le maximum de la liaison. Cibois (1993, p.45) précise que le pourcentage à l'écart maximum est dérivé de l'indice de V de Cramer. Il permet de mesurer la force de la liaison entre les modalités des lignes et les modalités des colonnes. Cibois (2007) suggère que le principe du profil des modalités est de calculer la force de la liaison entre les différentes modalités. Le pourcentage à l'écart maximum (PEM) est un indicateur statistique de la force de la liaison entre deux modalités. Le profil de la modalité permet d'expliquer une modalité par les autres modalités qui lui sont les plus proches du plus fort au plus faible. En effet, les tests de corrélation (par exemple Khi-deux) permettent d'estimer la probabilité de liaison entre deux modalités ou au contraire d'estimer qu'elles sont indépendantes. Ensuite, il s'agit de mesurer l'intensité de l'association entre les modalités liées. Plusieurs indicateurs statistiques permettent de mesurer la force de la liaison (par exemple le V de Cramer, le coefficient de contingence, le coefficient phi de Pearson et le PEM de Cibois). En ce qui concerne le PEM, il s'agit d'un indicateur d'écart à l'indépendance qui a l'avantage de se présenter sous forme d'un pourcentage. De fait, il est compréhensible et intuitive. L'autre avantage du PEM c'est qu'il est calculé à deux niveaux : local (c'est-à-dire chaque case du tableau) et global. Le PEM permet de calculer toutes les forces de liaisons d'une modalité avec toutes les autres modalités d'un tableau de contingence. Autrement, le PEM fournit des informations sur le profil des modalités d'un tableau de contingence tout comme les tests de croisements (par exemple Khi-deux, Phi-deux et V de Cramer). Le logiciel Trideux a permis de calculer le profil des modalités de notre tableau de contingence. Nous avons retenues les profils des modalités les plus pertinentes, c'est-à-dire, les liaisons dont les PEM sont les plus significatives. Cibois (2007, p.16) souligne qu'un PEM supérieur à 50% manifeste une liaison très forte et qu'un « *PEM inférieur à 10% peut être l'effet du hasard* ».

## Chapitre II : Résultats de l'enquête qualitative

L'analyse thématique permet de repérer les représentations sociales enfouies dans le discours des participants. L'analyse de contenu témoigne de la richesse et de la complexité du monde social étudié. Ainsi, les représentations recueillies sont nuancées. Il s'agit de mettre en relief la dynamique des représentations étudiées. L'analyse du discours des participants révèle des similitudes et des différences entre les opinions évoquées.

### 1. Les représentations de l'évolution du métier

#### 1.1. *Les identités professionnelles des conseillers.ères*

- **Des conseillers dévoués à aider des jeunes en difficultés**

Dix personnes (5 hommes et 5 femmes) déclarent que leur rôle à la mission locale est d'accompagner les jeunes d'une façon globale sur toutes les problématiques qu'ils peuvent rencontrer. Elles estiment que les problèmes de logement, de transport, d'autonomie et de mobilité constituent des obstacles qui freinent l'orientation professionnelle des jeunes. Elles conçoivent leur métier comme un accompagnement global du jeune. Elles estiment que leur rôle est d'aider le jeune à devenir autonome. Elles déclarent que l'entretien individuel reste le premier outil de communication avec les jeunes. Elles sont centrées sur l'approche globale et le travail associatif et militant. Leur identité professionnelle s'est construite par rapport aux valeurs de l'approche globale décrites dans le rapport fondateur des missions locales. En ce sens, Alain, s'est engagé dans des études en géographie avant de rejoindre la mission locale parce qu'il aime les métiers de contact et pour aider les jeunes, il conçoit son métier par rapport à l'approche globale : « *Mon travail consiste à accompagner les jeunes de 16 à 25 ans dans leurs projets professionnels tout en tenant compte de leurs problématiques globales* ». Louis insiste sur l'aspect humain et social du métier : « *Nous on est là pour aider les jeunes, les accompagner pour les mettre sur des pistes dans une approche globale* ». Carole met en relief l'importance de l'entretien individuel avec le jeune dans son métier : « *Pour moi l'entretien individuel c'est l'idée d'une relation privilégiée au niveau de la communication, je pense que je suis les ¾ de mon temps dans l'accompagnement physique des jeunes, en entretien* ».

- **Des chargés de projets d'insertion sociale des jeunes**

14 personnes (6 hommes et 8 femmes) déclarent que leur rôle consiste à mobiliser les différents partenaires économiques, sociaux et politiques. Pour leur part, le métier consiste à mobiliser les ressources locales et le tissu économique régional. Il s'agit de développer des nouvelles méthodologies d'accompagnement des jeunes en difficultés. Elles conçoivent leur métier comme un ensemble d'actions spécifiques aux besoins des jeunes en difficultés. Elles déclarent avoir des références (par exemple, référent emploi, référent Parcours 3, référent santé, référent transport, référent mobilité, référent entreprise, référent régional). Elles ont des intitulés de postes différents et des rôles complémentaires. Leurs identités professionnelles se définissent aussi par leurs pratiques de partenariat. Elles maîtrisent les dispositifs de l'insertion des jeunes. Elles se conduisent comme des experts et des techniciens qui concrétisent les actions publiques. Elles estiment que le métier n'offre pas suffisamment des possibilités d'évolution de carrière. Elles déclarent que les salaires n'évoluent pas. Elles expriment un sentiment de reconnaissance professionnelle faible. Dans cette perspective, Joanna s'occupe des partenaires de la formation (par exemple les organismes de formation) pour préparer le contenu des formations et l'adapter aux besoins des jeunes : *« Au niveau de la mission locale il y a un autre rôle d'accompagnement cette fois des partenaires, enfin si je prends mon cas à moi, je suis référent de certains organismes de formation, c'est à dire que auprès de ces organismes, je vais intervenir pour travailler avec eux en amont sur la formation, pour que cette formation elle puisse coller au mieux aux besoins des jeunes de l'ensemble de la mission locale, et faire aussi évoluer à la fois les pré-requis mais faire évoluer aussi le contenu de la formation »*. C'est aussi ce qui dit Nicole : *« l'autre volet qui m'intéresse aussi c'était l'action qu'on pouvait avoir auprès des partenaires et quand on dit mission locale comme son nom l'indique, il s'agit d'accueillir, d'informer, d'orienter et d'accompagner le jeune, mais elle a aussi comme mission d'intervenir localement c'est-à-dire, sur un territoire donné auprès de l'ensemble des acteurs concerné par les problèmes de la jeunesse : administration, organisme de formation, les associations, les chantiers d'insertion et de travailler avec les partenaires pour faciliter le travail qu'on fait et qu'on conduit auprès des jeunes, il y a un volet si vous voulez on travaille sur l'environnement on ne travaille pas simplement sur l'insertion du jeune »*.

- **Des directeurs de missions locales**

Six personnes (3 hommes et 3 femmes) estiment que leur activité professionnelle ne consiste pas à accueillir les jeunes. Elles se définissent par leurs différences avec leurs collègues les conseillers. Elles rappellent avoir des responsabilités de direction, d'organisation de travail, d'évaluation des salariés et de contrôle de la bonne tenue des comptes de la mission locale. Elles déclarent que leur carrière professionnelle a évolué après des années de travail. Elles estiment que la convention collective des missions locales basée sur la logique de compétences détenues et exercées ne permet pas une évolution rapide des conseillers, néanmoins, elle garantit une évolution progressive en fonction de l'expérience. Elles perçoivent que l'évolution du conseiller dépend de son niveau de formation, de ses compétences et de ses expériences antérieures. Leur identité professionnelle s'est construite autour de leurs pratiques de direction et de gestion de leurs équipes de conseillers. Elles expriment un sentiment d'accomplissement de soi au travail. Par exemple, Benoit s'est engagé en tant que conseiller avant de devenir le directeur de sa structure après des années d'expérience : *« moi je suis le directeur de la mission locale, je ne sais pas si vous avez rencontré d'autres directeurs de mission locale, si c'est le cas, il n'y a pas de différence fondamentale entre mes collègues de France, moi je m'occupe de la mission locale, je travaille avec 13 salariés dans un territoire qui couvre 5 000 habitants »*. Rose a travaillé dans des cabinets de gestion de ressources humaines, elle occupe le poste de directrice de mission locale, elle a un diplôme de Master et elle n'a pas travaillé avant en tant que conseillère, elle s'occupe de la gestion financière de sa structure : *« je suis la directrice de la mission locale. Donc mon travail consiste à gérer l'équipe autant sur l'aspect financier que ressource humaine et puis également en termes de gestion de projet et des relations avec les élus et les financeurs »*. Pascal a évolué professionnellement pour devenir le chef d'une petite équipe de conseiller, il s'occupe des relations avec les entreprises : *« Je suis le chef d'un service de huit personnes, notre objectif est de mettre à la disposition des conseillers un maximum d'offres d'emploi. Nous, on prospecte les entreprises, on les rencontre et on les fidélise »*.

## ***En conclusion***

L'analyse du discours des participants montre que la majorité des conseillers aiment leur métier. Ils ont exprimé un sentiment d'accomplissement du soi au travail. Ils déclarent être dévoués à une mission associative et militante. Ils ont déclaré une estime de soi forte parce qu'ils aident les jeunes à surmonter leur difficultés, à trouver une formation, à trouver un emploi ou à retrouver une autonomie sociale et financière. Ils aiment leur métier parce qu'il leur permet de rencontrer l'autre (le jeune en difficulté) et l'aider à trouver une insertion sociale et professionnelle.

Les chargés de projet sont des conseillers plus expérimentés que les conseillers d'insertion sociale et professionnelle des jeunes. Ils ont déclaré qu'ils aiment leur métier parce qu'il leur permet de mobiliser les ressources locales de la région. Ils ont exprimé un sentiment d'estime de soi parce qu'ils participent à l'élaboration de nouvelles méthodes de travail, au recrutement des jeunes, à la mobilisation des acteurs économiques et au maintien du lien de partenariat entre les différents intervenants dans le processus de l'orientation professionnelle des jeunes. Ils perçoivent leur rôle dans l'action et la concrétisation des objectifs d'insertion professionnelle des jeunes. Ils insistent sur l'importance de positionner les jeunes au centre de leur activité. Ils sont à la fois des militants pour l'insertion sociale des jeunes et des techniciens qui maîtrisent les différents dispositifs.

Les directeurs et les chefs d'équipes insistent, quant à eux, sur l'idée selon laquelle ils ont des responsabilités de gestion d'équipe, de pilotage des structures, de gestion financière et de contrôle de l'activité de la mission locale. Ils rappellent qu'ils n'accueillent pas les jeunes. Ils ont déclaré un sentiment d'accomplissement au travail fort. Ils ont exprimé un sentiment d'efficacité élevé. Ils estiment avoir une évolution professionnelle satisfaisante relativement à leurs collègues.

Les conseillers les plus jeunes ont évoqué le manque de perspectives professionnelles. Ils ont déclaré avoir une faible participation aux décisions. Les chargés de projets ont déclaré que leur carrière professionnelle n'évolue pas. Il apparaît que les directeurs sont plus confiants dans leur avenir professionnel. Ils ont déclaré un sentiment de fierté et de satisfaction au travail.



## **1.2. La perception du public « jeunes » par les conseillers.ères**

- **Des jeunes perçus comme peu motivés**

Sept personnes (3 hommes et 4 femmes) estiment que les jeunes viennent à la mission locale par obligation financière et non pour chercher une orientation professionnelle. Elles déclarent que les jeunes sont motivés par les aides sociales et financières. Les jeunes viennent moins souvent à la mission locale d'une façon spontanée pour trouver une aide d'insertion sociale. Les jeunes sont de plus en plus envoyés par Pôle Emploi. Les conseillers estiment que la mission locale n'est pas la priorité des jeunes. C'est le cas de Pascal : *« Il faut savoir que l'emploi pour les jeunes n'est pas forcément leur première priorité, nous les conseillers, pour les jeunes aussi on n'est pas une priorité, c'est-à-dire que si un copain appelle au moment du rendez-vous ça peut être pour eux parfois plus important »*. Olivier déclare que les jeunes ne sont pas motivés et que la recherche de travail n'est pas une priorité pour eux : *« il y a des jours où on se demande à quoi on sert lorsqu'un public qui n'est pas forcément communicatif, qui n'est pas forcément, je trouve, facilement mobilisable, par exemple, une journée comme aujourd'hui, je devais avoir trois rendez-vous, dont trois démarches à l'initiative des jeunes qui viennent eux-mêmes prendre rendez-vous, ils ont pris rendez-vous et ils ne sont pas venus. Ils vont venir nous voir d'ici 15 jours quand ils seront en difficulté financière, on leur explique qu'il faut être sérieux dans ses démarches »*. Charles estime que les jeunes ne sont pas intéressés par les services de la mission locale, ils sont obligés de venir parce que Pôle Emploi les envoie à la mission locale : *« On a maintenant un public en face qui arrive en disant : c'est Pôle-Emploi qui me demande d'être là. On se trouve face à un public qui parfois n'a pas de vraie demande »*.

- **Des jeunes perçus comme peu mobiles**

Cinq personnes (3 hommes et 2 femmes) estiment que les jeunes ont peur de la mobilité et de quitter leurs familles et leurs amis. Elles déclarent que les jeunes sont peu mobiles. Elles déclarent qu'elles encouragent les jeunes à chercher du travail dans les grandes villes (par exemple Cherbourg, Caen ou la Manche) qui sont des zones porteuses d'emploi mais les jeunes sont attachés à leurs familles, leurs amis et à leur entourage sociale. Caroline pense que les jeunes ne sont pas prêts à changer de territoire afin de trouver un premier emploi : *« Ils ont des contraintes géographiques, ils ne sont pas prêts à déménager, on a quand même*

*beaucoup de jeunes dans cette logique-là. Et du coup c'est difficile de pouvoir les mobiliser sur des projets précis, donc il leurs faut un projet qui leur plait, et qui soit très prêts avec des horaires adaptés, c'est beaucoup de conditions qu'ils imposent et qui les bloquent forcément dans leurs recherches et leurs projets ». Hugo estime qu'il doit faire des efforts personnels pour compenser le manque de motivation des jeunes : « J'ai mis en place deux séjours. Un pour travailler aux vendanges, en Bourgogne, donc, mise en place du séjour, ça veut dire qu'il y a une prise de contact avec un employeur, en lui expliquant que voilà je venais avec un groupe de 6 à 8 jeunes, 8 jeunes qui seraient salariés, donc vendangeurs, sur un travail classique, et puis, euh, le jeune, donc, dans le deal, que l'employeur accepte entre guillemets sans regarder le profil, et où moi j'essaye de garantir tant que je peux, que les jeunes soient levés le matin, prêts à travailler, pendant les deux semaines de vendange, je travaille dans les vignes bénévolement, pour pallier un peu la non expérience des jeunes ».*

- **Des jeunes péçus comme peu autonomes**

Quatre personnes (2 hommes et 2 femmes) déclarent que les familles interviennent de plus en plus, ces dernières années, dans l'orientation professionnelle des jeunes. Elles estiment que la dépendance des jeunes de leurs familles perturbe le travail à la mission locale. Elles expriment qu'ils ont un sentiment d'être évalués par les familles des jeunes. Elles déclarent que les familles leur reprochent le fait que leurs enfants ne trouvent pas une solution, un emploi ou une formation. Lorsque le jeune ne trouve pas un emploi, les familles évaluent négativement les efforts du conseiller. Olivier estime que les familles évaluent négativement le fait que les jeunes ne trouvent pas un emploi : « *il y a des comportements différents avec quelque chose de nouveau depuis un ou deux ans, je veux dire un an et demi, l'intervention des parents et de la famille ça c'est nouveau, elle nous rappelle, comme si nous avions la responsabilité de tout ! C'est assez nouveau ! Ça veut dire que moi je présume que quand il y a un conflit dans la famille, ils renvoient ça sur nous, parce que ça ne bouge pas* ». Benoit estime que les familles s'inquiètent sur l'avenir de leurs enfants : « *une évolution dans notre métier est l'intervention des familles dans l'orientation professionnelle de leurs enfants* ». Julie estime que les familles évaluent négativement leurs efforts, elle exprime un sentiment d'être accusé par les familles de l'échec des jeunes : « *j'ai une maman qui m'a appelé, ma fille vous la suivez pas, ce n'est pas la peine quelle vienne vous voir, vous lui proposez rien ! Moi je lui ai dit : Madame, elle est dans un dispositif au niveau de Pôle Emploi, je dois la voir tous les mois, je l'ai vu trois fois cette année, comment voulez-vous que je lui propose quelque chose ?*».

## ***En conclusion***

Les conseillers déclarent qu'ils rencontrent dans l'exercice de leur métier des difficultés qui sont associées à l'évolution des préoccupations et des priorités des jeunes. Ils déclarent que les jeunes connaissent de plus en plus des difficultés d'insertion professionnelle. Ils estiment que les jeunes manquent de motivation, d'expérience, de formation, d'autonomie, de mobilité et d'implication. Ils estiment que les services des missions locales sont peu reconnus par les jeunes et par leurs familles. Ils estiment que les familles s'inquiètent plus pour l'avenir de leurs enfants que par le passé. La mission des conseillers est perçue comme de plus en plus difficile. Il s'agit de trouver une insertion professionnelle pour des jeunes en difficultés psychologiques, sociales et financières, qui sont démotivés et sans expérience, sans qualification et sans formation.

Il semble que les jeunes trouvent peu ou pas de solutions à la mission locale. Ainsi, les jeunes sont de moins en moins impliqués dans leur recherche d'emploi et les familles des jeunes sont de plus en plus inquiètes. Les parents des jeunes accusent les conseillers et évaluent négativement leur travail. L'évaluation négative du travail diminue le sentiment d'efficacité personnelle des conseillers qui sont dévoués à aider les jeunes. Le manque de reconnaissance professionnelle diminue les gratifications attendues par les conseillers en contre partie de leurs efforts.

Les conseillers ont déclaré que les jeunes et leurs familles évaluent négativement leur travail. Ils ont déclaré que les services des missions locales ne sont pas une priorité pour les jeunes et que les familles sont nombreuses à s'inquiéter pour l'avenir de leurs enfants. Cela fait apparaître que l'image de soi au travail des conseillers est fragilisée par leurs expériences passées notamment quand les jeunes rencontrent des difficultés d'insertion sociale et professionnelle.

### **1.3. Une situation économique perçue comme difficile**

- **Des zones rurales qui manquent d'offres d'emploi**

Cinq personnes (2 hommes et 3 femmes) déclarent que l'insertion professionnelle des jeunes est encore plus difficile en zone rurale qu'en zone urbaine, surtout à cause de la délocalisation des entreprises et de la fermeture de plusieurs sites porteurs d'emploi dans la région. Le manque d'offres d'emploi complique davantage le travail des conseillers. Il allonge la durée d'accompagnement des jeunes et augmente la charge de travail des conseillers. Martine rappelle que la crise économique a compliqué leur mission de trouver une insertion professionnelle des jeunes : *« sur notre territoire le marché de travail a évolué, il y a eu des fermetures d'entreprises notamment les entreprises de main d'œuvre, ça je pense a impacté fortement notre boulot »*. C'est aussi le cas de Pierre : *« On est dans une période de crise, ça veut dire aussi moins d'offres d'emploi, la difficulté vient de là, de réaliser des offres d'emploi et puis aussi du côté du jeune c'est tout ce qui fait la difficulté de notre travail »*.

- **L'accès à un premier emploi est perçu comme de plus en plus difficile**

Cinq personnes (3 hommes et 2 femmes) déclarent que les jeunes non diplômés et sans expérience rencontrent de plus en plus de difficultés à trouver un premier emploi. L'accès à l'emploi est plus compliqué qu'avant. Elles parlent d'un contexte économique ne favorisant pas l'accès des jeunes non diplômés à une première expérience parfois indispensable dans le processus d'insertion professionnelle. Elles estiment que le contexte économique a augmenté les inégalités entre les jeunes diplômés et les jeunes non diplômés. Marie estime que trouver un emploi aujourd'hui est beaucoup plus difficile que avant : *« Je crois qu'il ne sont pas dans une période sympathique pour eux, que quelqu'un il y a 25 ans qui sortait avec un diplôme et qui arrive à se débrouiller, ça c'est clair, on leur reproche beaucoup aussi le manque d'expérience et ça c'est vrai que tant qu'on leur donne pas le moyen de se faire une expérience, on ne peut pas leur reprocher de ne pas avoir d'expérience et puis sur le marché de l'emploi c'est beaucoup plus difficile que avant, sur 25 ans ça c'est clair que ça a changé »*. Hélène estime que trouver un premier emploi est toujours intéressant pour le jeune surtout pour avoir une autonomie financière, cette première insertion est plus difficile aujourd'hui : *« Il est clair qu'il y a eu une détérioration de l'offre d'emploi pour les jeunes non diplômés. J'ai le sentiment qu'aujourd'hui pour un jeune la première mise à l'emploi est franchement plus complexe qu'en 2001 »*.

- **Des agences d'Intérim perçues comme de plus en plus exigeantes**

Quatre personnes (1 homme et 3 femmes) déclarent que les agences d'intérim offrent beaucoup moins de travail aux jeunes aujourd'hui qu'auparavant. Elles estiment que les agences d'Intérim demandent plus d'expérience professionnelle et de formations, ce que les jeunes des missions locales n'ont pas. La première insertion professionnelle du jeune en passant par les agences Intérim sans expérience est de plus en plus difficile. C'est ce qui exprime Stéphanie : « *L'intérim a chuté pour les jeunes c'était très souvent un tremplin pour ensuite travailler autre chose, travailler à l'intérim c'était permettre une autonomie financière pour les jeunes* ». C'est aussi ce qui dit Jacques : « *A mon époque à moi, quand on voulait commencer on commençait par l'intérim parce que l'intérim c'est ce qui nous donnait la chance de pouvoir mettre un premier pied et découvrir le monde du travail, si vous ouvrez aujourd'hui toutes les offres d'intérim, expérience professionnelle minimum 5 ans, et diplômé, puis capacité d'autonomie, pour ces jeunes-là, ben y'en a pas* ».

### ***En conclusion***

Les conseillers déclarent que le contexte économique actuel ne favorise pas la première insertion des jeunes dans le monde de travail. Ils estiment que la forte exigence des employeurs et des agences d'Intérim ne permet plus aux jeunes sans qualification et sans expérience de trouver un premier emploi. Ainsi, les conditions de travail des conseillers semblent être relativement plus difficiles que par le passé. L'environnement économique complique davantage le travail des conseillers. Le manque d'offre d'emploi allonge la durée de l'accompagnement des jeunes, augmente le nombre de jeunes en charge et augmente l'intensité du travail.

## 2. Les représentations des pratiques professionnelles numériques

### 2.1. Des perceptions positives des pratiques numériques

- **Internet est perçu comme une source d'informations qui augmente l'autonomie au travail**

Six personnes (4 hommes et 2 femmes) perçoivent Internet comme un outil de recherche d'informations. Elles déclarent qu'ils utilisent Internet pour rechercher des informations sur les formations et pour se former sur les nouveaux dispositifs. Les représentations d'Internet au travail ont évolué d'une source d'informations qui complète les différentes ressources informationnelles (par exemple le code de travail et les brochures d'informations sur les dispositifs) pour devenir la plus importante source d'informations au travail. Internet permet aux jeunes conseillers d'avoir plus d'autonomie au travail et plus d'assurance face aux jeunes. Louis est un jeune conseiller, il a une utilisation fréquente d'Internet au travail pour la recherche d'informations et pour accompagner les jeunes : *« J'utilise Internet tous les jours pratiquement, avec les jeunes mais aussi pour chercher l'information. C'est un outil pratiquement obligatoire aujourd'hui »*. Maud est une jeune conseillère, elle estime qu'Internet lui donne les informations nécessaires pour accompagner les jeunes. L'utilisation d'Internet augmente son autonomie au travail : *« L'informatique je pourrais dire que c'est très positif, dans le sens où j'ai une recherche à faire, je peux dire que c'est instantané, j'ai une recherche à faire sur la formation, sur l'entreprise, je peux avoir une aide, une réponse, enfin je peux avoir une réponse, c'est un côté très positif sur cet outil »*. Noel insiste sur l'importance d'Internet dans son travail. Il a un sentiment qu'Internet est partout dans son travail : *« Alors Là! C'est absolument de façon permanente, je ne connais pas d'outil qui ne soit pas lié à Internet, là j'ai Parcours 3, là j'ai mon agenda de la journée qui est sur Internet, ensuite, la correspondance se fait de plus en plus sur Internet, avec des outils comme les boîtes e-mail, et toute notre information passe par Internet et les boîtes e-mail, à la limite, y a presque, plus rien qui ne soit pas informatique ni même Internet »*.

- **Des nouvelles technologies qui facilitent la communication avec les jeunes**

Quatre personnes (2 hommes et 2 femmes) déclarent que l'utilisation d'Internet, du téléphone, des SMS et des réseaux sociaux les rapproche davantage des jeunes. Elles déclarent que les nouvelles technologies renforcent les canaux de communications avec les jeunes. En effet, elles conçoivent les jeunes comme des gros utilisateurs des nouvelles technologies. Les conseillers ont modifié leurs pratiques de communications parce qu'ils estiment que les jeunes ne répondent plus aux lettres. Ils déclarent que l'utilisation d'Internet a renforcé les canaux de communication avec les collègues sans affecter la communication directe. Ils déclarent que la communication à distance n'affaiblit pas leur sentiment d'appartenance et leur cohésion au travail. Ils déclarent qu'Internet est leur outil de communication le plus utilisé avec les partenaires et les financeurs. Bernard déclare que les jeunes sont des gros utilisateurs des nouvelles technologies : *« On a intégré les nouvelles technologies... les portables, les texto, aujourd'hui on communique avec les jeunes par texto, SMS, on envoie à un jeune une information, pareil il nous répond par SMS, ils y répondent plus facilement, jamais par courrier, ce qui nous arrange car on s'est rendu compte que par SMS il y avait du répondant »*. Nathalie déclare que les jeunes d'aujourd'hui sont différents : *« ils sont forcément différent, les jeunes d'aujourd'hui, ils le sont forcément si on parle des nouvelles technologies par exemple pour beaucoup d'entre eux ça a beaucoup moins de secret que pour nous. Ils sont utilisateurs donc je pense que ça fait partie des choses normales de s'adapter. Aujourd'hui, on a des entreprises qui recrute via leurs sites Internet en direct. Donc, à nous de nous adapter par rapport à ça, on ne peut pas rester juste avec notre papier, notre crayon et notre lettre de motivation »*. Julie déclare avoir une utilisation fréquente d'Internet pour communiquer avec ses collègues, elle rencontre ses collègues : *« sur les temps de réunion, entre deux rendez-vous, sur le temps de midi, ça peut être aussi par mail l'après-midi quand tout le monde n'est pas là, on arrive à communiquer avec les collègues »*.

- **Le logiciel de gestion est perçu comme un outil de suivi de l'activité**

Quatre personnes (3 hommes et 1 femme) déclarent que l'utilisation des outils de gestion (par exemple Parcours 3) permet de prendre conscience de l'évolution de l'activité de la mission locale, de mieux connaître les jeunes accueillis et d'analyser l'efficacité des dispositifs financés par l'Etat. Les directeurs déclarent qu'ils ont besoin des statistiques pour suivre l'activité de la mission locale. Les informations statistiques permettent de justifier les dépenses. Ils déclarent que le contrôle de l'activité des missions locales par l'Etat est légitime. Ils pensent que le compte rendu permet de prendre conscience de l'évolution de l'activité de la mission locale et d'analyser l'efficacité des dispositifs d'orientation. Les directeurs déclarent qu'ils ont besoin des statistiques pour améliorer les actions en faveur des jeunes les plus en difficulté. Ils déclarent que les informations statistiques permettent de justifier les dépenses et de prétendre à d'autres subventions de l'Etat. Benoit est directeur de mission locale, il estime que le logiciel de travail est un indicateur de performance qui diminue l'ambiguïté de la commande publique : *« La commande publique était ambiguë, la commande publique était de pouvoir savoir si ce qu'ils finançaient était rentable, pertinent et efficace ce qui est louable pour un financeur public, donc il fallait un système qui permettait de voir si les mesures mis en place produisaient des résultats »*. Pascal est chef d'équipe, il estime que les financeurs ont besoin de contrôler les dépenses et de voir les résultats : *« Oui un financeur a besoin de moyen d'évaluation d'un dispositif à partir du moment où il met des sous dedans, aujourd'hui c'est la loi. L'état met 45 millions dans les emplois d'avenir, il est bien logique qu'il ait besoin de savoir au bout d'un an, deux ans, trois ans, ce que ça donne, on ne peut pas lui reprocher, c'est une somme importante alors que les crédits ne sont pas non plus illimités, donc il veut évaluer le dispositif et la manière dont ça se décline, c'est tout à fait logique »*. Charles est référent Parcours 3, il explique le fonctionnement de Parcours 3 : *« Les indicateurs qui ressortent de Parcours 3 sont des indicateurs d'activité, le nombre de jeunes reçus, la fréquence, et puis il y a aussi quelques indicateurs de résultats, combien de jeunes en emploi, combien de jeunes en formation »*.



## **2.2. Des conseillers qui perçoivent les pratiques numériques comme une source de stress**

- **Une augmentation du sentiment de la surcharge informationnelle**

Six personnes (2 hommes et 4 femmes) estiment que l'utilisation des nouvelles technologies (par exemple les courriers électroniques et Parcours 3) a considérablement augmenté le temps de gestion administrative. Plusieurs conseillers ont gardé leurs dossiers papiers. Ils déclarent qu'ils sont envahis par des quantités d'informations à trier pour les exploiter après dans leur travail. Fabien est un conseiller chargé de la validation des contrats emploi d'avenir, il estime que la quantité d'informations est grandissante, il déclare que la surcharge informationnelle augmente son stress au travail : *« Je pense que c'est l'augmentation d'informations, on croûle sous la quantité, et à la limite le stress c'est de savoir filtrer les bonnes infos des mauvaises, celles qui sont utiles ou pas. Et la crainte c'est de passer à côté de l'information utile, je crains de rater quelque chose. Le stress, à mon niveau, il est là »*. C'est aussi le cas de Joséphine : *« On peut très vite être envahis par la communication, il faut savoir prioriser, il y a des informations importantes qu'on aura reçu, mais il y en avait eu plusieurs avant et du coup il faut vraiment être très vigilant par rapport à tout ce qui est e-mail, après par rapport aux nouveaux outils de communications, aux nouvelles technologies, ça me stress particulièrement, je sais pas si c'est les outils qui génèrent un stress, je sais pas si c'est ça, mais on y passe du temps »*. Martine déclare que la surcharge administrative est assimilée à une surcharge informationnelle : *« C'est une charge administrative et ça transforme le métier, ça lui fait évoluer dans un sens administratif et on a moins de temps pour le jeune, moins d'accompagnement et plus de pressions par les objectifs. Avant il n'y avait pas de tout ça et on n'est pas formé dans cette logique-là »*.

- **Une diminution du sentiment de l'autonomie au travail**

Quatre personnes (2 hommes et 2 femmes) déclarent que le logiciel de travail Parcours 3 permet l'évaluation de l'activité des conseillers selon des critères définies par les financeurs. Elles déclarent que les représentants de l'Etat contrôlent l'activité des missions locales par le biais du logiciel de travail Parcours 3. Elles estiment qu'ils sont contrôlés par plusieurs structures de l'Etat (par exemple l'union des missions locales, le conseil national des missions locales, le conseil régional, les collectivités territoriales et les directeurs des missions locales). Elles déclarent que le contrôle de l'activité d'une manière continue diminue leur autonomie

décisionnelle. Elles déclarent que le contrôle de l'activité augmente le sentiment de contrôle sans cesse et augmente les effets négatifs de l'évaluation continue. C'est aussi le cas de Charles : *« Aujourd'hui ce sont les financeurs qui se sont emparés de l'évaluation de notre travail. Je pense qu'on récolte aussi un manque de réflexion dans le réseau national des missions locales. En sachant qu'aujourd'hui, ça c'est mon directeur qui vous l'expliquerait le mieux, mais la représentation de notre branche professionnelle se fait à travers l'UNML, l'Union Nationale des Missions Locales, et le CNML qui sont finalement des représentants de l'Etat. Concrètement, l'Etat explique à l'Etat comment nous évaluer et sur quels critères »*. Nathalie déclare que Pôle Emploi n'est plus seulement un partenaire des missions locales, les jeunes sont à la fois suivi par les missions locales et par Pôle Emploi, elle exprime un sentiment de crainte que les missions locales deviennent des prestataires de Pôle Emploi ou des Pôle Emploi pour les 16 à 25 ans : *« Pôle Emploi est en mesure de venir vérifier si les jeunes viennent bien aux rendez-vous, ça c'est aussi quelque chose qui évolue, ce n'est pas encore la culture des missions locales, on est plus sur la libre adhésion, le libre choix. Même si moi je l'ai pas connu autant que les collègues qui ont 10-15 ans de plus, mais je le sens quand-même, sur les dernières années »*.

- **Une augmentation du sentiment d'urgence**

Trois personnes (1 homme et 3 femmes) estiment que le temps effectif consacré à la saisie informatique est au moins la moitié de la journée de travail à la mission locale. Pendant ce temps de gestion administrative, le conseiller ne peut pas rencontrer les jeunes. L'augmentation de la charge administrative est perçue comme une pression supplémentaire sur le conseiller. D'une part, elles expriment un sentiment d'être débordé au travail. D'autre part, elles déclarent que leur métier devient de plus en plus administratif. C'est le cas d'Hélène : *« il va falloir renseigner plus, parfois j'ai le sentiment que le temps qu'on consacre à ça ! C'est du temps qu'on aurait pu être consacré à faire d'autres choses, à appeler un jeune pour lui dire tiens ! Il y a des offres d'emploi »*. C'est aussi le cas de Julie : *« Il y a une évolution des tâches dans le métier, notre métier premier est toujours de recevoir le jeune, bien évidemment, ça ne change pas, mais toute la partie de la représentation avec une hiérarchie, là par rapport à l'époque on est tiré vers le bas et puis il y a aussi l'informatique qui a fait en sorte que ça change, avant c'est notre secrétaire qui fait rentrer les dossiers, maintenant, tout le boulot de la secrétaire on le fait nous-mêmes»*.

- **Une perception de l'augmentation de la culture des résultats**

Trois personnes (3 femmes) déclarent que l'utilisation du logiciel de travail Parcours 3 transforme le métier en un ensemble de tâches standard. Elles déclarent un sentiment de standardisation du travail. Ils pensent que le côté quantitatif prône sur le côté qualitatif. Elles estiment que le logiciel de travail augmente les tâches administratives. Elles déclarent un sentiment de dégradation des conditions de travail. Elles déclarent qu'ils ont une perception négative de la culture des résultats imposés par les financeurs. Elles déclarent que la commande publique a transformé leurs pratiques professionnelles d'une insertion sociale des jeunes vers une réalisation d'objectifs de placements des jeunes à tout prix dans des dispositifs définies au préalable par les financeurs. Elles estiment que leur travail est évalué sur la base des données quantitatives (par exemple le rendement, les pourcentages, les objectifs et les résultats). Carole déclare que le métier s'est transformé depuis le renforcement de la culture des résultats : *« Aujourd'hui on est dans le rendement, c'est-à-dire que les ministères, les politiques sont aux mêmes logiques, mais la logique de nos gouvernants sont : on vous paie, il faut du rendement, et donc du rendement, c'est des chiffres, des objectifs, des réussites, des pourcentages, des quotas »*. C'est aussi le cas de Julie : *« Ce qui a vraiment changé ces dernières années avec la mise en place de Parcours 3 c'est ce côté statistique, le côté contrôle, donc ce côté à toujours vouloir mettre les jeunes dans des cases et dans des dispositifs »*. Jean réduit le rôle de Parcours 3 à un outil de suivi de l'activité, des résultats et du rendement : *« Ça sert à obtenir des fonds pour une structure, c'est du compte rendu, c'est la contrepartie de nos financements, mais en soi c'est bien, quand on n'est pas que sur du quantitatif »*.

### ***En conclusion***

La majorité des conseillers ont déclaré une perception positive de l'utilisation d'Internet au travail. Il apparaît que les contributions des nouvelles technologies dans l'amélioration des conditions de travail sont nombreuses. Les pratiques numériques sont perçues comme complètement ancrées dans le quotidien au travail. Elles semblent être intégrées dans leurs pratiques professionnelles quotidiennes. Il s'agit d'un nouveau support de l'information. Il apparaît qu'Internet permet aux conseillers de rechercher des informations sur les formations et les nouveaux dispositifs.

Aussi, Internet permet de mutualiser les ressources, de renforcer les liens entre les collègues, les jeunes et les partenaires. Par ailleurs, Internet permet de communiquer en mode différé notamment avec les supérieurs et les financeurs, c'est-à-dire, permettre au salarié de communiquer avec son supérieur hiérarchique sans l'obliger à avoir une réponse immédiate (par exemple le téléphone ou le rendez-vous physique).

En ce qui concerne l'utilisation du logiciel Parcours 3, les conseillers ont déclaré qu'il s'agit de l'outil de travail au quotidien. Il apparaît que Parcours 3 permet un suivi de l'activité qui est perçu par certains conseillers comme légitime. Il s'agit de rendre compte de l'avancement de la réalisation des objectifs fixés en amont de chaque financement. Il permet aux directeurs de connaître le nombre des jeunes, leurs caractéristiques, leur situation actuelle et leurs évolutions à la mission locale. Il permet de gérer la charge de travail par conseiller. Parcours 3 permet de valider les objectifs et les résultats exigés par l'Etat. Les autres logiciels informatiques contribuent à une amélioration de la qualité des pratiques professionnelles (par exemple l'agenda électronique, l'environnement bureautique).

D'autres conseillers ont déclaré avoir une perception plutôt négative du logiciel Parcours 3. Ils ont déclaré que Parcours 3 augmente l'intensité de travail. Il apparaît que la quantité grandissante d'informations induit un sentiment de surcharge informationnelle et communicationnelle. Les conseillers ont déclaré une souffrance au travail qui est en partie en lien avec la surcharge cognitive (la répétition des tâches, la redondance et l'urgence). Ils ont déclaré qu'ils se sentent obligés de répéter manuellement toutes les informations qu'ils ont rentrées sur Parcours 3 pour deux raisons. D'abord, ils n'ont pas confiance dans leur outil de travail Parcours 3. Ils ont exprimé un sentiment de peur de perdre leurs documents. Ensuite, ils estiment que Parcours 3 n'est pas adapté à leur métier. Ils ont exprimé comme attente dans le futur d'avoir des outils de travail mieux adaptés. Il apparaît que le sentiment de la surcharge au travail accentue le sentiment d'urgence. Ainsi, ils estiment qu'ils n'ont pas assez de temps pour accompagner les jeunes. Ils pensent que le côté administratif de leur métier domine le côté social consacré aux jeunes. Ils déclarent une transformation de leur métier d'un métier social, militant, associatif et qualitatif vers un métier plutôt administratif, technique et quantitatif. Ils estiment que Parcours 3 accentue la culture des résultats. Ils ont déclaré un sentiment de contrôle permanent et une remise en cause de leurs compétences. Ils ont exprimé comme attentes dans le futur d'avoir plus d'autonomie professionnelle, plus de participation aux décisions et plus de reconnaissance professionnelle.

Certains conseillers ont déclaré que l'injonction des pouvoirs publics est prégnante dans leur travail. Il apparaît que l'Etat et les financeurs sont centrés sur la diminution du taux de chômage des jeunes et du nombre des jeunes non insérés. Les objectifs fixés par les pouvoirs publics sont en contradiction avec le principe de la libre adhésion des jeunes. Aujourd'hui, les jeunes sont nombreux à être envoyés par Pôle emploi. Certains conseillers ont déclaré que Parcours 3 augmente le contrôle de leur activité et diminue leur sentiment d'autonomie au travail. Ils ont déclaré que leur vocation est d'aider les jeunes en difficultés. Ils estiment que l'évolution de la commande publique s'est accompagnée d'une évolution de leurs pratiques professionnelles notamment l'utilisation accrue et imposée des logiciels informatiques au travail. Il apparaît que la dépendance financière du réseau des missions locales des pouvoirs publics fragilise davantage l'identité professionnelle des conseillers.

### **3. La typologie des profils des conseillers.ères**

L'analyse thématique des entretiens permet d'identifier trois groupes de conseillers. Les variables qui ont permis de dresser la typologie des conseillers sont les suivantes : les représentations que les conseillers ont des nouvelles technologies au travail et les représentations que les conseillers ont de leur métier et de son évolution. L'illustration des différents profils des conseillers permet de présenter une histoire du vécu professionnel et des expériences au quotidien d'un professionnel d'orientation représentant chaque groupe.

#### ***3.1. Les innovateurs***

**Le type 1 « Les innovateurs »** (n=10) est constitué des conseillers plutôt les plus jeunes et des directeurs. Ils ont déclaré que les nouvelles technologies sont intégrées dans leurs pratiques professionnelles. Il apparaît que la perception des technologies de l'information comme une pratique professionnelle a évolué positivement chez les innovateurs avec l'appropriation de l'usage de l'outil informatique. De fait, la maîtrise de l'outil a favorisé la transformation des représentations que les innovateurs ont des pratiques numériques positivement. Il apparaît qu'ils sont les plus impliqués dans l'utilisation des technologies de l'information. Ils ont déclaré une perception positive des pratiques numériques au travail. Ils ont déclaré que les pratiques numériques enrichissent le contenu de leur travail. Ils ont déclaré que Parcours 3 permet de suivre l'évolution des jeunes et l'évolution de l'activité de la mission locale. Il apparaît que l'outil informatique de gestion permet de renforcer la communication entre les

conseillers et leur environnement de travail. Aussi, il apparaît que l'utilisation de la messagerie électronique favorise l'échange de l'information et des pratiques entre les collègues. Les innovateurs ont déclaré que l'utilisation d'Internet au travail augmente leur sentiment d'autonomie et favorise le développement de leurs compétences. Il apparaît que l'utilisation des technologies de l'information permet d'adapter leurs pratiques professionnelles avec un public de jeunes très demandeurs de nouveautés et d'innovation. Ils ont déclaré un sentiment de satisfaction globale et une perception positive de leur rôle dans l'organisation. Ils ont déclaré un accomplissement de soi au travail et un sentiment d'efficacité personnelle élevé. Il apparaît que l'utilisation des technologies de l'information au travail renforce leur sentiment d'autonomie notamment la recherche d'informations sur les nouveaux dispositifs, des lois, des formations et des offres d'emploi pour les jeunes. Cela fait apparaître que l'utilisation d'Internet au travail permet aux jeunes conseillers de se sentir plus indépendants au travail et d'avoir moins recours à leurs collègues plus expérimentés.

### **Illustration du premier type « Les innovateurs »**

**Présentation générale :** Il s'agit d'un directeur de mission locale, âgé de plus de 55 ans, exerçant depuis plus de 20 ans dans les structures de l'orientation professionnelle des jeunes adultes comme les PAIO et les missions locales. Il travaille dans une zone rurale de l'Orne. Il s'est montré coopératif et il a encouragé son équipe de conseillers à participer à notre enquête par entretien.

Au cours de l'entretien, il s'est montré confiant et fier de sa position sociale, il a valorisé son travail de directeur de mission locale. *« Moi, j'aime faire la mise en œuvre de la politique publique et bien sûr je manage une équipe de conseillers sous l'onglet bien sûr d'un président. Notre travail consiste à animer la mise en œuvre de la politique publique sur l'insertion socioprofessionnelle des jeunes, la politique publique mise en œuvre par l'Etat, par la région, par les collectivités locales, par les différents organismes compétentes de l'Etat »*. Il a insisté sur les différences entre le rôle des directeurs et le rôle des conseillers. Il a précisé qu'il n'accueille pas les jeunes mais qu'il s'occupe plutôt du pilotage de la mission locale, la gestion financière et la participation aux décisions avec le comité du pilotage : *« un directeur de mission locale n'intervient pas auprès des jeunes. J'ai des fonctions d'action, de contrôle, de management, de gestion financière »*

Il décrit le travail de conseiller à la mission locale comme une centration sur l'individu mais aussi sur l'environnement des jeunes pour apporter des réponses locales. Il estime qu'il s'agit d'un accompagnement global : *« Donc c'était ce deuxième volet qui m'intéressait en mission locale, pour compléter, si on peut dire, la fonction uniquement centrée sur l'individu mais plus centrée, si on peut le dire maintenant, sur l'écosystème et en tout cas sur l'environnement d'insertion du jeune, avec l'objectif de créer de l'emploi et de construire une réponse locale à la demande des jeunes ».*

Il estime que les jeunes accueillis à la mission locale sont généralement en difficultés, ils manquent de formation et d'expérience professionnelle : *« l'immense majorité des jeunes de la mission locale sont en général à 70% ou à 75% infra Bac. On se rend compte régulièrement qu'il y a beaucoup de jeunes qui sortent du système scolaire sans bagages (Réflexion) peut être il faut voir les jeunes différemment ».*

Il déclare que le rapport des jeunes avec le travail a évolué, ils sont de plus en plus exigeants et ils ont une réticence à la mobilité : *« La jeunesse a changé en partie, depuis l'antiquité les adultes avancent plein d'idée sur les jeunes, je dirai oui, la jeunesse elle a un nouveau rapport au travail, il me semble et ça il faut interroger les sociologues qui seront plus précis et qui vous apporteront plus, à mon avis, de contributions intéressantes sur ce sujet-là, mais la jeunesse pour moi, aujourd'hui, elle a un nouveau rapport au travail, elle a évolué tout à fait (silence, réflexion) »*

Il décrit l'évolution du métier comme une évolution *« linéaire et non radicale »*, les pratiques professionnelles dans le métier évoluent en fonction de la commande publique et du contexte social et économique : *« l'évolution de la commande publique modifie bien évidemment notre rôle à la mission locale, nous on s'occupe toujours d'une tranche d'âge, on a des conseillers de moins en moins formés sur le contenu de la formation et de plus en plus formés et orientés vers l'emploi. Maintenant le conseiller va plus vers les entreprises, vers les collectivités locales pour accompagner le jeune en situation, très clairement jusqu'au « Emploi d'avenir » nous n'avons pas de mandat d'accompagner le jeune une fois il était en emploi au-delà de la période d'essai ».*

En ce qui concerne la transformation des pratiques professionnelles, il estime que l'utilisation des outils de gestion, à partir des années 90, était une vraie évolution technologique dans le métier : *« je dirai une place importante qu'il a fallu maîtriser et intégrer dans notre travail »*. La première évolution, selon lui, était l'informatisation des pratiques professionnelles et l'utilisation de Parcours 1 par les gestionnaires administratifs : *« ce qu'on appelle le logiciel du recueil des données, c'était la gestion des fichiers, et il s'appelle Parcours 1, il était complètement basique (réflexion) le conseiller ne voyait pas de tout ce logiciel-là, c'était plutôt les gestionnaires administratifs qui remplissait ce logiciel pour servir à produire des statistiques très simple, le conseiller travaille sur un dossier papier »*.

La deuxième évolution, selon lui, est intervenue avec Parcours 2 qui enrichit la première version avec plus de fonctionnalités et l'initiation des conseillers à l'utilisation de Parcours 2 : *« après il est arrivé Parcours 2, dans les années 90, c'était sensiblement la même chose avec plus de fonctionnalités et que à partir de là le logiciel a commencé à être élaboré et on pouvait commencer à l'interroger et on commençait à envoyer des requêtes à partir du tableau du bord pour le pilotage d'une structure, il y avait des éléments et pour le conseiller il y avait aussi des outils comme la recherche, la situation du jeune, le tableau de bord, tout ça était vraiment très progressive »*.

La troisième évolution, selon lui, est intervenue avec Parcours 3 en 2004, l'outil de gestion est depuis destiné aux conseillers. Il s'agit d'un passage de l'information du support papier au support informatisé. La commande publique le décrit comme l'outil de travail des conseillers pendant l'entretien avec les jeunes : *« le vrai changement est intervenu avec le Parcours 3 en 2004, où là il y a eu un changement de support, d'environnement global, puisque le logiciel est arrivé comme outil dans le cadre de l'entretien avec le jeune (Réflexion), ce logiciel est arrivé sur Internet, ça a été une révolution, on passait du système papier à un système informatisé »*.

A partir des années 2004, l'arrivée de Parcours 3 a transformé les pratiques professionnelles, l'entretien avec le jeune et le rapport du conseiller avec son métier. Au début, la première représentation de l'outil était marquée par la réticence et le questionnement qui a augmenté le sentiment d'ambiguïté des rôles avec l'ANPE : *« Derrière ça, beaucoup de questions se sont posées : quelle est le place du jeune ? On voyait nous à l'époque ce qui n'était pas notre référence ou ce qu'on recherchait à l'ANPE »*. La centration sur l'emploi et l'introduction du



Parcours 3 ont transformé les services des missions locales en quelques sortes en un service ANPE pour les jeunes de 16 à 25 ans : « *La commande publique à l'époque était ambiguë, on nous mettait un logiciel, un outil au cœur de l'entretien avec le jeune ce qui est au point de vue de la mission locale une hérésie, ce qui est au cœur de l'accompagnement d'un entretien de la mission locale c'est l'écoute, l'échange, la verbalisation, sauf que un logiciel informatique ce n'est évidemment pas ça, vous voyez donc l'ambiguïté (Réflexion) à l'époque on croyait qu'il fallait avoir ça pour faciliter mais évidemment que non* ». Il estime que l'utilisation de Parcours 3 a augmenté le sentiment de standardisation de travail : « *L'outil conditionne, formate d'une manière ou d'une autre l'entretien et donc le travail qu'on met avec les jeunes (Réflexion), on le percevait comme ça à tort ou à raison donc c'est quelque chose où on a été assez prudent.* »

D'autre part, les tâches administratives auparavant exécutées par la secrétaire et les techniciens administratives ont été confiées aux conseillers, ce qui a été perçu comme une augmentation de la charge de travail administratif : « *Il y'a eu une phase intermédiaire où les conseillers ont conservé leur système papier, d'ailleurs il y a encore des dossiers papiers mais il a quand même fallu se servir de ce logiciel. Les conseillers ont donc saisi eux-mêmes tout ce qui concerne le travail qu'ils font avec les jeunes, ce n'est plus un traitement fait par un service administratif* ».

Ensuite, les outils informatiques se sont améliorés, la connexion Internet est devenu plus rapide et l'arrivée des écrans plats a diminué la distance entre le conseiller et les jeunes : « *puis on a eu aussi l'arrivée des écrans plats ce qui facilitait les choses car on n'avait plus les gros écrans comme autrefois, ce qui faisait comme un mur, une distance physique avec le jeune, un outil qui s'interposait de manière un peu trop massive entre un entretien qui doit être conduit par un jeune et par un conseiller basé sur l'écoute et l'échange* ». L'intégration de l'outil et son appropriation par les conseillers a demandé beaucoup de formation et de maîtrise de l'outil informatique avant que la perception de l'outil se transforme positivement : « *Il a donc fallu maîtriser, apprivoiser cet outil qui rendait service, qui a été conçu de mon avis de manière ambiguë et qui n'a pas été perçu aussi favorablement qu'il l'aurait pu être au début parce que les conseillers ont eu souvent l'impression que ce qu'ils remplissaient dans leurs outils c'était pour moi, pour les financeurs, le contrôle de leur travail, mais en aucun cas pour les aider dans leur travail avec le jeune, c'était une surcharge de travail qui n'apportait pas de bénéfice substantiel* ».

Enfin, le logiciel Parcours 3 est perçu comme un outil de travail utile et intéressant, l'utilisation de Parcours 3 a pris une place importante dans le métier et s'est imposée comme une pratique professionnelle dans les missions locales : *« cette méfiance s'est estompée avec le temps car l'outil a pris sa place, mais rien que sa place, donc il n'est pas au cœur de l'entretien avec le jeune, mais c'est un outil qui est pratique pour les conseillers, qui s'en servent de plus en plus car tout cela s'est affiné, ça a évolué et donc après avec un système de tableau de bord et d'outils qui répondent bien à la sollicitation que peut avoir un conseiller pour l'accompagnement des jeunes, donc une valeur intéressante de ce point de vue-là et puis on a un outil qui a changé maintenant mais il était assez innovant à l'époque car il y avait peu de raison d'utiliser Internet avec un logiciel qui donne sur Internet, à l'époque en 2004 c'était assez innovant, mais avec le recul, je crois qu'on a bien fait de prendre ce chemin-là. »* Il déclare que les technologies de l'information sont bien intégrées dans son travail. L'appropriation de l'outil a transformé la perception de Parcours 3 positivement : *« Aujourd'hui, les nouvelles technologies sont de ce fait intégrées au travail du conseiller avec le réseau du logiciel qui est propre à chaque mission locale, donc tout cela est intégré et de mon avis de directeur sans que ça change le travail qui est conduit avec les jeunes ».*

### **3.2. Les revendicateurs**

**Le type 2 « Les revendicateurs »** (n=12) comprend les conseillers qui ont déclaré que les nouvelles technologies sont intégrées à leur travail. Néanmoins, ils ont déclaré que l'utilisation excessive de l'informatique augmente la charge administrative, la culture des résultats et le sentiment d'être évalué d'une façon continue. Ils ont déclaré une perception d'une introduction accrue des outils de gestion informatisés dans leur travail. Ils ont une perception nuancée de l'utilisation d'Internet et des logiciels informatiques au travail. Dans ce groupe, les perceptions des pratiques numériques montrent une réticence au changement des pratiques professionnelles. Il apparaît que l'utilisation des outils de gestion contribue à l'augmentation de leur stress perçu au travail. Les revendicateurs ont eu une posture critique vis-à-vis des pratiques numériques. Ils ont déclaré qu'ils souhaitent améliorer les outils et les méthodes de leur travail. Ils ont exprimé plusieurs attentes professionnelles comme la diminution de la charge administrative et la culture des résultats. Ils ont revendiqué plus d'autonomie du réseau des missions locales. Ils ont déclaré qu'ils souhaitent avoir plus de perspectives professionnelles et plus de reconnaissance de leur travail. Il apparaît que les revendicateurs sont dans un processus de rationalisation. En effet, ils désignent l'élément

perturbateur (les pratiques numériques) tout en rappellent les avantages de l'utilisation des nouvelles technologies au travail. Ensuite, ils déclarent que les pratiques anciennes sont meilleures que les pratiques actuelles.

### **Illustration du deuxième type « Les revendicateurs »**

**Présentation générale :** Il s'agit d'un conseiller jeune de moins de 40 ans. Il a 7 ans d'expérience à la mission locale. Il a toujours travaillé en zone urbaine au Calvados. Il a montré beaucoup d'intérêt à notre enquête et il a encouragé ses collègues à nous rencontrer.

Il décrit son rôle à la mission locale comme un accompagnement global des jeunes. Il accueille les jeunes en difficultés : *« Moi, je suis conseiller d'insertion socioprofessionnelle, donc ça consiste à accueillir tous les jeunes de 16 à 25 ans inclus, sortis du système scolaire, je dis bien tous les jeunes, nous on intervient sur la globalité des problèmes qui peuvent être des problèmes sociaux donc dans ce cas-là on les envoie vers des partenaires de logement, de santé, on donne des infos sur le sport et les aides financières, l'accès à la culture c'est vraiment la globalité des problèmes des jeunes, avec une action quand même et une finalité qui est l'emploi donc en passant par l'orientation et la formation, nous on les prescrit sur des dispositifs d'orientation, de formation et des fois sur des offres d'emploi ».*

En décrivant ses pratiques professionnelles, il insiste sur la place de l'entretien individuel dans son travail et l'importance du contact physique avec les jeunes, les collègues et les partenaires : *« Dans une journée type, on va échanger avec des collègues, on va commencer par l'échange formel, on ne va pas commencer par l'échange informel ».* Il estime qu'Internet et les outils de gestion ont une place importante dans son travail au quotidien. Une journée de travail est divisée en deux parties : une demi-journée pour accueillir les jeunes, environ 5 jeunes par jour et une demi-journée pour le travail administratif, la saisie informatique et le compte rendu de l'activité : *« l'autre demi-journée est consacrée à la saisie, alors on appelle ça les tâches administratives sur un logiciel qui s'appelle Parcours 3 ce qu'on a fait dans les entretiens avec les jeunes, saisir notre agenda AGESPRO qui prend un peu de temps aussi parce qu'il faut qu'on définisse toute les tâches qu'on a fait sur une journée type ».*

Pour relancer les jeunes, il utilise l'e-mail et le téléphone, il estime que les jeunes utilisent plus le téléphone et la messagerie SMS que les courriers : *« nous grâce à l'outil informatique et à notre agenda électronique nous pouvons dès la fin de l'entretien donner un rendez-vous avec le jeune donc il y a deux manières de faire : on peut téléphoner également ou par e-mail, ça se fait de plus en plus il y a des jeunes qui nous demandent des rendez-vous par e-mail mais c'est plus par téléphone qu'ils le font quand même ».*

Il estime qu'Internet est un moyen de communication fiable et facile d'accès, il l'utilise pour communiquer avec son environnement de travail et pour chercher les informations sur les formations et les nouveaux dispositifs : *« on peut aussi utiliser Internet, on a aussi l'interface Pôle Emploi qui permet de se renseigner sur la situation du jeune par rapport à sa situation Pôle Emploi, trouver ma formation, c'est très facile d'accès par rapport aux autres anciens catalogues papiers, on a besoin de l'information, il y a un programme qui s'appelle Information, en générale les informations sont fiables, il faut toujours vérifier, C'est assez facile et sinon Google si on cherche une formation ou des informations , on utilise les moteurs de recherches ».*

Selon lui, l'e-mail permet d'avoir une réponse quand le jeune change de numéro de téléphone et d'avoir une trace écrite pour le compte rendu de l'activité : *« On utilise aussi le téléphone, l'e-mail, je constate que les jeunes changent tout le temps de téléphone et de numéros de téléphone, en plus il ne sont pas immédiatement joignable on va dire, même si le mail ne donne pas une réponse immédiate, mais ça donne quand même en général une réponse, et je dirais même avec les partenaires et même avec les collègues en interne parce qu'on n'est pas tous sur le même site, et ce n'est pas mal comme moyen de communication, pour ma part, de plus en plus développé ».* Il déclare que malgré les nombreux avantages de l'utilisation d'Internet et des outils de gestion informatiques, cette utilisation accrue est en augmentation depuis son arrivée à la mission locale en 2006, il déclare que l'utilisation de l'informatique a une influence sur sa santé *« fatigue face à l'écran »* et il estime qu'il passe beaucoup de temps à faire des tâches administratives : *« les inconvénients, c'est qu'on passe quand même beaucoup de temps, et ça fatigue, peut être quand on travaille face à l'écran, il faut essayer de faire d'autres choses, moi j'essaie de varier les tâches par exemple donc je peux passer de temps à renseigner les tâches administratives par exemple, et je fais en même temps des relances téléphoniques ou alors à échanger avec les collègues, donc il faut faire attention à ne pas être trop sur l'informatique non plus »*

Il insiste sur l'augmentation de la charge administrative et il exprime un sentiment d'urgence : « *il y a de plus en plus des choses à renseigner donc de plus en plus de temps à y passer, donc (longue réflexion), c'est ça, c'est une fatigue, je pense que comme tout il faut penser à varier les tâches, (réflexion), non ça ne me stresse pas particulièrement ! On va en vacances et qu'on a 87 mails à répondre ?!(Silence), la boîte e-mail est pareil, un critère d'urgence* ». Il exprime comme attente au travail pour le futur la diminution de la culture de « *tout contrôler* » et que la demande publique ne doit pas aller vers le « *tout renseigner* », il estime qu'il faut diminuer les tâches administratives et la culture des résultats, sa perception de l'utilisation des technologies de l'information est positive et nuancée : « *l'informatique a apporté des bienfaits mais il faut se concentrer sur l'entretien physique que j'espère restera le cœur du métier* ».

### **3.3. Les conservateurs**

**Le type 3 « Les conservateurs »** (n=8) est constitué principalement des conseillers les plus expérimentés, les plus âgés et les plus attachés aux valeurs associatives du métier (aspect humain, social, militant, métier de contact, métier d'aide pour autrui). Ils ont déclaré qu'ils sont engagés dans le réseau des missions locales pour aider les jeunes en difficultés. Ils sont attachés à leurs pratiques professionnelles (par exemple l'entretien individuel, la rencontre avec l'autre, la relation d'aide). Il apparaît qu'ils appréhendent leur métier autour des valeurs de l'approche globale. Ils ont déclaré que leur métier est une action sociale qui évolue vers un métier de plus en plus administratif.

Selon ce groupe, l'utilisation accrue et imposée des nouvelles technologies au travail a induit un sentiment de standardisation des pratiques professionnelles qui ont tendance à devenir de plus en plus quantitatives et répétitives. Ils ont déclaré un sentiment d'évaluation permanente de leur activité professionnelle qui remet en cause leurs compétences. Ils ont déclaré que les pratiques numériques accentuent la culture des résultats, l'implication des financeurs et la charge administrative. Ils ont exprimé un sentiment de surcharge informationnelle, un sentiment d'urgence au travail et une diminution de temps effectif de travail.

Les conservateurs estiment que le temps qu'ils consacrent à des saisies informatiques diminue leur temps de soutien et d'accompagnement des jeunes. Ils ont déclaré un sentiment d'obligation d'accomplissement des tâches pour autrui (le travail de la secrétaire et le travail du gestionnaire administratif). Ils sont attachés à leurs pratiques professionnelles anciennes, au contenu de leur travail et au sens de leur métier. Ils ont déclaré que les missions locales évoluent vers un secteur d'activité administratif. Ils ont exprimé leur crainte de devenir un prestataire de Pôle Emploi pour les jeunes de 16 à 25 ans.

### **Illustration du troisième type « Les conservateurs »**

**Présentation générale :** Il s'agit d'une conseillère de plus de 55 ans, elle a une expérience de 14 ans à la mission locale. Elle travaille en milieu rural et urbain. Elle s'est montrée coopérative et le contact fut aisé avec une forte implication émotionnelle.

Dans son travail, elle est centrée sur les jeunes, pour elle le cœur de son métier c'est l'orientation professionnelle des jeunes : *« Une journée à la mission locale c'est de l'accueil, c'est recevoir des jeunes, c'est des entretiens toute la journée, c'est peut-être aussi des réunions en fonction des références que l'on peut avoir, mais aussi globalement une journée d'un conseiller c'est accueillir, recevoir, répondre aux différentes problématiques des jeunes, les écouter, les aider à trouver une orientation et des outils ».*

Elle déclare que le contexte économique est de plus en plus difficile avec une dégradation de l'emploi dans la région : *« j'ai le sentiment qu'aujourd'hui pour un jeune la première mise à l'emploi est franchement plus complexe qu'en 2001, mais sur notre territoire le marché de travail a évolué, il y a eu des fermetures d'entreprises notamment sur les entreprises de main d'œuvre, ça je pense, a impacté fortement notre boulot, le jeune lui aussi a évolué, tous ces axes-là ont bougé, il est clair qu'il y a eu une détérioration de l'offre d'emploi pour les jeunes non diplômés, l'intérim a chuté pour les jeunes ».*

Elle estime que les jeunes connaissent de plus en plus des difficultés sociales. Le métier a évolué dans le sens social pour s'adapter aux besoins des jeunes : *« les jeunes aussi ont évolué, puis qu'il a bien fallu qu'ils s'adaptent à tout ça, donc je trouve qu'on est aujourd'hui sur des champs plus larges que ce qu'on pouvait faire à une époque, j'ai le sentiment mais c'est absolument pas une étude objective, qu'on intervient plus sur le champs social, que à un*

*moment donné, parce que les jeunes sont dans des problématiques aussi sociales, autour de logement, autour de la santé, donc je pense qu'on a développé effectivement ce champ-là ».*

En ce qui concerne ses pratiques professionnelles au quotidien, elle déclare que l'informatisation des données et l'utilisation des logiciels d'aide à l'orientation ont une place de plus en plus importante dans son métier : *« Aujourd'hui, je dirais l'information papier est quasi disparue, tout arrive par messagerie électronique donc le premier temps il est celui-ci, c'est le choix ici ! »*. Au travail, elle utilise principalement la messagerie électronique et le logiciel Parcours 3. Elle déclare que depuis son arrivée à la mission locale en 2001, les pratiques professionnelles ont évolué. Au début, ce sont les techniciens administratifs qui s'occupaient de l'enregistrement des données sur Parcours 1. Puis, avec l'arrivée de Parcours 3 en 2004, les conseillers s'occupent de l'enregistrement des données et du compte rendu de l'activité. Elle exprime un sentiment d'augmentation du nombre des tâches et un sentiment de faire des tâches pour autrui : *« en 2001 c'était papier crayon, notre travail a évolué par rapport à notre façon de faire, il y avait un outil informatique qui était pour la structure, on ne s'en occupait pas, en tout cas, de compte rendu informatique, il a évolué par rapport à ça »*.

A partir de 2012, l'arrivée du contrat emploi d'avenir a renforcé le côté administratif du travail. Elle déclare une transformation de son métier depuis l'utilisation accrue des outils de gestion informatisés : *« Aujourd'hui ce qui nous prend aussi du temps c'est toute la gestion administrative autour des emplois d'avenir sur les différents types de documents qui sont liés à la mise en œuvre de ce dispositif »*.

La première évolution selon elle *« c'est le compte rendu pour les financeurs »* et *« le nombre de Contrat Emploi d'avenir à signer »*. Elle estime qu'elle a *« le sentiment d'être obligée de rentrer tous les jeunes dans des cases »*. Elle déclare qu'elle est obligée de *« décrire le jeune sur Parcours 3 en 80 mots maximum »*. Le logiciel étant limité, elle insiste sur l'aspect quantitatif du logiciel qui transforme le métier social en un travail descriptif : *« Donc l'outil du conseiller moi je n'en sais rien ! (Silence), l'outil pour effectivement identifier le nombre d'actes professionnels, oui certainement ! Après je pense que le reproche qu'on va lui faire, c'est qu'on est sur du quantitatif et pas sur du qualitatif, donc voilà, on renseigne effectivement tant de jeunes en emploi, tant de jeunes en formation, tant de jeunes ayant eu x entretiens, etc. »*. Elle déclare que *« l'ordinateur est un écran quand le jeune n'est pas là »*.

Elle dit que l'écran de l'ordinateur augmente la distance entre elle et le jeune pendant l'entretien : « un écran qui est comme ça !, donc effectivement positionné entre moi et le jeune et pour travailler avec lui ». L'informatique est : « une plus-value et une vraie démarche pédagogique pendant l'entretien » mais c'est une surcharge d'informations : « Après la difficulté c'est comme tout le reste c'est la masse d'informations donc il faut que nous on choisisse quels sites peuvent être utiles, quels sont ceux qui le seront moins, de façon à accompagner le jeune dans son utilisation d'Internet même si aujourd'hui pour certains ils ont beaucoup de choses à nous apprendre ».

Elle estime que le temps consacré à la gestion administrative réduit le temps consacré aux jeunes, elle déclare que l'utilisation de Parcours 3 augmente l'intensité de travail et accentue son stress perçu au travail. Elle déclare que Parcours 3 est la priorité de la direction et des financeurs et non la priorité des conseillers. Elle déclare que l'outil de gestion devient une source de stress quand il augmente le sentiment d'urgence des conseillers : « quand on est sur une semaine normale ou tout est cool, P3 va couler de la même façon, enfin je veux dire, il est intégré aujourd'hui à notre activité, mais quand c'est une semaine où il va falloir traiter des urgences, parce que il y a des urgences, selon la vie des jeunes, et dans la vie des employés, donc là on est débordé de stress effectivement parce que c'est ça qui va être prioritaire, on va prendre du retard sur la saisie informatique, et du retard,... parfois on va oublier de mettre ou de renseigner des choses et puis à un moment donné, on va vous dire ! Tiens tu as oublié ! ». La conseillère déclare qu'elle ne comprend pas l'utilité des statistiques informatiques. Elle déclare que ce sont des informations supplémentaires qui deviennent une tâche prioritaire dans le travail au détriment de l'orientation professionnelle des jeunes : « c'est beaucoup de saisies, c'est des thèmes supplémentaires qui ont été rajoutés. Puis, ce qu'on peut aussi se demander si l'utilisation, de ça, pourquoi faire au final ? Renseigner plus pour servir à quoi ? Au final comment ? Quelle utilisation va être faite de ces éléments d'informations supplémentaires ? C'est effectivement un problème de transmission d'informations de la part de nos financeurs de l'utilisation et de l'utilité de tout ça ? ».



## Conclusion

Les résultats de l'analyse qualitative montrent que l'injonction à l'utilisation des nouvelles technologies au travail a une influence sur les représentations que les conseillers ont de l'évolution de leur métier et des conditions dans lesquelles ils l'exercent. Le discours des conseillers révèle une évolution du contexte économique, une évolution de la commande publique, une évolution des pratiques professionnelles et une évolution des jeunes. D'abord, les conseillers perçoivent le contexte économique comme de plus en plus difficile. En raison de manque d'offres d'emploi, de la délocalisation des entreprises dans la région et des exigences des employeurs, les conseillers perçoivent l'insertion professionnelle des jeunes comme plus difficile que par le passé. Ensuite, les conseillers perçoivent la commande publique comme de plus en plus centrée sur la diminution du taux de chômage des jeunes. Il apparaît que les objectifs des pouvoirs publics sont centrés sur la culture des résultats alors que les conseillers sont centrés sur le jeune en tant que personne en difficultés.

Cela fait apparaître une divergence entre les objectifs de la commande publique avec celles des conseillers. Aussi, les résultats montrent une relation forte entre l'évolution des prescriptions de la commande publique, d'une part et l'évolution des pratiques professionnelles, d'autre part. En effet, les pouvoirs publics qui financent les actions des missions locales ont consolidé l'utilisation d'Internet et des outils de gestion informatisés. Les conseillers les plus anciens perçoivent les outils informatiques de gestion comme des outils de contrôle de leur activité professionnelle. Ils ont déclaré que l'utilisation des outils de gestion a augmenté l'intensité de leur travail, la surcharge informationnelle, le débordement au travail et le sentiment de la peur et de l'urgence. Ils perçoivent que les pratiques professionnelles numériques ont diminué leur temps de travail effectif (le temps consacré aux jeunes). Ils sont attachés à l'accompagnement personnalisé des jeunes et aux valeurs associatives du métier. Ils perçoivent que l'utilisation des nouvelles technologies au travail favorise la transformation du métier d'un secteur d'activité sociale et humain vers un secteur d'activité administratif.

Enfin, il apparaît que les conseillers perçoivent que le contexte économique, social et technologique des jeunes a évolué ces dernières années. Ils ont déclaré que les jeunes vivent dans une situation plus précaire et plus difficile que par le passé. Ils perçoivent que les préoccupations des jeunes ont évolué. Les conseillers perçoivent les jeunes comme peu motivés, en difficultés d'insertion professionnelle et peu autonomes. Ils perçoivent les jeunes

comme peu mobiles. Il apparaît qu'ils perçoivent les jeunes comme de plus en plus attachés à leurs familles et à leurs amis. De plus, les conseillers ont déclaré que les missions locales ne constituent pas une priorité pour les jeunes. Ils sont de plus en plus envoyés par Pôle Emploi (contradiction avec le principe de la libre adhésion des jeunes). Par ailleurs, les conseillers perçoivent les jeunes comme des gros utilisateurs des nouvelles technologies. Ils ont déclaré que l'utilisation des nouvelles technologies au travail favorise la communication avec les jeunes notamment la messagerie électronique et les réseaux sociaux. Ils ont déclaré que les stratégies de recherche d'informations des jeunes ont évolué. Les conseillers ont déclaré que les missions locales doivent adapter leurs pratiques professionnelles en fonction de l'évolution des pratiques de recherches d'informations des jeunes. Cela fait apparaître que l'utilisation des nouvelles technologies augmente l'attractivité des services des missions locales. Aussi, les résultats montrent que l'utilisation des nouvelles technologies agit comme un facteur pertinent sur le stress perçu et sur le contrôle perçu des conseillers. Tous ces éléments réunis montrent que l'utilisation des nouvelles technologies diminue le stress perçu des conseillers les plus innovateurs et augmente le stress perçu des conseillers les plus conservateurs.

# Chapitre III : Résultats de l'enquête quantitative

## Introduction

Les analyses descriptives permettent de décrire les caractéristiques des conseillers.ères. Ensuite, les tests d'indépendance ont permis de repérer les liens existantes (ou non) entre les différents variables. Puis, l'analyse factorielle des correspondances intervient pour donner une représentation géométrique des similitudes et des différences entre les réponses fournies par les conseillers.ères.

## 1. Résultats des tris à plat

### 1.1. Les caractéristiques des conseillers.ères

Tableau 2 : Informations socio-biographiques

Variables	Modalités		Total
<b>Sexe</b>	<b>Femmes</b>	<b>Hommes</b>	
	73	31	
	70%	30%	100%
<b>Age</b>	<b>Moins de 40 ans</b>	<b>Plus de 40 ans</b>	
	58	46	
	56%	44%	100%
<b>Ancienneté</b>	<b>Jusqu'à 5 ans</b>	<b>Plus de 5 ans</b>	
	35	69	
	34%	66%	100%
<b>Niveau d'études</b>	<b>Bac à une Licence</b>	<b>Bac+4 et plus</b>	
	65	39	
	62%	38%	100%

Poste occupé	Modalités				Total
	Conseiller(ère)	Directeur(trice)	Chargé(e)d'accueil	Autre	
	86	7	7	4	
	82%	7%	7%	4%	100%

Les variables socio-biographiques, telles que le sexe, l'âge, l'ancienneté, le niveau d'études et le poste occupé, permettent de décrire les caractéristiques des conseillers ainsi que leur parcours de vie professionnelle. La population est composée de 70% de femmes et de 30 % d'hommes. 56% des répondants ont déclaré être âgés de moins de 40 ans et 44% de la population a déclaré être âgée de plus de 41 ans. Les conseillers qui ont une ancienneté de plus de cinq ans sont plus nombreux (62%) que ceux qui ont une ancienneté de moins de cinq ans (34%). Aussi, 62% des conseillers ont un niveau d'études équivalent à une Licence. A l'inverse, les conseillers qui ont un niveau d'études équivalent à un Master et plus sont les moins nombreux (38%). Au sein de la population étudiée, le pourcentage des conseillers (82%) diffère de façon significative de celui des directeurs (7%) et des chargés d'accueil (7%).

## 1.2. Les conditions du travail

**Tableau 3** : Les variables descriptives des conditions du travail

Variables		Modalités				Total
Territoire		Rural	Urbain	Mixte	Non réponses	
	Effectifs	56	28	17	3	
	Pourcentages	54%	27%	16%	3%	100%
Nombre de collègues		De 1 à 14	De 15 à 18	De 19 à 70	Non réponses	
	Effectifs	31	34	37	2	
	Pourcentages	30%	33%	36%	2%	100%
Jeunes en charge par conseiller		Plus de 150/an	Moins de 150/an	N'acueille pas les jeunes	Non réponses	
	Effectifs	41	32	6	25	
	Pourcentages	39%	31%	6%	24%	100%
Jeunes accueillis par mission locale		Jusqu'à 1500/an	Plus que 1500/an	Non réponses		
	Effectifs	37	50	17		
	Pourcentages	36%	48%	16%		100%

Les variables descriptives des conditions du travail permettent de mieux connaître l'environnement dans lequel les conseillers exercent leur métier ainsi que la qualité de leurs conditions de travail au quotidien notamment le milieu géographique que nous désignons ici par le territoire, le nombre des collègues, le nombre des jeunes en charge pour chaque conseiller et le nombre des jeunes accueillis par mission locale.

Les résultats mentionnés dans le tableau 4 montrent qu'un peu plus de la moitié (soit environ 54%) des conseillers travaillent en milieu rural, il est suivi de 27%, parmi eux, qui travaillent en milieu urbain et 16% des conseillers qui ont dit travailler à la fois en milieu rural et en milieu urbain. Les conseillers qui ont déclaré travailler dans des structures de petites tailles de moins de 18 salariés sont plus nombreux (63%) que ceux qui ont dit travailler dans des structures de plus de 19 salariés.

En moyenne, les conseillers accueillent environ 150 jeunes par an. Le minimum des jeunes en charge pour chaque conseiller est de l'ordre de 50 jeunes par an. Les conseillers qui ont déclaré avoir accueilli plus de 150 jeunes par an sont plus nombreux (39%) que ceux qui ont déclaré avoir accueilli moins de 150 jeunes par an (31%). Les directeurs, quant à eux, ont précisé qu'ils n'accueillent pas les jeunes (6%). Les conseillers qui ont dit travailler dans des structures accueillant plus de 1500 jeunes par an sont plus nombreux (48%) que ceux qui ont dit travailler dans des structures de moins de 1500 jeunes par an (36%).

### ***1.3. Les pratiques professionnelles***

**Tableau 4 :** Les pratiques professionnelles au quotidien

	Items	Effectif	Fréquence (%)		Total
			Oui	Non	
La tâche la plus importante au travail	Individualiser les réponses apportées aux jeunes	71	68%	32%	100%
	Identifier l'ensemble des problèmes rencontrés par les jeunes	54	52%	48%	100%
	Favoriser le développement de l'expérience professionnelle des jeunes	41	39%	61%	100%
	Mobiliser le plus possible les ressources locales	27	23%	77%	100%
	Trouver une formation rapidement pour les jeunes	7	7%	93%	100%
L'utilisation d'Internet au travail	Se former sur les nouveaux dispositifs d'orientation	81	78%	22%	100%
	Accompagner les jeunes	80	77%	23%	100%
	Communiquer avec les jeunes	52	50%	50%	100%
	Une source d'informations sur les formations	33	32%	68%	100%
	Communiquer avec les collègues et les partenaires	29	28%	72%	100%

Les pratiques renvoient à des actions, à des conduites, à des gestes, à des fonctions, à des façons de faire et aux procédés pour faire un travail. Il s'agit en partie l'application des règles et des principes qui permettent d'effectuer concrètement l'activité professionnelle et d'exécuter les prescriptions. En ce sens, les pratiques professionnelles renvoient aussi à l'action qui permet de réaliser le travail à « sa manière ». Les perceptions de la tâche la plus importante au travail correspondent aux priorités des conseillers dans leur travail.

Il apparaît que le nombre des conseillers qui ont déclaré que la tâche la plus importante dans leur métier est d'individualiser les réponses apportées aux jeunes sont les plus nombreux (68%). Il est suivi par des conseillers qui ont déclaré que l'insertion professionnelle du jeune passe par la compréhension de l'ensemble de ses difficultés (52%). Aussi, 39% des conseillers ont déclaré que leur rôle consiste à favoriser l'insertion professionnelle des jeunes par le travail. Ensuite, 23% des conseillers ont déclaré que la tâche la plus importante dans leur travail est de mobiliser les ressources locales. En revanche, les conseillers qui ont déclaré que la tâche la plus importante au quotidien est de trouver une formation rapidement pour le jeune sont les moins nombreux (7%).

Concernant l'utilisation d'Internet au travail, les conseillers qui ont déclaré avoir une utilisation fréquente d'Internet pour se former sur les nouveaux dispositifs d'orientation sont les plus nombreux (78%). Ensuite, 77% des conseillers ont dit avoir une utilisation fréquente d'Internet pour accompagner les jeunes, les aider à préparer leurs CV et pour les aider à trouver une formation ou un emploi. 50% des conseillers ont déclaré avoir une utilisation fréquente d'Internet pour communiquer avec les jeunes. 28% des conseillers ont dit avoir une utilisation fréquente d'Internet pour communiquer avec les collègues et les partenaires. Enfin, 32% des conseillers ont déclaré avoir une utilisation fréquente d'Internet comme une source d'informations.

## 1.4. Les perceptions du public « jeunes »

**Tableau 5 :** Perceptions des principales évolutions dans le comportement des jeunes

	Items	Effectif	Fréquence (%)		Total
			Oui	NON	
<b>Les perceptions des jeunes</b>	Des jeunes connaissant des difficultés d’insertion de plus en plus grandes	78	75%	25%	100%
	Des jeunes de plus en plus inquiets	59	57%	43%	100%
	Des jeunes dont les demandes sont de plus en plus diversifiées	48	46%	54%	100%
	Des jeunes de plus en plus exigeants	42	40%	60%	100%
	Des jeunes de plus en plus diplômés	31	30%	70%	100%
	Des jeunes de mieux en mieux informés sur les formations	15	14%	86%	100%
	Des jeunes qui savent utiliser les mesures qui leur sont destinées	11	11%	89%	100%
	Des jeunes de plus en plus autonome	5	5%	95%	100%
<b>Les motivations des jeunes</b>	Trouver un emploi	76	73%	27%	100%
	Trouver une orientation professionnelle	14	13%	87%	100%
	Trouver une formation	13	13%	88%	100%
	Bénéficier des aides financières	13	13%	88%	100%

Afin de comprendre les perceptions que les conseillers ont des principales évolutions dans le comportement des jeunes, nous explorons ici deux éléments clés : d’abord, les perceptions que les conseillers ont des jeunes, ensuite les perceptions que les conseillers ont des motivations des jeunes pour les services proposés par les missions locales.

Il apparaît que les conseillers sont nombreux (75%) à percevoir les jeunes comme connaissant des difficultés d’insertion de plus en plus grandes. Ensuite, 57% des conseillers ont déclaré que les jeunes sont inquiets. Ils sont nombreux (46%) à percevoir les demandes des jeunes comme de plus en plus diversifiées. Puis, 40% des conseillers ont dit percevoir les jeunes comme de plus en plus exigeants. A l’inverse, ils sont moins nombreux à percevoir les jeunes comme de plus en plus diplômés (30%). Seulement 14% des conseillers perçoivent les jeunes comme de mieux en mieux informés sur les formations. Aussi, 11% des conseillers ont déclaré que les jeunes savent utiliser les mesures qui leur sont destinées. Enfin, les conseillers qui perçoivent les jeunes comme de plus en plus autonomes (5%) sont les moins nombreux.

Concernant les motivations des jeunes pour les services des missions locales, il apparaît que les conseillers sont plus nombreux (73%) à déclarer percevoir que les jeunes viennent en mission locale principalement pour trouver un emploi que ceux qui ont déclaré que les jeunes viennent en mission locale pour trouver une orientation professionnelle (13%). Seulement 13% des conseillers pensent que les jeunes viennent à la mission locale pour trouver une formation. Enfin, 13% des conseillers estiment que les jeunes viennent à la mission locale pour avoir des aides sociales et financières.

### **1.5. Les perceptions du métier**

Les questions ouvertes permettent de compléter les informations recueillies sur les pratiques professionnelles les plus importantes au quotidien, sur la perception de l'utilisation du logiciel Parcours 3 et sur les difficultés vécues au travail par les conseillers. Les réponses des participants ont fait l'objet d'une analyse de contenu thématique qui est présentée ci-dessous.

**Tableau 6 : Perceptions du métier**

	Thèmes	Effectif
<b>Les pratiques professionnelles au quotidien (62 répondants)</b>	L'entretien individuel	38
	L'utilisation d'Internet et des logiciels de travail	28
	La participation à des manifestations professionnelles	28
<b>La perception de l'utilisation de Parcours 3 (71 répondants)</b>	Le logiciel de travail manque d'ergonomie	44
	Contribue à l'augmentation de l'intensité de travail	30
	Le logiciel de travail est perçu positivement	14
<b>Les difficultés au travail (25 répondants)</b>	Parcours 3 augmente l'intensité de travail administrative	11
	Le manque d'autonomie du réseau des missions locales	8
	Le manque de reconnaissance professionnelle	6

Premièrement, parmi les 104 participants à notre enquête, 62 répondants ont étayé leurs réponses à la question ouverte : « *Quelles méthodes et outils utilisez-vous au quotidien ?* ». Ils se sont exprimés librement et d'une façon anonyme. L'analyse de contenu thématique des réponses a permis de dégager trois résultats. D'abord, 38 conseillers ont souligné l'importance de l'entretien individuel dans leur travail au quotidien avec les jeunes. Ensuite, 28 conseillers



ont déclaré que l'utilisation d'Internet et des outils de gestion informatisés a une place importante dans leur métier. Enfin, 28 conseillers ont déclaré qu'ils participent à des manifestations professionnelles (par exemple les rencontres professionnelles et le travail avec les partenaires).

Deuxièmement, parmi les 104 participants à notre enquête, 71 conseillers ont répondu à la question ouverte « *Comment évaluez-vous les logiciels de travail comme Parcours 3 ?* ». L'analyse thématique des réponses a permis de dégager trois résultats. D'abord, 44 conseillers perçoivent l'outil de gestion Parcours 3 comme non adapté au métier. Ensuite, 30 conseillers perçoivent l'outil de gestion Parcours 3 comme lourd, rigide et non convivial. Ils ont déclaré qu'ils passent beaucoup de temps à faire des saisies informatiques et à rentrer des données statistiques. Les conseillers estiment que les outils de gestion ne sont pas centrés sur le jeune mais plutôt sur l'évaluation de l'activité professionnelle. Ainsi, ils estiment que la gestion administrative augmente l'intensité de travail. Enfin, 14 conseillers perçoivent Parcours 3 comme « *indispensable* », « *bien* » et « *très utile* » pour le conseiller. Le logiciel Parcours 3 est perçu comme étant l'outil de travail des conseillers à la mission locale.

Troisièmement, parmi les 104 participants à notre enquête, 25 conseillers ont répondu à la question ouverte « *avez-vous d'autres remarques éventuelles concernant votre travail ?* ». L'analyse thématique des réponses a permis de dégager trois résultats. D'abord, 11 conseillers ont déclaré que l'utilisation des logiciels (Parcours3 et Agepro) augmente l'intensité de travail. Ils estiment que l'utilisation des technologies de l'information augmente la charge de travail administrative au détriment de temps consacré aux jeunes. Ensuite, huit conseillers ont souligné le manque d'autonomie du réseau des missions locales. Ils perçoivent le travail avec les partenaires comme difficile. Ils ont déclaré que la mission locale n'a pas les mêmes objectifs que ses partenaires. Enfin, six conseillers ont exprimé un sentiment de manque de reconnaissance professionnelle au travail. Ils ont déclaré que le métier ne permet pas une évolution rapide dans la carrière professionnelle. Ils souhaitent évoluer dans le travail et avoir plus de reconnaissance professionnelle.

## 1.6. Le stress perçu au travail

**Tableau 7 :** Le niveau de stress perçu

	Items	Effectif	Fréquence (%)		Total
			Oui	Non	
Degré de stress perçu au travail	Stress perçu faible ( de 0 à 2 )	35	34%	66%	100%
	Stress perçu moyen ( 3 et 4 )	30	29%	71%	100%
	Stress perçu fort ( 5 et 6 )	24	23%	77%	100%

Afin de déterminer le degré du stress perçu au travail, nous avons demandé aux répondants d'évaluer leur degré de stress perçu sur la base d'une échelle allant de 0 à 6. Le niveau 0 correspond au niveau de stress perçu le plus faible et le niveau 6 correspond au niveau de stress perçu le plus élevé. Le regroupement des modalités a permis d'identifier trois degrés de stress perçus : le stress perçu faible (de 0 à 2), le stress perçu moyen (3 et 4) et le stress perçu fort (5 et 6).

Il apparaît que 34% des conseillers ont déclaré une perception de leur stress comme faible. Ensuite, 29% des conseillers ont déclaré un niveau de stress moyen. Cette tranche peut évoluer soit vers un stress perçu faible soit vers un stress perçu fort. Enfin, 23% des conseillers estiment avoir un niveau de stress perçu fort. Et, 14% des répondants n'ont pas évalué leur degré de stress perçu.

**Tableau 8 :** Les sources de stress perçu

	Items	Effectif	Fréquence (%)		Total
			Oui	Non	
Sources de stress perçu au travail	La gestion administrative trop lourde	54	52%	48%	100%
	Le manque de perspective professionnelle	24	23%	77%	100%
	La transmission insuffisante d'informations	22	21%	79%	100%
	L'accueil des jeunes est trop chargé	21	20%	80%	100%
	Une reconnaissance professionnelle faible	16	15%	85%	100%
	Les relations difficiles avec les collègues	14	14%	86%	100%
	Une participation insuffisante aux décisions	11	10%	90%	100%

Les éventuelles sources de stress professionnel renvoient d'un côté, à des demandes perçues comme excessives (par exemple la perception de la gestion administrative comme trop lourde, la perception de la transmission des informations comme insuffisante et la perception de l'accueil des jeunes comme trop chargé) et d'un autre coté, à des récompenses perçues comme faibles (par exemple le manque de perspective professionnelle, la reconnaissance professionnelle faible, les relations difficiles avec les collègues et les supérieurs et la participation insuffisante aux décisions).

Il apparait que les conseillers sont nombreux (52%) à percevoir la gestion administrative trop lourde comme l'une des principales sources de leur stress au travail. Il s'agit de l'enregistrement des données des jeunes sur ordinateur, la saisie de l'évolution professionnelle des jeunes sur le logiciel Parcours 3, la vérification de la saisie correcte des dossiers sur Parcours 3, la préparation des dossiers Emploi d'avenir sur Parcours 3 et la prise de contact par téléphone et par mail avec les partenaires.

Ensuite, 23% des conseillers ont évoqué le manque de perspective professionnelle comme une éventuelle source de leur stress perçu au travail. Pour 20% des conseillers, l'accueil des jeunes est perçu comme trop chargé. Aussi, 15% des conseillers ont affirmé avoir un sentiment de reconnaissance professionnelle faible. Enfin, 14% des conseillers ont exprimé une perception des relations avec les collègues et les supérieurs comme difficiles et une source de leur stress perçu professionnel.

**Tableau 9 : Les attentes pour le futur**

	Items	Effectif	Fréquence (%)		Total
			Oui	Non	
Les attentes pour le futur	Pouvoir analyser, réfléchir et évaluer les pratiques professionnelles	50	48%	52%	100%
	Travailler davantage collectivement	42	40%	60%	100%
	Avoir plus de formation sur l'orientation professionnelle	39	38%	62%	100%
	Avoir des outils de travail plus adaptés	37	36%	64%	100%
	Avoir plus de formation sur les nouvelles technologies	17	16%	84%	100%
	Maîtriser et expérimenter davantage les nouvelles technologies	5	5%	95%	100%

Les attentes pour le futur permettent d'évaluer la qualité de travail, les pratiques professionnelles, les outils de travail et les relations avec les collègues. Il s'agit d'identifier et d'exprimer des besoins et des critiques en vue d'améliorer les conditions de travail. Ainsi, les attentes peuvent nous renseigner sur des sources cachées de stress perçu professionnel. D'une autre manière, la satisfaction des attentes exprimées par les conseillers permet de renforcer le sentiment de contrôle perçu de l'évènement stressant.

Il apparaît que 48% des conseillers ont déclaré avoir comme attente pour le futur le fait de pouvoir analyser, réfléchir et évaluer leurs pratiques professionnelles. Autrement dit, ils attendent plus de reconnaissance professionnelle et plus d'autonomie dans le travail. Ensuite, 40 % des conseillers ont déclaré qu'ils souhaitent renforcer le travail en équipe. 38% parmi eux disent souhaiter avoir plus de formation sur les méthodes de l'orientation professionnelle.

Concernant l'évolution de leurs pratiques professionnelles, notamment l'utilisation des pratiques numériques au travail, les conseillers sont nombreux (36%) à souhaiter avoir des outils de travail plus adaptés (une amélioration des logiciels de travail). Ensuite, 16% des conseillers souhaitent avoir davantage de formation sur les nouvelles technologies. Enfin, les conseillers qui souhaitent expérimenter davantage les nouvelles technologies sont les moins nombreux (5%).

## **2. Résultats des tris croisés**

Les tris croisés permettent de repérer les divergences entre les opinions des conseillers. Il s'agit d'identifier et de comprendre les liens entre les caractéristiques socio-biographiques des conseillers et les variables de la recherche. Aussi, il s'agit de repérer les liens de corrélations entre les variables. Dans cette partie, seuls les croisements significatifs sont évoqués. D'abord, nous présentons une comparaison entre les conseillers selon leurs représentations de leurs pratiques professionnelles numériques. Ensuite, nous présentons une comparaison entre les conseillers selon leurs représentations des jeunes. Enfin, nous présentons une comparaison entre les conseillers selon leur stress perçu au travail.

## 2.1. Une comparaison entre les conseillers.ères selon leurs utilisations d'Internet

**Tableau 10 :** Les liens entre « l'utilisation fréquente d'Internet pour accompagner les jeunes (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) » et « le poste occupé »

**Tableau croisé Utiliser Internet pour accompagner les jeunes \* Poste occupé**

			Poste occupé		Total
			Conseiller	Directeur	
Utiliser Internet pour accompagner les jeunes	Oui	Effectif	68	3	71
		% compris dans Accompagner les jeunes	95,8%	4,2%	100,0%
	Non	Effectif	20	4	24
		% compris dans Accompagner les jeunes	83,3%	16,7%	100,0%

Les tests de Khi-deux montrent un lien significatif et de forte magnitude entre l'utilisation d'Internet (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) pour accompagner les jeunes et le poste occupé ( $p= 0,04 < 0,05$  et V de Cramer =  $0,2 < 0,3$ ). Il apparaît que les conseillers sont plus nombreux (96%) à déclarer utiliser fréquemment Internet (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) pour accompagner les jeunes que les directeurs des missions locales (4%).

**Tableau 11 :** Les liens entre « l'utilisation fréquente d'Internet pour accompagner les jeunes (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) » et « l'âge »

**Tableau croisé Utiliser Internet pour accompagner les jeunes \* Age**

			Age		Total
			Moins de 40 ans	Plus de 40 ans	
Utiliser Internet pour accompagner les jeunes	Oui	Effectif	49	31	80
		% compris dans Accompagner les jeunes	61,3%	38,8%	100,0%
	Non	Effectif	9	15	24
		% compris dans Accompagner les jeunes	37,5%	62,5%	100,0%

Les tests de Khi-deux montrent un lien significatif et de forte magnitude entre l'utilisation d'Internet (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) pour accompagner les jeunes et l'âge ( $p= 0,04 < 0,05$  et V de Cramer =  $0,2 < 0,3$ ).

Il apparaît que les conseillers âgés de moins de 40 ans sont plus nombreux (61%) à utiliser fréquemment Internet (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) pour accompagner les jeunes que leurs collègues âgés de plus de 40 ans (39%).

**Tableau 12 :** Les liens entre « l'utilisation fréquente d'Internet pour accompagner les jeunes (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) » et « l'ancienneté »

**Tableau croisé Utiliser Internet pour accompagner les jeunes \* Ancienneté**

			Ancienneté		Total
			Moins de cinq ans	Plus de cinq ans	
Utiliser Internet pour accompagner les jeunes	Oui	Effectif	31	49	80
		% compris dans Accompagner les jeunes	38,8%	61,3%	100,0%
	Non	Effectif	4	18	22
		% compris dans Accompagner les jeunes	18,2%	81,8%	100,0%

Les tests de Khi-deux montrent un lien significatif et de faible magnitude entre l'utilisation d'Internet (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) pour accompagner les jeunes et l'ancienneté ( $p= 0,07 < 0,1$  et  $V$  de Cramer =  $0,178 < 0,3$ ). Il apparaît que les conseillers qui ont une ancienneté de plus de cinq ans sont plus nombreux (61%) à utiliser fréquemment Internet (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) pour accompagner les jeunes que leurs collègues qui ont une ancienneté de moins de cinq ans (39%).

**Tableau 13 :** Les liens entre « l'utilisation fréquente d'Internet pour accompagner les jeunes (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) » et « la perception des jeunes dont les demandes sont de plus en plus diversifiées »

**Tableau croisé Utiliser Internet pour accompagner les jeunes \* Des jeunes dont les demandes sont de plus en plus diversifiées**

			Des jeunes dont les demandes sont de plus en plus diversifiées		Total
			Oui	Non	
Utiliser Internet pour accompagner les jeunes	Oui	Effectif	41	39	80
		% compris dans Accompagner les jeunes	51,3%	48,8%	100,0%
	Non	Effectif	7	17	24
		% compris dans Accompagner les jeunes	29,2%	70,8%	100,0%

Les tests de Khi-deux montrent un lien significatif et de moyenne magnitude entre l'utilisation d'Internet (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) pour accompagner les jeunes et la perception que les conseillers ont des jeunes comme ayant des demandes de plus en plus diversifiées ( $p= 0,05$  et  $V$  de Cramer =  $0,187 < 0,3$ ). Il apparaît que les conseillers qui perçoivent les demandes des jeunes comme de plus en plus diversifiées sont plus nombreux (51%) à utiliser Internet (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) pour accompagner les jeunes que leurs collègues qui n'ont pas cette perception des jeunes (49%).

**Tableau 14 :** Les liens entre « l'utilisation fréquente d'Internet pour accompagner les jeunes (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) » et « l'utilisation fréquente d'Internet pour se former sur les nouveaux dispositifs d'orientation »

**Tableau croisé Utiliser Internet pour accompagner les jeunes \* Se former sur les nouveaux dispositifs d'orientation**

			Se former sur les nouveaux dispositifs d'orientation		Total
			Oui	Non	
Utiliser Internet pour accompagner les jeunes	Oui	Effectif	71	9	80
		% compris dans Accompagner les jeunes	88,8%	11,3%	100,0%
	Non	Effectif	10	14	24
		% compris dans Accompagner les jeunes	41,7%	58,3%	100,0%

Les tests de Khi-deux montrent un lien significatif et de forte magnitude entre l'utilisation d'Internet (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) pour accompagner les jeunes et l'utilisation fréquente d'Internet pour se former sur les nouveaux dispositifs d'orientation ( $p=0,00$  et  $V$  de Cramer =  $0,478 > 0,3$ ). Il apparaît que les conseillers qui ont déclaré une utilisation fréquente d'Internet (les services de la région, Parcours 3, cvdufutur, eportfolios) pour accompagner les jeunes sont nombreux (89%) à déclarer avoir une utilisation fréquente d'Internet pour se former sur les nouveaux dispositifs d'orientation.

**Tableau 15 :** Les liens entre « l'utilisation fréquente d'Internet pour accompagner les jeunes (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) » et « l'attente pour le futur de pouvoir analyser, réfléchir et évaluer les pratiques professionnelles »

**Tableau croisé Utiliser Internet pour accompagner les jeunes \* Pouvoir analyser, réfléchir et évaluer les pratiques professionnelles**

			professionnelles		Total
			Oui	Non	
Utiliser Internet pour accompagner les jeunes	Oui	Effectif	55	25	80
		% compris dans Accompagner les jeunes	68,8%	31,3%	100,0%
	Non	Effectif	11	13	24
		% compris dans Accompagner les jeunes	45,8%	54,2%	100,0%

Les tests de Khi-deux montrent un lien significatif et de forte magnitude entre l'utilisation d'Internet (les services de la région, cvdufutur, eportfolios) pour accompagner les jeunes et l'attente pour le futur de pouvoir analyser, réfléchir et évaluer les pratiques professionnelles ( $p=0,04 < 0,05$  et  $V$  de Cramer =  $0,2 < 0,3$ ). Il apparaît que les conseillers qui ont dit avoir une utilisation fréquente d'Internet (les services de la région, Parcours 3, cvdufutur, eportfolios) pour accompagner les jeunes sont nombreux (69%) à avoir comme attente pour le futur de pouvoir analyser, réfléchir et évaluer les pratiques professionnelles.

**Tableau 16** : Les liens entre « l'utilisation fréquente d'Internet pour communiquer avec les collègues et les partenaires » et « le territoire »

**Tableau croisé Territoire \* L'utilisation d'Internet pour communiquer avec les collègues et les partenaires**

			Communiquer avec les collègues et les partenaires		Total
			Oui	Non	
Territoire	Rural	Effectif	22	34	56
		% compris dans Rural	39%	61%	100%
	Urbain	Effectif	4	24	28
		% compris dans Urbain	14%	86%	100%
	Mixte	Effectif	3	14	17
		% compris dans Mixte	18%	82%	100%

En vue de déterminer si le territoire de travail a une influence (ou non) sur les pratiques professionnelles numériques des conseillers, nous avons croisé les deux variables « le territoire » et « les pratiques numériques au quotidien ». Les tests Khi-deux montrent un lien significatif et de forte magnitude entre ces deux variables ( $p=0,03 < 0,05$  et V de Cramer=0,262 environ 0,3). Il apparaît que les conseillers de milieu rural sont plus nombreux (39%) à avoir une utilisation fréquente d'Internet pour communiquer avec les collègues et les partenaires que ceux de milieu urbain (14%).

**Tableau 17** : Les liens entre « l'utilisation fréquente d'Internet pour communiquer avec les collègues et les partenaires » et « l'attente pour le futur de travailler davantage collectivement »

**Tableau croisé Utiliser Internet pour communiquer avec les collègues et les partenaires \* L'attente pour le futur de travailler davantage collectivement**

			L'attente pour le futur de travailler davantage collectivement		Total
			Oui	Non	
Utiliser Internet pour communiquer avec les collègues et les partenaires	Oui	Effectif	16	13	29
		% compris dans Communiquer avec les collègues et les partenaires	55,2%	44,8%	100,0%
	Non	Effectif	26	49	75
		% compris dans Communiquer avec les collègues et les partenaires	34,7%	65,3%	100,0%

Les tests de Khi-deux montrent un lien significatif et de moyenne magnitude entre l'utilisation fréquente d'Internet pour communiquer avec les collègues et les partenaires et l'attente pour le futur de travailler davantage collectivement ( $p = 0,05$  et V de Cramer = 0,187 < 0,3). Il apparaît que les conseillers qui ont dit avoir une utilisation fréquente d'Internet pour communiquer avec les collègues et les partenaires sont nombreux (55%) à avoir comme attente pour le futur de travailler davantage collectivement.



**Tableau 18 :** Les liens entre « l'utilisation fréquente d'Internet au travail pour s'informer sur les formations » et « la perception que les conseillers ont des jeunes comme exigeants »

**Tableau croisé Des jeunes perçus comme exigeants \* Utiliser Internet comme source d'informations sur les formations**

			Utiliser Internet comme source d'informations sur les formations		Total
			Oui	Non	
Des jeunes perçus comme exigeants	Oui	Effectif	18	24	42
		% compris dans Oui	43%	57%	100%
	Non	Effectif	15	47	62
		% compris dans Non	24%	76%	100%

Les tests de Khi-deux montrent un lien significatif et de forte magnitude entre la perception que les conseillers ont des jeunes comme exigeants et l'utilisation fréquente d'Internet par les conseillers pour s'informer ( $p = 0,04 < 0,05$  et  $V$  de Cramer =  $0,197 < 0,3$ ). Il apparaît que les conseillers qui perçoivent les jeunes comme de plus en plus exigeants sont plus nombreux (43%) à dire avoir une utilisation fréquente d'Internet pour s'informer sur les formations que leurs collègues qui n'ont pas cette perception des jeunes (24%).

**Tableau 19 :** Les liens entre « l'attente pour le futur de maîtriser et d'expérimenter davantage les nouvelles technologies » et « le sexe »

**Tableau croisé Sexe \* Souhaitent maîtriser et expérimenter davantage les nouvelles technologies**

			Maîtriser et expérimenter les nouvelles technologies		Total
			Oui	Non	
Sexe	Homme	Effectif	12	19	31
		% compris dans Homme	39%	61%	100%
	Femme	Effectif	9	64	73
		% compris dans femmes	12%	88%	100%

En vue de déterminer si les hommes et les femmes ont les mêmes attentes pour le futur, nous avons croisé les deux variables « les attentes dans le futur » et « le sexe ». Les résultats montrent un lien significatif et de forte magnitude entre ces deux variables ( $p = 0,002 < 0,01$  et  $V$  de Cramer =  $0,3$ ). Il apparaît que les conseillers (hommes) sont plus nombreux (39%) à exprimer comme attente pour le futur de maîtriser et d'expérimenter davantage les nouvelles technologies que leurs collègues femmes (12%).

**Tableau 20** : Les liens entre « l'attente pour le futur de maîtriser et d'expérimenter davantage les nouvelles technologies » et « l'âge »

**Tableau croisé Souhaiter maîtriser et expérimenter davantage les nouvelles technologies \* Age**

			Maitriser et expérimenter les nouvelles technologies		Total
			Oui	Non	
Age	Moins de 40 ans	Effectif	7	51	58
		% compris dans Age	12,1%	87,9%	100,0%
	Plus de 40 ans	Effectif	14	32	46
		% compris dans Age	30,4%	69,6%	100,0%

Les tests khi-deux montrent un lien significatif et de forte magnitude entre l'âge des conseillers et leur attente pour le futur de maîtriser et d'expérimenter davantage les nouvelles technologies ( $p = 0,02 < 0,05$  et  $V$  de Cramer =  $0,227 < 0,3$ ). Il apparaît que les conseillers de plus de 40 ans sont plus nombreux (30%) à exprimer comme attente pour le futur de maîtriser et d'expérimenter davantage les nouvelles technologies que leurs collègues de moins de 40 ans (12%).

### ***En conclusion***

La comparaison entre les conseillers selon leurs utilisations d'Internet montre qu'une utilisation plutôt professionnelle d'Internet est fortement corrélée avec l'âge et l'ancienneté. Cela fait apparaître que les conseillers les plus âgés et les plus expérimentés sont nombreux à déclarer avoir une utilisation plutôt professionnelle d'Internet. Ils utilisent Internet pour accompagner les jeunes et pour se former sur les nouveaux dispositifs d'orientation. Par ailleurs, les conseillers qui travaillent en milieu rural tout comme les conseillers qui souhaitent travailler davantage collectivement sont nombreux à déclarer utiliser Internet pour communiquer avec les collègues et les partenaires. Il apparaît que l'utilisation d'Internet renforce la communication des conseillers avec leur environnement professionnel et contribue à diminuer leur sentiment d'isolement au travail.

## 2.2. Une comparaison entre les conseillers.ères selon leurs perceptions des jeunes

**Tableau 21 :** Les liens entre « la perception des jeunes comme de mieux en mieux informés » et « l'âge »

**Tableau croisé Des jeunes perçus comme de mieux en mieux informés \* Age**

			Age		Total
			Moins de 40 ans	Plus de 40 ans	
Des jeunes perçus comme de mieux en mieux informés	Oui	Effectif % compris dans Des jeunes de mieux en mieux informés	5 33,3%	10 66,7%	15 100,0%
	Non	Effectif % compris dans Des jeunes de mieux en mieux informés	53 59,6%	36 40,4%	89 100,0%

Les tests de Khi-deux montrent un lien significatif et de moyenne magnitude entre l'âge des conseillers et leur perception des jeunes comme de mieux en mieux informés ( $p = 0,05$  et  $V$  de Cramer =  $0,185 < 0,3$ ). Il apparaît que les conseillers âgés de plus de 40 ans sont nombreux (68%) à percevoir les jeunes comme de mieux en mieux informés.

**Tableau 22 :** Les liens entre « la perception des jeunes comme de mieux en mieux informés » et « la perception des jeunes comme de plus en plus exigeants »

**Tableau croisé Des jeunes perçus comme de mieux en mieux informés \* Des jeunes perçus comme de plus en plus exigeants**

			Des jeunes perçus comme de plus en plus exigeants		Total
			Oui	Non	
Des jeunes perçus comme de mieux en mieux informés	Oui	Effectif % compris dans Des jeunes de mieux en mieux informés	10 66,7%	5 33,3%	15 100,0%
	Non	Effectif % compris dans Des jeunes de mieux en mieux informés	32 36,0%	57 64,0%	89 100,0%

Les tests de Khi-deux montrent un lien significatif et de forte magnitude entre la perception que les conseillers ont des jeunes comme de mieux en mieux informés et leur perception des jeunes comme de plus en plus exigeants ( $p = 0,02$  et  $V$  de Cramer =  $0,22 < 0,3$ ). Il apparaît que les conseillers qui perçoivent les jeunes comme de plus en plus informés sont nombreux (67%) à les percevoir comme de plus en plus exigeants.

**Tableau 23 :** Les liens entre « la perception des jeunes comme de plus en plus diplômés » et « la perception des jeunes comme connaissant des difficultés d’insertion de plus en plus grandes »

**Tableau croisé Des jeunes perçus comme de plus en plus diplômés \* Perception des jeunes comme en difficultés d'insertion de plus en plus grandes**

			Perception des jeunes comme en difficultés d'insertion de plus en plus grandes		Total
			Oui	Non	
Des jeunes perçus comme de plus en plus diplômés	Oui	Effectif	27	4	31
		% compris dans Des jeunes de plus en plus diplômés	87,1%	12,9%	100,0%
	Non	Effectif	51	22	73
		% compris dans Des jeunes de plus en plus diplômés	69,9%	30,1%	100,0%

Les tests de Khi-deux montrent un lien significatif et de faible magnitude entre la perception que les conseillers ont des jeunes comme de mieux en mieux informés et leur perception des jeunes comme connaissant des difficultés de plus en plus grandes ( $p = 0,06 < 0,1$  et  $V$  et de Cramer =  $0,182 < 0,3$ ). Il apparaît que les conseillers qui perçoivent les jeunes comme de plus en plus diplômés sont nombreux (87%) à les percevoir comme en difficultés d’insertion de plus en plus grandes.

**Tableau 24 :** Les liens entre « la perception des jeunes comme de plus en plus inquiets » et « l’ancienneté »

**Tableau croisé Ancienneté \* Perception des jeunes comme de plus en plus inquiets**

			Des jeunes de plus en plus inquiets		Total
			Oui	Non	
Ancienneté Moins de cinq ans		Effectif	15	20	35
		% compris dans Des jeunes de plus en plus inquiets	43%	57%	100%
Plus de cinq ans		Effectif	43	24	67
		% compris dans Des jeunes de plus en plus inquiets	64%	36%	100%

Pour déterminer les différences entre les perceptions que les conseillers ont des jeunes selon leur ancienneté, nous avons croisé les deux variables « ancienneté » et « perception des jeunes comme de plus en plus inquiets ». Les tests d’indépendance montrent un lien significatif et de forte magnitude entre ces deux variables ( $p = 0,03 < 0,05$  et  $V$  de Cramer =  $0,2 < 0,3$ ). Il apparaît que les répondants de plus de cinq ans d’ancienneté (64%) sont plus nombreux à percevoir les jeunes comme de plus en plus inquiets que leurs collègues de moins de cinq ans d’ancienneté (43%).

**Tableau 25 :** Les liens entre « la perception des jeunes comme de plus en plus inquiets » et « la perception des jeunes comme connaissant des difficultés d’insertion de plus en plus grandes»

**Tableau croisé Des jeunes perçus comme de plus en plus inquiets \* Des jeunes en difficultés d’insertion de plus en plus grandes**

			Des jeunes en difficultés d’insertion de plus en plus grandes		Total
			Oui	Non	
Des jeunes perçus comme de plus en plus inquiets	Oui	Effectif	50	9	59
		% compris dans Oui	85%	15%	100%
	Non	Effectif	28	17	45
		% compris dans Non	62%	38%	100%

Les tests de Khi-deux montrent un lien significatif et de forte magnitude entre la perception que les conseillers ont des jeunes comme de plus en plus inquiets et la perception que les conseillers ont des jeunes comme connaissant des difficultés d’insertion de plus en plus grandes ( $p = 0,009 < 0,01$  et  $V$  de Cramer = 0,258 environ 0,3). Il apparaît que les conseillers qui perçoivent les jeunes comme de plus en plus inquiets sont nombreux (85%) à percevoir les jeunes comme connaissent des difficultés d’insertion de plus en plus grandes.

**Tableau 26 :** Les liens entre « la perception des jeunes comme de plus en plus inquiets » et « la perception de l’identification de l’ensemble des problèmes rencontrés par les jeunes comme la pratique professionnelle la plus importante au quotidien »

**Tableau croisé Des jeunes de plus en plus inquiets \* Identifier l’ensemble des problèmes rencontrés par les jeunes**

			Identifier l’ensemble des problèmes rencontrés par les jeunes		Total
			Oui	Non	
Des jeunes de plus en plus inquiets	Oui	Effectif	36	23	59
		% compris dans Oui	61%	39%	100%
	Non	Effectif	18	27	45
		% compris dans Non	40%	60%	100%

Les tests de Khi-deux montrent un lien significatif et de forte magnitude entre la perception que les conseillers ont des jeunes comme de plus en plus inquiets et la perception que les conseillers ont de l’identification de l’ensemble des problèmes rencontrés par les jeunes comme la pratique professionnelle la plus importante au quotidien ( $p=0,03 < 0,05$  et  $V$  de Cramer = 0,2 < 0,3). Il apparaît que les conseillers qui perçoivent les jeunes comme de plus en plus inquiets sont nombreux (61%) à évoquer comme pratique professionnelle au quotidien l’identification des problèmes rencontrés par les jeunes.

**Tableau 27** : Les liens entre « la perception que les conseillers ont des jeunes dont les demandes sont de plus en plus diversifiées » et « la perception de la mobilisation des ressources locales comme la pratique professionnelle la plus importante au quotidien »

**Tableau croisé Des jeunes dont les demandes sont de plus en plus diversifiées \* Mobiliser le plus possible les ressources locales**

			Mobiliser le plus possible les ressources locales		Total
			Oui	Non	
Des jeunes dont les demandes sont de plus en plus diversifiées	Oui	Effectif	17	31	48
		% compris dans Oui	35%	65%	100%
	Non	Effectif	10	46	56
		% compris dans Non	18%	82%	100%

Les tests de Khi-deux montrent un lien significatif et de forte magnitude entre la perception que les conseillers ont des jeunes dont les demandes sont de plus en plus diversifiées et la mobilisation des ressources locales comme la pratique professionnelle la plus importante au quotidien ( $p= 0,04 < 0,05$  et  $V$  de Cramer =  $0,2 < 0,3$ ). Il apparaît que les conseillers qui perçoivent que les jeunes ont des demandes de plus en plus diversifiées sont plus nombreux (35%) à dire qu'ils privilégient comme pratique professionnelle au quotidien de mobiliser le plus possible les ressources locales que leurs collègues qui n'ont pas cette perception des jeunes (18%).

### ***En conclusion***

La comparaison entre les conseillers selon leurs représentations des jeunes montre que les conseillers les plus expérimentés et les plus âgés sont nombreux à percevoir les jeunes comme de mieux en mieux informés et de plus en plus diplômés que par le passé. Ils perçoivent les jeunes comme exigeants et inquiets. Ils sont nombreux à percevoir les jeunes comme connaissant des difficultés d'insertion de plus en plus grandes. Ils privilégient comme pratique professionnelle au quotidien d'identifier l'ensemble des problèmes rencontrés par les jeunes. Les conseillers qui perçoivent que les jeunes ont des demandes de plus en plus diversifiées privilégient, quant à eux, la mobilisation des ressources locales et le travail de partenariat.

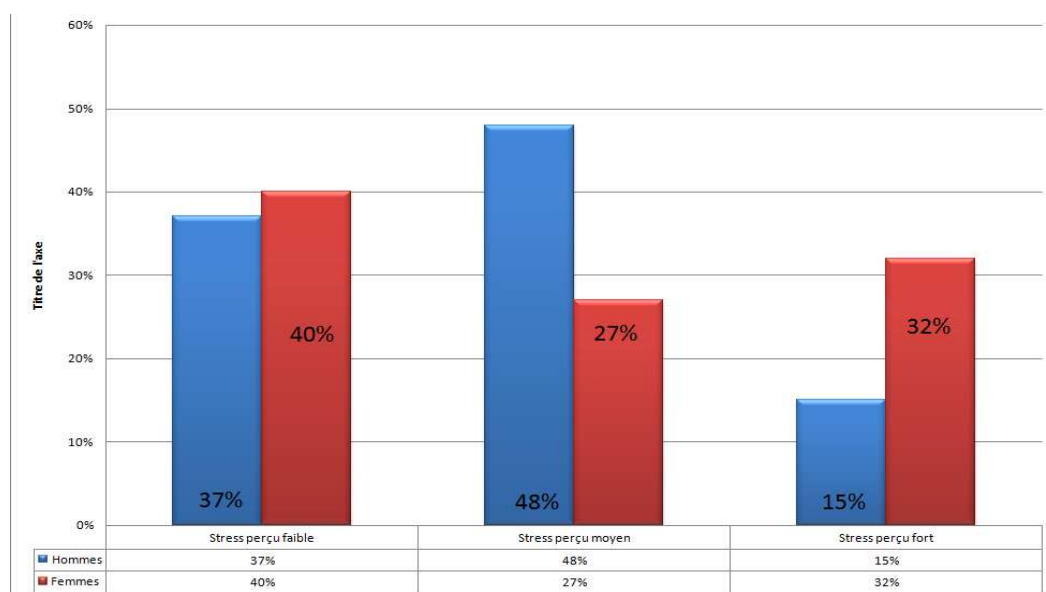
### 2.3. Une comparaison entre les conseillers.ères selon leur stress perçu

**Tableau 28** : Les liens entre « le niveau de stress perçu » et « le sexe »

**Tableau croisé Niveau de stress perçu \* Sexe**

			Niveau de stress perçu			Total
			Stress perçu faible	Stress perçu moyen	Stress perçu fort	
Sexe	Homme	Effectif	10	13	4	27
		% compris dans homme	37,0%	48,1%	14,8%	100,0%
	Femme	Effectif	25	17	20	62
		% compris dans femme	40,3%	27,4%	32,3%	100,0%

Afin de comparer la perception de stress au travail selon le sexe des répondants, nous avons croisé les deux variables « le niveau de stress perçu » et « le sexe ». Les tests d'indépendance Khi-deux montrent un lien significatif ( $p = 0,1$  et Khi-deux de Pearson =  $4,57 > 2,7$ ) et de faible magnitude ( $V$  de Cramer =  $0,22 < 0,3$ ) entre le sexe des conseillers et leur niveau de stress perçu.



**Figure 8** : Le niveau de stress des conseillers selon leur sexe

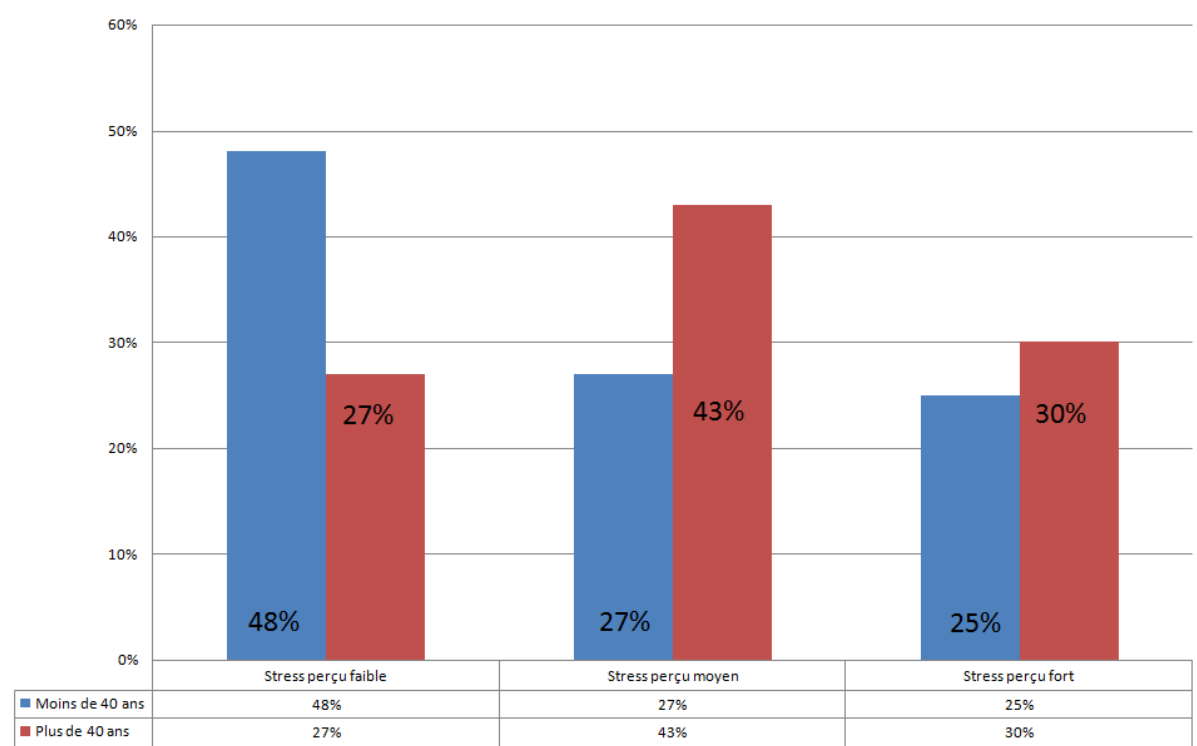
Il apparaît que les conseillers hommes sont nombreux (48%) à déclarer un niveau de stress perçu moyen. Les conseillères sont plus nombreuses (40%) à déclarer un niveau de stress perçu faible que les conseillers hommes (37%). Toutefois, elles sont aussi plus nombreuses (32%) à déclarer le niveau de stress perçu fort que les conseillers hommes (15%).

**Tableau 29:** Les liens entre « le niveau de stress perçu » et « l'âge »

**Tableau croisé Age \* Niveau de stress**

			Niveau de stress			Total
			Stress perçu faible	Stress perçu moyen	Stress perçu fort	
Age	Moins de 40 ans	Effectif	25	14	13	52
		% compris dans Age	48,1%	26,9%	25,0%	100,0%
	Plus de 40 ans	Effectif	10	16	11	37
		% compris dans Age	27,0%	43,2%	29,7%	100,0%

Le croisement du niveau de stress perçu des conseillers avec leur âge permet de déterminer les liens existants entre ces deux variables. Les tests d'indépendance Khi-deux montrent un lien significatif ( $p=0,1$  et Khi-deux de Pearson =  $4,3 > 2,7$ ) et de faible magnitude ( $V$  de Cramer= $0,22 < 0,3$ ) entre le niveau de stress perçu et l'âge des répondants.



**Figure 9 :** Evolution du niveau de stress perçu en fonction de l'âge des conseillers

Il apparaît que les conseillers âgés de moins de 40 ans sont plus nombreux (48%) à déclarer un niveau de stress perçu faible que leurs collègues de plus de 40 ans (27%). Les conseillers âgés de plus de 40 ans sont plus nombreux (43%) à déclarer un niveau de stress perçu moyen que leurs collègues de moins de 40 ans (27%). Enfin, les conseillers âgés de plus de 40 ans



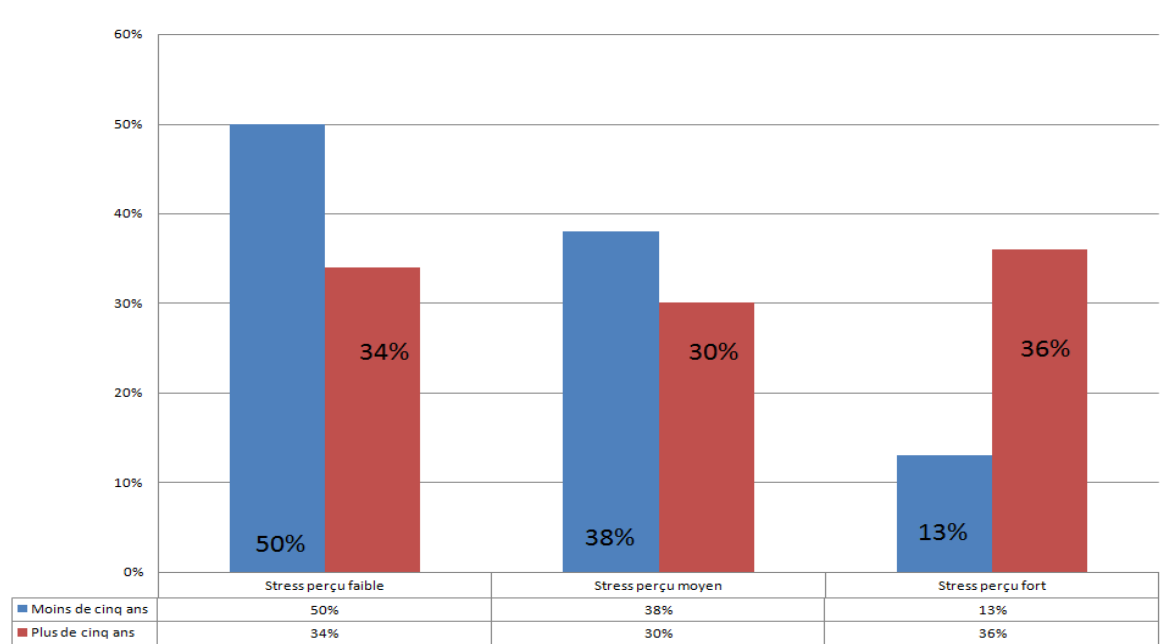
sont plus nombreux (30%) à déclarer un niveau de stress perçu fort que leurs collègues de moins de 40 ans (25%).

**Tableau 30** : Les liens entre « le niveau de stress perçu » et « l'ancienneté »

**Tableau croisé Ancienneté \* Niveau de stress perçu**

			Niveau de stress perçu			Total
			Stress perçu faible	Stress perçu moyen	Stress perçu fort	
Ancienneté	Moins de cinq ans	Effectif	16	12	4	32
		% compris dans Moins de cinq ans	50%	38%	13%	100%
	Plus de cinq ans	Effectif	19	17	20	56
		% compris dans Plus de cinq ans	34%	30%	36%	100%

Afin de déterminer si l'ancienneté serait un facteur pertinent qui influence le niveau de stress perçu des conseillers, nous avons croisé ces deux variables. Les résultats montrent un lien significatif et de moyenne magnitude entre le niveau de stress perçu et l'ancienneté ( $p=0,05$  et  $V$  de Cramer= $0,254 < 0,3$ ).



**Figure 10** : Evolution du niveau de stress perçu en fonction de l'ancienneté des conseillers

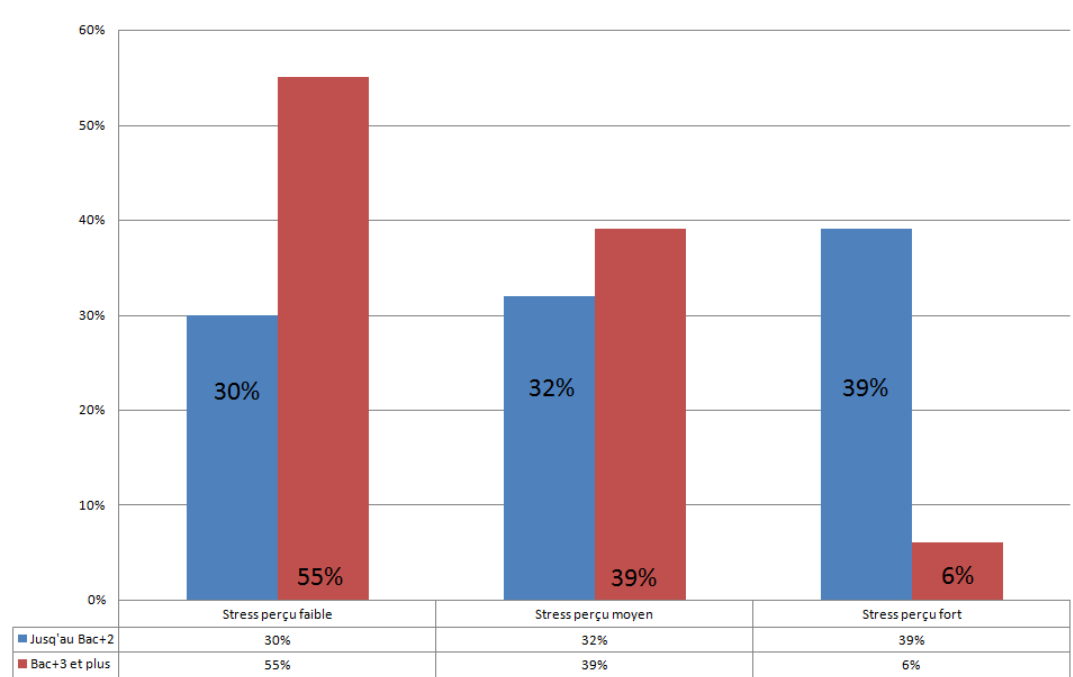
Il apparaît que les conseillers qui ont une ancienneté de moins de cinq ans sont plus nombreux (50%) à déclarer un niveau de stress perçu faible que leurs collègues ayant une ancienneté de plus de cinq ans (34%). Les conseillers ayant une ancienneté de moins de cinq ans sont plus nombreux (38%) à déclarer un niveau de stress perçu moyen que leurs collègues ayant une ancienneté de plus de cinq ans (30%). Enfin, les conseillers ayant une ancienneté de plus de cinq ans (36%) sont plus nombreux à déclarer un niveau de stress perçu fort que leurs collègues ayant une ancienneté de moins de cinq ans (13%).

**Tableau 31** : Les liens entre « le niveau de stress perçu » et « le niveau d'études »

**Tableau croisé Niveau de stress perçu \* Niveau d'études**

			Niveau de stress perçu			Total
			Stress perçu faible	Stress perçu moyen	Stress perçu fort	
Niveau d'études	Jusqu'au Bac+2	Effectif	17	18	22	57
		% compris dans Jusq'au Bac+2	30%	32%	39%	100%
	Bac+3 et plus	Effectif	17	12	2	31
		% compris dans Bac+3 et plus	55%	39%	6%	100%

Afin de comparer la perception de stress au travail des conseillers selon leurs niveaux d'études, nous avons croisé les deux variables « le niveau de stress perçu » et « le niveau d'études ». Les données fournies par les tests khi-deux montrent un lien significatif et de forte magnitude entre le niveau de stress perçu au travail et le niveau d'études ( $p=0,004 < 0,01$  et  $V$  de Cramer= $0,356 > 0,3$ ).



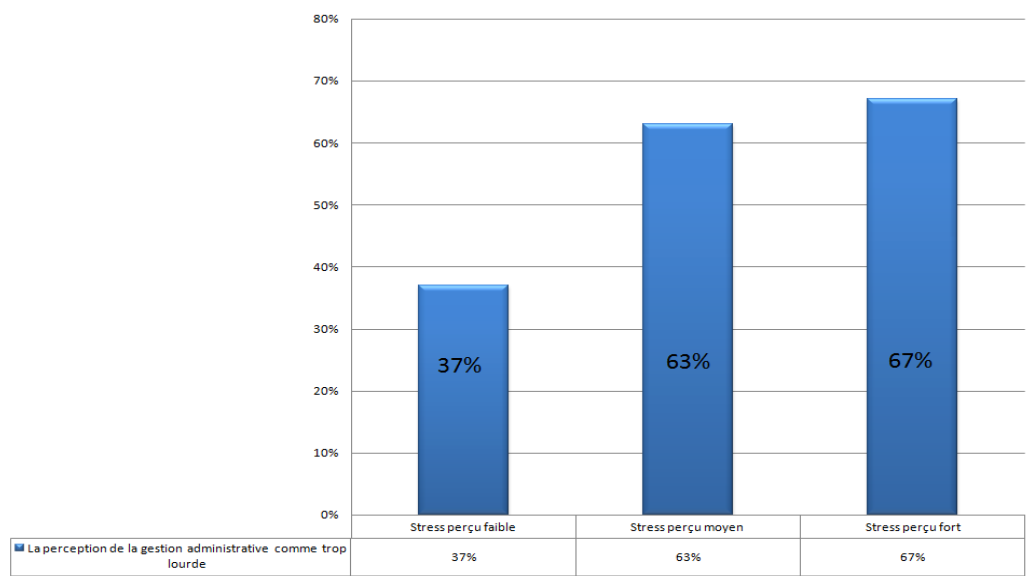
**Figure 11** : Evolution du niveau de stress perçu en fonction du niveau d'études des conseillers

Il apparaît que les conseillers qui ont un niveau d'études inférieur à une Licence sont plus nombreux (39%) à déclarer un degré de stress perçu fort au travail que leurs collègues qui ont un niveau d'études supérieur à une Licence (6%). Les conseillers qui ont un niveau d'études supérieur à une Licence sont plus nombreux (55%) à déclarer un niveau de stress perçu faible que leurs collègues qui ont un niveau de formation inférieur (30%). Il semble que la formation des conseillers augmente leur contrôle perçu de l'événement stressant au travail.

**Tableau 32 :** Les liens entre « le niveau de stress perçu » et « la perception que les conseillers ont de la gestion administrative comme trop lourde »

			Perception de la gestion administrative comme trop lourde		Total
			Oui	Non	
Niveau de stress perçu	Stress perçu faible	Effectif % compris dans Niveau de stress perçu	13 37,1%	22 62,9%	35 100,0%
	Stress perçu moyen	Effectif % compris dans Niveau de stress perçu	19 63,3%	11 36,7%	30 100,0%
	Stress perçu fort	Effectif % compris dans Niveau de stress perçu	16 66,7%	8 33,3%	24 100,0%

Les tests d'indépendance montrent un lien significatif et de forte magnitude entre la perception que les conseillers ont de la gestion administrative comme trop lourde et leur niveau de stress perçu au travail ( $p=0,03 < 0,05$  et V de Cramer=0,272 environ 0,3).



**Figure 12 :** Evolution du niveau de stress perçu en fonction de la perception de la gestion administrative comme trop lourde

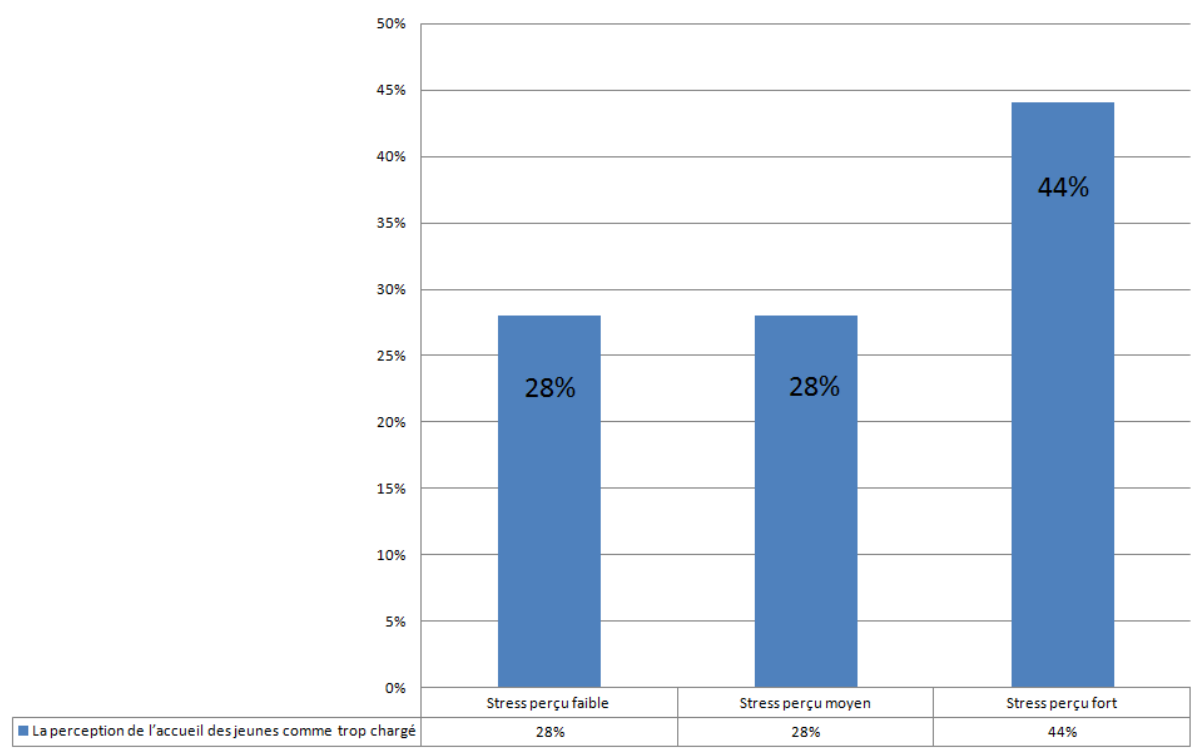
Il apparait que les conseillers qui perçoivent la gestion administrative comme trop lourde sont nombreux (67%) à déclarer un niveau de stress perçu fort. La figure montre que plus le niveau de stress perçu (faible, moyen et fort) augmente plus le nombre des conseillers qui ont déclaré avoir une perception de la gestion administrative comme trop lourde augmente respectivement (37%, 63% et 67%).

**Tableau 33** : Les liens entre « le niveau de stress perçu » et « la perception de l'accueil des jeunes comme trop chargé »

**Tableau croisé Perception de l'accueil des jeunes comme trop chargé \* Niveau de stress perçu**

			Niveau de stress perçu			Total
			Stress perçu faible	Stress perçu moyen	Stress perçu fort	
Perception de l'accueil des jeunes comme trop chargé	Oui	Effectif	5	5	8	18
		% compris dans Accueil des jeunes trop chargé	27,8%	27,8%	44,4%	100,0%
	Non	Effectif	30	25	16	71
		% compris dans Accueil des jeunes trop chargé	42,3%	35,2%	22,5%	100,0%

Les tests d'indépendance montrent un lien significatif ( $p = 0,1$  et Khi-deux de Pearson = 3,56 > 2,7) et de faible magnitude (V de Cramer = 0,2 < 0,3) entre ces deux variables.



**Figure 13** : Evolution du niveau de stress perçu en fonction de la perception de l'accueil des jeunes comme trop chargé

Il apparait que les conseillers qui perçoivent l'accueil des jeunes comme trop chargé sont nombreux (44%) à déclarer un niveau de stress perçu fort.

**Tableau 34 :** Les liens entre « la perception de la gestion administrative comme trop lourde » et « la perception de l'accueil des jeunes comme trop chargé »

**Tableau croisé Perception de l'accueil des jeunes comme trop chargé \* Perception de la gestion administrative comme trop lourde**

			Perception de la gestion administrative comme trop lourde		Total
			Oui	Non	
Perception de l'accueil des jeunes comme trop chargé	Oui	Effectif	15	6	21
		% compris dans Accueil des jeunes trop chargé	71,4%	28,6%	100,0%
	Non	Effectif	39	44	83
		% compris dans Accueil des jeunes trop chargé	47,0%	53,0%	100,0%

Les tests d'indépendance montrent un lien significatif et de forte magnitude ( $p = 0,04 < 0,05$  et  $V$  de Cramer =  $0,196 < 0,3$ ) entre la perception que les conseillers ont de l'accueil des jeunes comme trop chargé et leur perception de la gestion administrative comme trop lourde. Il apparaît que les conseillers qui perçoivent l'accueil des jeunes comme trop chargé sont nombreux (71%) à percevoir la gestion administrative comme trop lourde.

**Tableau 35 :** Les liens entre « la perception de l'accueil des jeunes comme trop chargé » et « l'âge »

**Tableau croisé Perception de l'accueil des jeunes comme trop chargé \* Age**

			Age		Total
			Moins de 40 ans	Plus de 40 ans	
Perception de l'accueil des jeunes comme trop chargé	Oui	Effectif	8	13	21
		% compris dans Accueil des jeunes trop chargé	38,1%	61,9%	100,0%
	Non	Effectif	50	33	83
		% compris dans Accueil des jeunes trop chargé	60,2%	39,8%	100,0%

Les tests d'indépendance montrent un lien significatif ( $p = 0,1$  et Khi-deux de Pearson =  $3,33 > 2,7$ ) et de faible magnitude ( $V$  de Cramer =  $0,18 < 0,3$ ) entre ces deux variables. Il apparaît que les conseillers de plus de 40 ans sont plus nombreux (62%) à percevoir l'accueil des jeunes comme trop chargé que leurs collègues de moins de 40 ans (38%).

**Tableau 36** : Les liens entre « le niveau de stress perçu » et « l'attente pour le futur de maîtriser et d'expérimenter davantage les nouvelles technologies »

**Tableau croisé Souhaiter maîtriser et expérimenter davantage les nouvelles technologies \* Niveau de stress**

			Souhaiter maîtriser et expérimenter davantage les nouvelles technologies		Total
			Oui	Non	
Niveau de stress faible	Stress perçu	Effectif	8	27	35
		% compris dans Niveau de stress	22,9%	77,1%	100,0%
Stress perçu moyen	Stress perçu	Effectif	7	23	30
		% compris dans Niveau de stress	23,3%	76,7%	100,0%
Stress perçu fort	Stress perçu	Effectif	1	23	24
		% compris dans Niveau de stress	4,2%	95,8%	100,0%

Les tests khi-deux montrent un lien significatif et de faible magnitude entre le niveau de stress perçu des conseillers et leur attente pour le futur de maîtriser et d'expérimenter davantage les nouvelles technologies ( $p = 0,1$  et Khi-deux de Pearson =  $4,253 > 2,7$  avec V de Cramer =  $0,219 < 0,3$ ). Il apparaît que les conseillers qui ont déclaré un niveau de stress perçu fort sont nombreux (96%) à ne pas avoir déclaré comme attente pour le futur de maîtriser et d'expérimenter davantage les nouvelles technologies.

**Tableau 37** : Les liens entre « la perception que les conseillers ont de la gestion administrative comme trop lourde » et « l'attente pour le futur d'avoir des outils de travail plus adaptés »

**Tableau croisé Souhaiter avoir des outils de travail plus adaptés \* Perception de la gestion administrative comme trop lourde**

			Perception de la gestion administrative comme trop lourde		Total
			Oui	Non	
Souhaiter avoir des outils de travail plus adaptés	Oui	Effectif	24	13	37
		% compris dans Avoir des outils de travail plus adaptés	64,9%	35,1%	100,0%
	Non	Effectif	30	37	67
		% compris dans Avoir des outils de travail plus adaptés	44,8%	55,2%	100,0%

Les tests Khi-deux montrent un lien significatif et de moyenne magnitude entre la perception que les conseillers ont de la gestion administrative comme trop lourde et leur attente pour le futur d'avoir des outils de travail plus adaptés ( $p=0,05$  et V de Cramer= $0,19 < 0,3$ ). Il apparaît que les conseillers qui ont une perception de la gestion administrative comme trop lourde sont nombreux (65%) à déclarer comme attente pour le futur d'avoir des outils de travail plus adaptés.

**Tableau 38 :** Les liens entre « la perception d’avoir des relations difficiles avec les collègues et les supérieurs » et « l’attente pour le futur de travailler davantage collectivement »

**Tableau croisé Perception des relations difficiles avec les collègues et les supérieurs \* L'attente pour le futur de travailler davantage collectivement**

			L'attente pour le futur de travailler davantage collectivement		Total
			Oui	Non	
Perception des relations difficiles avec les collègues et les supérieurs	Oui	Effectif	9	5	14
		% compris dans Relations difficiles avec les collègues et les supérieurs	64,3%	35,7%	100,0%
	Non	Effectif	33	57	90
		% compris dans Relations difficiles avec les collègues et les supérieurs	36,7%	63,3%	100,0%

Les tests Khi-deux montrent un lien significatif et de moyenne magnitude entre la perception d’avoir des relations difficiles avec les collègues et les supérieurs et l’attente pour le futur de travailler davantage collectivement ( $p= 0,05$  et  $V$  de Cramer =  $0,19 < 0,3$ ). Il apparaît que les conseillers qui ont déclaré comme source de stress les relations difficiles avec les collègues et les supérieurs sont nombreux (64%) à exprimer comme attente pour le futur de travailler davantage collectivement.

### ***En conclusion***

La comparaison entre les conseillers selon leurs stress perçu au travail a permis de dresser un premier portrait de la population étudiée. Il apparaît que le niveau de stress perçu est fortement corrélé avec l’ancienneté des conseillers, leur niveau d’études et leurs perceptions de la gestion administrative comme trop lourde. Aussi, les tests Khi-deux montrent des liens de corrélations moyennes entre le niveau de stress perçu des conseillers et leur sexe, leur âge et leurs perceptions de l’accueil des jeunes comme trop chargé.

Dans cette perspective, il apparaît que les conseillers les plus expérimentés et les plus âgés sont les plus stressés au travail. Il apparaît que les conseillers qui ont un niveau d’études inférieur à une Licence sont plus nombreux à déclarer un niveau de stress perçu fort que leurs collègues qui ont un niveau d’études au moins équivalent à une Licence. Les résultats montrent une forte corrélation entre la perception de la gestion administrative comme trop lourde et le niveau de stress perçu par les conseillers.

Cela fait apparaître que les conseillers qui perçoivent la gestion administrative comme trop lourde sont les plus stressés au travail. Par ailleurs, les conseillers hommes sont nombreux à déclarer un niveau de stress perçu moyen, tandis que les conseillères sont nombreuses à déclarer soit un niveau de stress faible soit un niveau de stress perçu fort.

De plus, les résultats montrent que les conseillers qui perçoivent l'accueil des jeunes comme trop chargé sont nombreux à déclarer un niveau de stress fort. Aussi, les conseillers qui perçoivent la gestion administrative comme trop lourde sont nombreux à percevoir l'accueil des jeunes comme trop chargé. Cela montre que l'utilisation des outils de gestion induit un sentiment de débordement au travail et une surcharge informationnelle. Les résultats montrent que les conseillers les plus âgés sont les plus stressés au travail. Ils sont nombreux à percevoir l'accueil des jeunes comme trop chargé. Il apparaît que l'âge est corrélé positivement avec l'épuisement au travail.

Par ailleurs, les conseillers les plus âgés sont nombreux à souhaiter maîtriser davantage l'utilisation des nouvelles technologies. Il semble que la formation des conseillers pourrait être un facteur pertinent pour augmenter leur contrôle perçu de l'événement stressant au travail. Aussi, les conseillers qui perçoivent la gestion administrative comme trop lourde sont nombreux à souhaiter avoir des outils de travail plus adaptés.

Cela laisse penser que l'amélioration des outils de gestion pourrait diminuer les effets de l'événement stressant au travail. Enfin, les conseillers qui ont évoqué avoir des relations difficiles avec les collègues et les supérieurs sont nombreux à souhaiter travailler davantage collectivement. Il apparaît que la consolidation du travail coopérative entre les conseillers, leurs collègues et leurs supérieurs pourrait diminuer leur sentiment d'isolement au travail.



## **3. Résultats de l'analyse factorielle des correspondances**

### ***3.1. Le choix des variables***

L'analyse factorielle des correspondances permet de repérer les liens entre les variables actives et les variables supplémentaires.

Les variables actives sont les suivantes :

- des variables en lien avec les pratiques professionnelles (la perception que les conseillers.ères ont de la tâche la plus importante au travail, la fréquence de l'utilisation d'Internet et des outils de gestion informatisés)
- des variables en lien avec le stress perçu au travail (le niveau de stress perçu, les perceptions que les conseillers.ères ont des éventuelles sources de leur stress perçu)
- des variables en lien avec les attentes des conseillers.ères pour le futur (l'évolution des pratiques professionnelles, les moyens et les actions à envisager pour améliorer la qualité et les conditions du travail)

Les variables supplémentaires ou explicatives sont les suivantes :

- des variables en lien avec les caractéristiques des conseillers.ères (le sexe, l'âge, l'ancienneté, le niveau d'études et le poste occupé)
- des variables en lien avec les conditions de travail (le territoire, le nombre des collègues, le nombre des jeunes en charge pour chaque conseiller.ère et le nombre des jeunes accueillis par mission locale)

### 3.2. *Interprétation des données selon l'opposition des axes*

Le logiciel Trideux a permis de calculer les coordonnées des variables actives selon trois facteurs (facteur1, facteur 2 et facteur 3). Le nombre des variables actives retenues pour l'analyse factorielle des correspondances est 26 variables. Ainsi, les variables les plus significatives sont celles qui ont une contribution par facteur CPF > (1000/26=38).

**Tableau 39 :** Matrice des variables actives selon le premier facteur

Facteur 1	Coor.fac	CPF
Niveau de stress perçu faible	391	233
La participation insuffisante aux décisions est perçue comme une source de stress au travail	446	115
L'utilisation fréquente de l'Internet pour obtenir des informations sur les formations	183	51
Niveau de de stress perçu moyen	-401	200
La reconnaissance professionnelle faible est perçue comme source de stress	-321	67
La perception de la mobilisation des ressources locales comme la tâche la plus importante au travail	-276	88
La gestion administrative est perçue comme trop lourde	-131	42

Le premier facteur de l'AFC oppose :

D'un côté pôle positif, les conseillers qui ont dit avoir un niveau de stress perçu faible. Ils perçoivent la participation insuffisante aux décisions comme une éventuelle source de leur stress au travail. Ils ont déclaré utiliser fréquemment Internet pour obtenir des informations sur les formations.

D'un côté pôle négatif, les conseillers qui ont dit avoir un niveau de stress perçu moyen. Ils perçoivent le sentiment de reconnaissance professionnelle faible comme une source de leur stress au travail. Ils sont nombreux à avoir perception de la gestion administrative comme trop lourde. Ils perçoivent la mobilisation des ressources locales comme la tâche la plus importante au travail.

**Tableau 40** : Matrice des variables actives selon le deuxième facteur

Facteur 2	Coor.fac	CPF
Niveau de de stress perçu moyen	208	60
Trouver une formation rapidement pour les jeunes	854	246
Favoriser le développement professionnelle des jeunes	201	77
La transmission insuffisante des informations est perçue comme une source de stress au travail	247	72
Souhaiter avoir plus de formation sur les nouvelles technologies	279	82
Niveau de de stress perçu fort	-358	155
La reconnaissance professionnelle faible est perçue comme source de stress	-329	78
Les relations difficiles avec les collègues est perçue comme source de stress	-301	65
Identifier l'ensemble des problèmes rencontrés par le jeune est perçu comme la tâche la plus importante	-144	55

Le deuxième facteur de l'AFC oppose :

D'un côté pôle positif, les conseillers qui ont déclaré un niveau de stress perçu moyen. Ils ont déclaré la transmission insuffisante des informations comme une éventuelle source de leur stress au travail. Ils ont déclaré percevoir que leur priorité au travail est de trouver une formation pour les jeunes et de favoriser leur développement professionnel. Ils ont déclaré souhaiter avoir plus de formation sur les nouvelles technologies.

D'un côté pôle négatif, les conseillers qui ont déclaré un niveau de stress perçu fort. Ils ont déclaré le sentiment de reconnaissance professionnelle faible comme une source de leur stress au travail. Ils ont déclaré les relations difficiles avec les collègues et supérieurs comme une éventuelle source de leur stress au travail. Ils ont déclaré l'identification de l'ensemble des problèmes rencontrés par le jeune comme la tâche la plus importante au quotidien.

**Tableau 41** : Matrice des variables actives selon le troisième facteur

Facteur 3	Coor.fac	CPF
Le manque de perspectives professionnelles est perçue comme source de stress	447	257
La reconnaissance professionnelle faible est perçue comme source de stress	459	165
Souhaiter avoir plus de formation sur les nouvelles technologies	221	56
Niveau de de stress perçu fort	-295	113
La gestion administrative est perçue comme trop lourde	-143	60
L'accueil des jeunes est perçu comme trop chargé	-298	101
Souhaiter avoir des outils de travail plus adaptés	-204	84

Le troisième facteur de l'AFC oppose :

D'un côté pôle positif, les conseillers qui ont déclaré un niveau de stress perçu faible et moyen. Ils ont déclaré le manque de perspectives professionnelles comme source de leur stress au travail. Ils ont déclaré le sentiment de reconnaissance professionnelle faible comme une source de leur stress au travail. Ils sont plutôt favorables à utiliser, expérimenter et maîtriser davantage les nouvelles technologies.

D'un côté pôle négatif, les conseillers qui ont déclaré un niveau de stress perçu fort. Ils sont nombreux à percevoir la gestion administrative comme trop lourde. Ils ont déclaré une perception de l'accueil des jeunes comme trop chargé. Ils sont nombreux à revendiquer des outils de travail plus adaptés.

### 3.3. La représentation graphique des variables actives

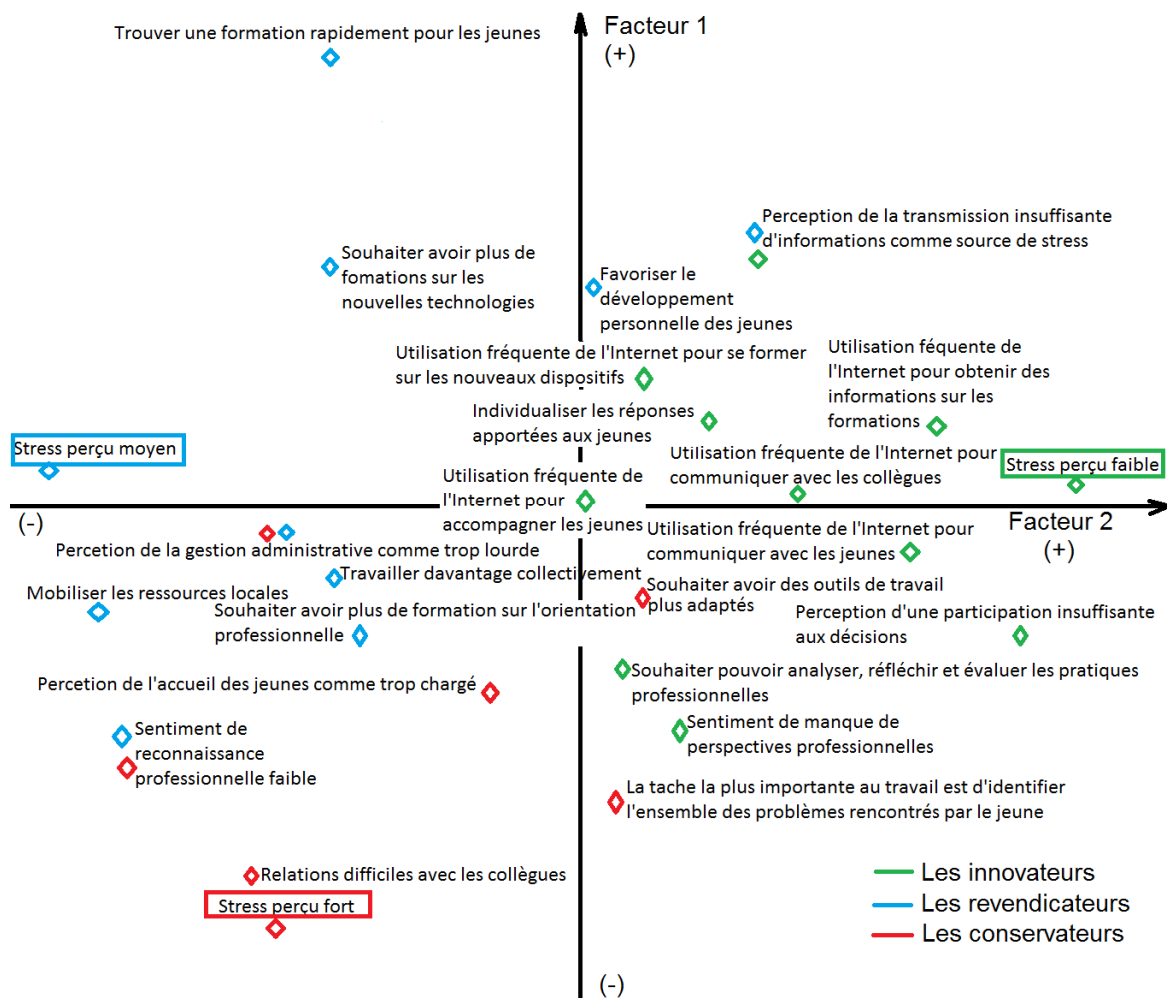


Figure 14 : La représentation graphique des variables actives (sur les facteurs 1 et 2)

Le logiciel Trideux a fourni une première représentation graphique des variables actives (figure 14). L'interprétation de la représentation géométrique de l'AFC permet d'identifier les liens entre les différentes variables actives. Il s'agit d'interpréter les positions des points selon l'opposition des vecteurs, selon la conjonction des vecteurs et selon l'analyse de la proximité et de l'éloignement des points sur les axes de la représentation géométrique de l'AFC.

En examinant la figure 14, nous constatons que le plan factoriel déterminé par les facteurs 1 et 2 met en évidence trois groupes d'individus selon les positions de leurs réponses sur la représentation graphique des variables actives : les conseillers qui ont un niveau de stress perçu faible, les conseillers qui ont un niveau de stress perçu moyen et les conseillers qui ont un niveau de stress perçu fort.

**Dans le quadrant droite-haut**, se situent les conseillers.ères qui ont un niveau de stress perçu faible. Ces conseillers.ères ont les caractéristiques suivantes :

- leur niveau de stress perçu est faible
- la transmission insuffisante des informations est perçue comme une source de stress
- la participation insuffisante aux décisions est perçue comme une source de stress
- ils souhaitent pouvoir analyser, réfléchir et évaluer leurs pratiques professionnelles
- le manque de perspectives professionnelles est perçu comme une source de stress
- ils utilisent Internet fréquemment pour accompagner les jeunes
- ils utilisent Internet fréquemment pour communiquer avec les collègues, les supérieurs et les partenaires
- ils utilisent fréquemment Internet pour communiquer avec les jeunes
- ils utilisent Internet fréquemment pour obtenir des informations sur les formations
- ils utilisent Internet fréquemment pour s'informer sur les nouveaux dispositifs
- ils individualisent les réponses qu'ils apportent aux jeunes

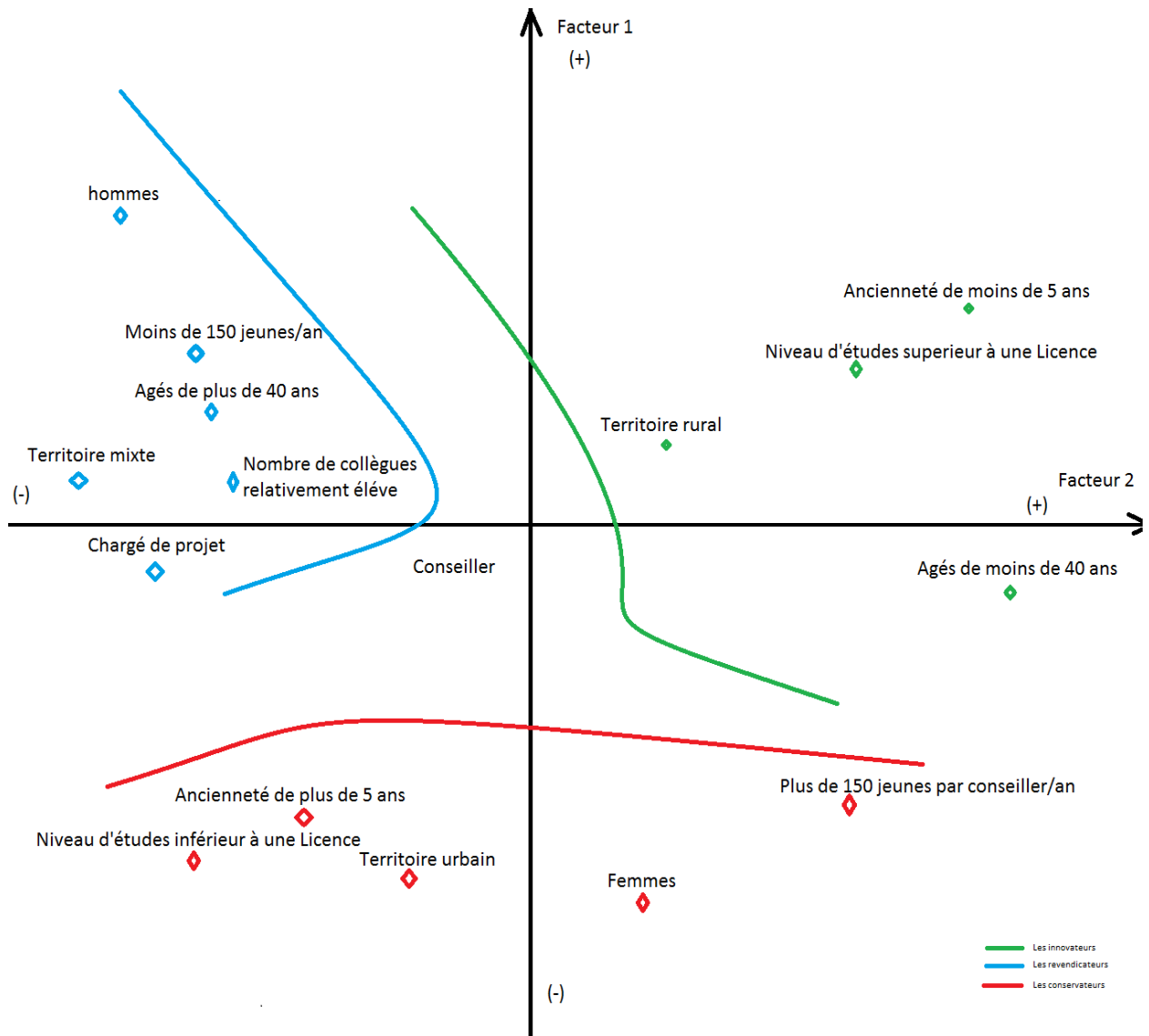
**Dans le quadrant gauche-haut**, se situent les conseillers.ères qui ont un niveau de stress perçu moyen. Ces conseillers.ères ont les caractéristiques suivantes :

- leur niveau de stress perçu est moyen
- ils perçoivent la gestion administrative comme trop lourde
- la transmission insuffisante des informations est perçue comme une source de stress
- ils souhaitent avoir plus de reconnaissance professionnelle
- ils souhaitent pouvoir analyser, réfléchir et évaluer leurs pratiques professionnelles
- ils sont nombreux à mobiliser les ressources locales au quotidien
- ils favorisent le développement personnel des jeunes
- ils souhaitent avoir plus de formation sur les formations
- ils souhaitent avoir plus de formation sur les nouvelles technologies
- ils utilisent Internet fréquemment pour accompagner les jeunes (une utilisation classique dans le cadre du travail au quotidien)

**Dans le quadrant gauche-bas**, se situent les conseillers.ères qui ont un niveau de stress perçu fort. Ces conseillers.ères ont les caractéristiques suivantes :

- leur niveau de stress perçu est fort
- ils perçoivent la gestion administrative comme trop lourde
- ils perçoivent l'accueil des jeunes comme trop chargé
- la reconnaissance professionnelle faible est perçue comme une source de stress
- ils perçoivent avoir des relations difficiles avec les collègues et les supérieurs
- ils utilisent Internet fréquemment pour accompagner les jeunes (une utilisation classique dans le cadre du travail au quotidien)
- ils perçoivent l'identification de l'ensemble des problèmes rencontrés par les jeunes (l'approche globale) comme la pratique professionnelle la plus importante dans leur métier au quotidien

### 3.4. La représentation graphique des variables supplémentaires



**Figure 15 :** La représentation graphique des variables supplémentaires (sur les facteurs 1 et 2)

La représentation graphique des variables supplémentaires permet d'identifier les caractéristiques socio-biographiques des individus des trois classes fournies par la première représentation graphique des variables actives.

**Dans le quadrant droite-haut,** se situent les conseillers.ères qui ont un niveau de stress perçu faible. Ces conseillers.ères ont les caractéristiques suivantes :

- ils sont âgés de moins de 40 ans
- ils ont une ancienneté de moins de 5 ans
- ils ont un niveau d'études supérieur à une Licence
- ils travaillent en milieu rural
- les femmes sont plus nombreuses à déclarer un niveau de stress perçu faible que les hommes

**Dans le quadrant gauche-haut,** se situent les conseillers.ères qui ont un niveau de stress perçu moyen. Ces conseillers.ères ont les caractéristiques suivantes :

- ils sont âgés de plus de 40 ans
- ils sont des chargés de projet
- ils ont une charge d'accueil des jeunes relativement faible
- ils ont un nombre de collègues relativement élevé
- ils travaillent à la fois en milieu rural et en milieu urbain
- les hommes sont plus nombreux à déclarer un niveau de stress perçu moyen que les femmes

**Dans le quadrant gauche-bas,** se situent les conseillers.ères qui ont un niveau de stress perçu fort. Ces conseillers.ères ont les caractéristiques suivantes :

- ils ont une ancienneté de plus de 5 ans
- ils ont un niveau d'études inférieur à une Licence
- ils travaillent en milieu urbain
- ils ont une charge d'accueil des jeunes relativement élevée
- les femmes sont plus nombreuses à déclarer un niveau de stress perçu fort que les hommes



### 3.5. Le profil des modalités des variables

**Tableau 42** : Le profil des modalités des informations socio-biographiques

Informations socio-biographiques	Profil des modalités de la variable Informations socio-biographiques	PEM
<b>Homme</b>	Souhaitent maîtriser les nouvelles technologies	41%
	Ont une ancienneté de plus de 5 ans	37%
	Sont âgé de plus de 40 ans	29%
	Déclarent avoir un niveau de stress perçu moyen	19%
<b>Femme</b>	Utilisation fréquente d'Internet pour communiquer avec les collègues	42%
	Age moins de 40 ans	25%
<b>Ancienneté moins de 5 ans</b>	Sont âgé de moins de 40 ans	68%
	Utilisent Internet fréquemment pour accompagner les jeunes	51%
	Déclarent avoir un niveau de stress perçu faible	18%
<b>Ancienneté plus que 5 ans</b>	Sont âgé de plus de 40 ans	57%
	Déclarent avoir un niveau de stress perçu fort	53%
	Souhaitent maîtriser les nouvelles technologies	50%
	Sont des répondants hommes	37%
	Utilisent Internet fréquemment pour communiquer avec les jeunes	24%
<b>Niveau inférieur à une License</b>	Déclarent avoir un niveau de stress perçu fort	78%
<b>Niveau d'étude supérieure à une License</b>	Déclarent avoir un niveau de stress perçu faible	18%

Le profil des modalités des informations socio-biographiques permet de dresser une première typologie des répondants selon leurs informations socio-biographiques. Il apparaît que les hommes sont plus nombreux à déclarer un niveau de stress perçu moyen que les femmes (PEM=19%). Ils sont plus favorables que leurs collègues femmes à l'amélioration de leur maîtrise de leurs pratiques numériques (PEM=41%). Les femmes sont plus nombreuses à utiliser Internet pour communiquer que les hommes (PEM=42%).

Les conseillers qui ont une ancienneté de moins de cinq ans ont déclaré avoir une utilisation fréquente d'Internet pour accompagner les jeunes (PEM=51%). Ils déclarent avoir un niveau de stress perçu faible (PEM=18%). Le niveau d'études inférieur à une Licence est fortement corrélé avec le niveau de stress perçu fort (PEM=78%). Le niveau d'études supérieur à une Licence est corrélé avec le niveau de stress perçu faible (PEM=18%).

**Tableau 43** : Le profil des modalités de la variable « Niveau de stress perçu »

Degré de stress perçu	Profil des modalités de la variable Degré de stress perçu	PEM
<b>Stress Faible</b>	Déclarent comme source de stress au travail la participation faible aux décisions	45%
	Sont âgé de moins de 40 ans	35%
	Utilisent Internet fréquemment pour obtenir des informations sur les formations	22%
	Souhaitent avoir plus de possibilité d'évaluer leurs pratiques	20%
	Ont une ancienneté de moins de 5 ans	18%
	Ont un niveau d'étude supérieur à une Licence	18%
<b>Stress Moyen</b>	Sont des répondants hommes	19%
<b>Stress Fort</b>	Ont un niveau de formation inférieur à une Licence	78%
	Ont une ancienneté de plus de 5 ans	53%
	Déclarent comme source de stress au travail la gestion administrative trop lourde	31%

Le profil des modalités de la variable « niveau de stress perçu », permet de repérer les caractéristiques des conseillers selon leur niveau de stress perçu. Ainsi, les répondants qui ont déclaré un niveau de stress perçu faible seront plutôt des jeunes conseillers avec un niveau d'études supérieur à une Licence (PEM=18%). Ils ont déclaré avoir une utilisation fréquente d'Internet pour se former sur les différentes formations (PEM=22%). Ils ont déclaré comme source de stress au travail la participation faible aux décisions (PEM=45%) et ils souhaitent avoir plus de possibilités d'évaluer leurs pratiques professionnelles (PEM=20%).

Les conseillers qui ont déclaré avoir un niveau de stress moyen sont plutôt des hommes (PEM=19%). Les conseillers qui ont déclaré avoir un niveau de stress fort sont des conseillers de plus de 5 ans d'ancienneté (PEM=53%). Ils ont un niveau de formation inférieur à une Licence (PEM=78%). Et, ils perçoivent la gestion administrative trop lourde comme une source de leur stress au travail (PEM=31%).

**Tableau 44** : Le profil des modalités de la variable « Sources de stress perçu »

Source de stress perçu	Profil des modalités de la variable Sources de stress perçu	PEM
<b>La gestion administrative trop lourde</b>	Estiment que l'accueil des jeunes est trop chargé	41%
	Utilisent Internet fréquemment pour se former sur les dispositifs	33%
	Déclarent avoir un niveau de stress perçu fort	31%
	Souhaitent avoir des outils de travail plus adaptés	27%
	Nombre de jeunes en charge	22%
<b>Le manque de perspective professionnelle</b>	Accompagnent personnellement moins de 150 jeunes par an	31%
	Travaillent dans des structures avec un nombre de collègues élevé	29%
<b>L'accueil des jeunes est trop chargé</b>	Estiment que la gestion administrative est trop lourde	41%
	Travaillent dans des structures accueillant plus de 1500 jeunes par an	36%
	Sont âgé de plus de 40 ans	32%
<b>Les relations difficiles avec les collègues</b>	Souhaitent travailler davantage collectivement	40%
<b>Une reconnaissance professionnelle faible</b>	Souhaitent avoir des rencontres avec d'autres professionnels de conseil	33%
<b>La transmission insuffisante d'informations</b>	Utilisent Internet fréquemment pour communiquer avec les collègues	43%
<b>Une participation insuffisante aux décisions</b>	Déclarent avoir un niveau de stress perçu faible	45%
	Utilisent Internet fréquemment pour communiquer avec les collègues	37%

Le profil des modalités de la variable « sources de stress perçu » permet de repérer les relations entre les différentes sources de stress et les autres modalités, notamment les attentes des conseillers pour le futur et leur degré de stress perçu. Les résultats montrent que les conseillers qui perçoivent la gestion administrative comme trop lourde sont nombreux à percevoir l'accueil des jeunes comme trop chargé (PEM=41%). Ils ont déclaré avoir en charge personnellement plus de 150 jeunes par an (PEM=31%). Les conseillers qui ont une perception de l'accueil des jeunes comme trop chargé, travaillent dans des structures accueillant plus de 1500 jeunes par an (PEM=36%). Ils sont relativement les plus âgés (PEM=32%) et ils ont déclaré la gestion administrative trop lourde comme une éventuelle source de leur stress au travail (PEM=41%). Ils ont déclaré avoir une utilisation fréquente d'Internet pour se former sur les dispositifs de l'orientation des jeunes (PEM=33%). Ils ont déclaré comme attente pour le futur des outils de travail plus adaptés (PEM=27%). Et, ils ont déclaré avoir un niveau de stress perçu fort (PEM=31%).

Les conseillers qui perçoivent le manque de perspective professionnelle comme une source de leur stress au travail sont des conseillers qui ont plutôt une faible charge de travail et un grand nombre de collègues dans leur structure (PEM=29%).

Les conseillers qui perçoivent les relations difficiles avec les collègues et les supérieures comme source de stress au travail ont déclaré comme attente pour le futur de renforcer le travail en équipe et de travailler davantage collectivement (PEM=40%).

Les conseillers qui perçoivent leur sentiment de reconnaissance professionnel comme faible ont déclaré comme attente pour le futur de rencontrer des professionnels d'autres structures professionnels de conseil des jeunes (PEM=33%).

Enfin, les conseillers qui perçoivent que la participation aux décisions est insuffisante ont déclaré un niveau de stress perçu faible (PEM=45%) et ils ont déclaré avoir une utilisation fréquente d'Internet pour communiquer avec leurs collègues (PEM=37%). Ils perçoivent la transmission des informations au travail comme insuffisante. Ils ont déclaré un besoin de communication qui se manifeste par une utilisation fréquente d'Internet au travail pour communiquer avec leurs collègues (PEM=43%).

## **Conclusion**

Les résultats ont permis de distinguer trois classes des conseillers selon leurs perceptions de leurs pratiques professionnelles notamment l'utilisation d'Internet et des outils de gestion informatisés, leurs stress au travail et leurs attentes pour le futur. Tout d'abord, il apparaît que les innovateurs sont des conseillers plutôt jeunes et diplômés. Ils ont une utilisation fréquente d'Internet et des outils de gestion informatisés. Ils sont les plus impliqués dans l'utilisation des nouvelles technologies et les moins stressés. Toutefois, ils ont déclaré un sentiment de manque de perspectives professionnelles et une participation faible aux décisions.

Ensuite, les résultats montrent que les revendicateurs sont des conseillers plutôt âgés. Ils ont déclaré un niveau de stress perçu moyen. Les tests khi-deux et l'analyse factorielle des correspondances montrent que les revendicateurs ont exprimé des attentes pour le futur. Ils souhaitent améliorer leurs conditions et leurs outils de travail au quotidien. Enfin, les conservateurs sont des conseillers plutôt expérimentés et âgés. Il apparaît que les conservateurs sont les moins diplômés. Ils perçoivent la gestion administrative comme trop lourde. Ils sont les plus stressés au travail.

Les tests khi-deux ont montré que les conservateurs perçoivent les jeunes comme inquiets et exigeants. Il apparaît que les conservateurs privilégient les pratiques professionnelles centrées sur les jeunes. Ils ont une utilisation plutôt professionnelle d'Internet pour accompagner les jeunes et pour s'informer sur les nouveaux dispositifs. Les résultats montrent l'existence de liens de corrélations fortes entre la perception de la gestion administrative comme trop lourde et le stress perçu au travail. Dans l'approche qualitative, le discours des conseillers a révélé que les conseillers perçoivent l'utilisation des nouvelles technologies comme un travail administrative. Les conseillers ont désigné l'utilisation de Parcours 3 et la communication avec les partenaires comme « *la partie administrative de la journée de travail* ». Cela fait apparaître que l'utilisation des nouvelles technologies est fortement corrélée avec le stress perçu des conseillers. Les résultats ont montré que l'utilisation des nouvelles technologies contribue à augmenter le stress perçu des conseillers les plus conservateurs (une surcharge informationnelle et communicationnelle, le sentiment de débordement au travail et une diminution de temps de travail effectif).

Par ailleurs, les résultats laissent penser que l'utilisation des nouvelles technologies contribue à diminuer le stress perçu des conseillers les plus innovateurs (renforcer la communication avec les collègues et les supérieurs, augmenter l'autonomie au travail, une source d'informations et diminution du sentiment d'isolement au travail). Ainsi, cette recherche a permis de montrer que l'utilisation des nouvelles technologies au travail est un facteur pertinent dans l'étude des risques psychosociaux notamment l'étude du stress perçu au travail. De ce point de vue, l'utilisation des nouvelles technologies agit comme un facteur régulateur du stress perçu.

## Chapitre IV : Interprétation des résultats

Dans ce dernier chapitre, nous allons confronter les résultats obtenus dans la partie empirique avec la problématique et les hypothèses. L'interprétation des résultats consiste en une mise en perspective des informations fournies par l'analyse de contenu thématique des entretiens avec celles obtenues par l'analyse des données quantitatives en vue d'en tirer des conclusions. L'interprétation des résultats doit permettre d'infirmer ou de confirmer nos hypothèses. Il s'agit de comparer nos résultats avec les résultats d'autres afin de repérer la portée de notre recherche.

L'objectif de la présente recherche était de produire des connaissances sur l'activité professionnelle des conseillers des missions locales. Il était question de comprendre les évolutions des représentations que les conseillers ont de leur métier, de leurs pratiques professionnelles et des jeunes. La recherche visait à pointer notamment l'impact des technologies de l'information sur le travail au quotidien et leurs effets sur les individus eux-mêmes (les risques psychosociaux, le rapport de l'individu avec son travail et le rapport de l'individu avec l'autre). Il s'agissait d'analyser et de comprendre les transformations du contexte de travail des conseillers notamment l'introduction des technologies de l'information et de la communication sur l'évolution des représentations, des comportements, des habitudes et des identités professionnelles des conseillers. Il s'agissait d'identifier les liens entre l'utilisation des technologies de l'information et le stress professionnel que les conseillers perçoivent dans l'exercice de leur métier au quotidien.

La recherche a porté sur une population de conseillers de missions locales situées en région Basse-Normandie. L'enquête empirique a été réalisée en deux parties. Dans un premier temps, nous avons rencontré des conseillers en entretiens semi-directifs (n=35). Dans un second temps, nous avons fait passer un questionnaire à des conseillers (n=104). Les deux approches, qualitative et quantitative, ont permis de comprendre les représentations que les conseillers ont de leur métier, la perception qu'ils ont de leurs pratiques professionnelles et des jeunes. De plus, les résultats ont permis de repérer les liens entre l'utilisation des nouvelles technologies et le stress perçu au travail.

# 1. Principaux constats issus des analyses

## 1.1. *L'évolution du métier*

Au cœur des problématiques d'orientation professionnelle, de formation et des politiques d'insertion des jeunes, les missions locales contribuent à lutter contre toutes les formes d'exclusion sociale. Leur objectif n'a pas changé depuis la création du réseau en 1982. Il s'agit d'accueillir, d'aider et d'orienter des jeunes de 16 à 25 ans en difficultés sociales et professionnelles. Leur métier rassemblait, dès ses débuts, des intervenants sociaux (Hastoy, 1989) issus de plusieurs horizons de formation, ils étaient de plus en plus jeunes et de plus en plus formés (Chopart, 2000).

Conformément aux résultats de l'analyse de contenu thématique des entretiens semi-directifs, il apparaît que le métier de conseiller d'insertion sociale et professionnelle comprend plusieurs métiers de conseil, d'insertion, de partenariat et de gestion. Bien qu'ils exercent le même métier de conseiller d'insertion sociale et professionnelle, les conseillers ont diverses références (par exemple, référent emploi, référent formation, référent santé, référent logement, référent régional, référent loisirs, référent Parcours 3). En effet, les compétences et les expériences passées des conseillers sont les critères essentiels qui définissent leurs rôles dans l'organisation. Par exemple, les conseillers les plus anciens et les plus diplômés peuvent accéder à des postes de direction et de gestion des équipes. Les conseillers qui ont intégré les missions locales tardivement notamment par la reconnaissance de leurs expériences passées dans les entreprises sont des référents emploi. Ainsi, ils contribuent à la consolidation des partenariats entre les missions locales et l'environnement économique local. Les conseillers qui ont des expériences passées d'ingénierie de formation ou de formateurs sont sollicités comme des référents formation. Les conseillers qui sont intéressés par la santé des jeunes sont des référents santé. Ils sont chargés d'accompagner les jeunes qui ont des problèmes de santé. Les référents Parcours 3 sont, quant à eux, des conseillers chargés de vérifier toute la partie de gestion administrative de leurs collègues notamment la saisie correcte des informations sur l'outil de gestion Parcours 3.

Ainsi, les conseillers partagent un objectif unique qui est celui d'aider des jeunes en difficultés. Toutefois, ils ont des tâches différentes les uns des autres. Les conseillers ont des activités professionnelles qui se complètent en vue d'aider les jeunes à surmonter leurs difficultés. Par ailleurs, les témoignages des conseillers montrent que les journées de travail en mission locale ne sont pas toujours les mêmes. En effet, les conseillers apportent des réponses individualisés aux jeunes. Ils renforcent le lien entre le jeune et son environnement local et économique. A ce titre, ils peuvent, par exemple, proposer des ateliers d'orientation ou participer à des événements sociaux, culturels et professionnels. Il apparaît que le métier de conseiller est perçu comme toujours passionnant. Les tâches sont décrites comme variées et enrichissantes.

Les résultats de l'approche qualitative montrent que l'identité professionnelle des conseillers est construite autour de trois dimensions qui contribuent à leur épanouissement au travail :

La première dimension est humaine, les conseillers se décrivent comme des militants dévoués à aider des jeunes en difficultés. Ils appréhendent leur métier autour des valeurs sociales décrites dans le rapport fondateur des missions locales (Schwartz, 1981). Ils se perçoivent assez efficaces parce qu'ils aident les jeunes à surmonter leurs difficultés, à trouver une formation, à trouver un emploi ou à retrouver une autonomie sociale et financière. Ils aiment leur métier parce qu'il leur permet de rencontrer l'autre (le jeune en difficulté) et de l'aider à trouver une insertion sociale et professionnelle. Le côté humain et social du métier apporte un sentiment d'accomplissement de soi au travail. Il s'agit d'une relation d'aide à un autrui en difficulté, une relation de confiance et d'échange. Cette relation valorise le travail des conseillers et apporte par le biais de la rencontre avec l'autre un sentiment d'estime de soi, un sentiment d'être socialement utile.

La deuxième dimension est professionnelle, les conseillers aiment leur métier parce qu'ils sont dans l'action et sur le terrain. Il s'agit d'apporter des actions concrètes pour lutter contre le chômage des jeunes. Schwartz (1981) distingue trois axes d'actions dans l'intervention sociale des missions locales : garantir aux jeunes une qualification professionnelle et sociale, favoriser l'insertion professionnelle des jeunes et associer les jeunes à la vie de la cité. Dans son rapport, Schwartz (1981) privilégiait l'approche globale qui s'articule autour de quatre points : le partenariat local, des interventions pluridisciplinaires (formation, emploi, santé, etc.), le caractère innovant et le développement social et économique local (Camberlein,



2011). Il apparaît que la participation des conseillers à la réalisation des projets de formation et d'emploi renforce leur sentiment d'efficacité personnelle (Bandura, 1997). Il s'agit d'une reconnaissance de leurs compétences, de leur technicité et une valorisation de leurs expériences passées. Comme le montre leurs témoignages, ils ont exprimé un sentiment d'estime de soi parce qu'ils participent à l'élaboration de nouvelles méthodes de travail, au recrutement des jeunes, à la mobilisation des acteurs économiques et au maintien du lien de partenariat. Ils perçoivent leur rôle dans l'action et la concrétisation des objectifs d'insertion sociale et professionnelle des jeunes.

Enfin, la troisième dimension est managériale et concerne principalement les directeurs, les chefs d'équipes et les conseillers chargés de projets. Ils ont exprimé, quant à eux, une fierté par rapport à leur rôle de direction, de gestion des équipes et de rencontres avec les partenaires régionaux. Les résultats de l'approche qualitative montrent que les directeurs insistent sur l'idée qu'ils ont des responsabilités de gestion des équipes, de pilotage des structures, de gestion financière et de contrôle de l'activité de la mission locale. Ils rappellent qu'ils n'accueillent pas les jeunes. Ils sont responsables de la gestion de l'activité des missions locales. Ils valorisent et valident le travail de leurs collègues. Aussi, ils sont chargés de trouver des financements. Leur position sociale leur confère un sentiment d'efficacité élevé (Bandura, 2003). Il s'agit d'une reconnaissance professionnelle de leurs expériences passées et de leurs compétences validées et exercées (Abhervé, 2002). Ils ont déclaré un sentiment d'accomplissement au travail fort. Ils estiment avoir une évolution de carrière satisfaisante.

## ***1.2. L'évolution des pratiques professionnelles***

L'histoire des missions locales permet de distinguer deux périodes importantes qui ont marqué l'évolution de la commande publique : la première période de 1989 jusqu'en 1994 correspond à une période pendant laquelle les politiques et les dispositifs de l'Etat étaient centrés sur la formation et l'élévation des niveaux de qualification des jeunes. Ensuite, à partir de l'année 1994, la deuxième période correspond à une période pendant laquelle la commande publique était centrée sur l'emploi et sur l'insertion professionnelle des jeunes.

Dans un premier temps, en 1989, l'Etat a créé le contrat de formation individualisé (CFI). En 1992, l'Etat a créé le dispositif Préparation active à la qualification et à l'emploi (PAQUE) qui est basé sur le principe de l'alternance. Dans un second temps, en 1994, l'Etat a renforcé le potentiel des missions locales tout en consolidant leur orientation vers l'emploi notamment par le partenariat des missions locales avec Pôle Emploi. En 1997, les régions (Ile de France, Lorraine et Picardie) ont créé le dispositif expérimental Itinéraire personnalisé d'insertion professionnelle (IPIP) d'accompagnement des jeunes vers les entreprises. Dans le même temps, en 1997, le sommet européen du Luxembourg a renforcé la stratégie politique de la France pour l'emploi. En 1998, l'Etat a créé le programme Trajet d'accès à l'emploi (TRACE). En 2005, le programme TRACE a été remplacé par le contrat d'insertion dans la vie sociale (CIVIS). Plus récemment, en 2010, le rapport de De Foucauld (2010) a renforcé les politiques d'insertion des jeunes en consolidant le partenariat entre l'Etat, les missions locales et Pôle Emploi. En 2012, l'Etat a créé les contrats (Emploi d'avenir).

La création des dispositifs d'insertion sociale et professionnelle s'est accompagnée, à chaque fois, d'une évolution des outils de gestion informatisés destinés à évaluer les résultats, les actions, l'activité des missions locales et l'activité professionnelle des conseillers. Par exemple, en 1989, l'Etat a initié le suivi de l'activité des missions locales et du dispositif contrat de formation individualisé (CFI) par le logiciel Parcours 1. En 1994, Parcours 2 a été destiné au suivi des jeunes. En 1998, le logiciel Webtrace a permis le suivi du dispositif Trajet d'accès à l'emploi (TRACE). Enfin, en 2005, la fusion des deux logiciels Webtrace et Parcours 2 a permis de créer l'outil de gestion Parcours 3 qui est devenu l'outil de travail des conseillers pendant les entretiens avec les jeunes. Il permet de suivre le dispositif Emploi d'avenir.

Ainsi, nous pouvons distinguer deux moments clés qui ont marqué l'évolution des pratiques professionnelles des conseillers. Dans un premier temps, de 1981 jusqu'en 2005, pendant cette première période, les conseillers étaient chargés de l'accueil des jeunes, de l'entretien individuel et du travail de partenariat. Les secrétaires étaient chargés de la préparation des dossiers administratifs. Les administrateurs techniques étaient chargés, quant à eux, de la remontée statistique des informations relatives à l'évolution de l'activité des missions locales (Abhervé, 2002). Dans un second temps, depuis 2005, Parcours 3 est devenu l'outil de gestion administrative et l'outil de conseil pendant l'entretien avec les jeunes. Les conseillers sont chargés de l'accueil des jeunes, du travail de partenariat, du conseil des jeunes et de toute la

partie de gestion administrative de leur activité professionnelle (Cnml, 2005). Les témoignages des conseillers montrent qu'ils consacrent plus de la moitié de leur journée de travail au quotidien à la gestion administrative et à la vérification de la saisie correcte des informations sur Parcours 3.

En ce sens, les pratiques professionnelles ont évolué simultanément, en fonction, de l'évolution de la commande publique. Au début, les pratiques professionnelles se résumaient essentiellement en trois activités : l'entretien individuel, le conseil et le travail de partenariat. Depuis l'arrivée de Parcours 3, les pratiques professionnelles se sont enrichies davantage par de nouvelles pratiques administratives. Il s'agit de renseigner toutes les informations relatives à l'évolution des jeunes, à l'évolution de l'activité, pendant et après l'entretien individuel, avant et après l'insertion des jeunes dans un emploi ou une formation.

Les résultats de l'approche quantitative montrent que 68% des conseillers perçoivent l'individualisation de la réponse apportée aux jeunes comme la tâche la plus importante dans leur travail au quotidien. Ils sont nombreux (52%) à déclarer que l'insertion professionnelle des jeunes passe essentiellement par la compréhension de l'ensemble de leurs difficultés. Aussi, 39% parmi eux ont dit que la tâche la plus importante dans leur travail est de favoriser l'insertion professionnelle des jeunes. Ensuite, 23% ont évoqué la mobilisation des ressources locales comme la tâche la plus importante au quotidien. En revanche, seulement, 7% parmi eux estiment que la tâche la plus importante au quotidien est de trouver une formation rapidement pour les jeunes.

Dans cette perspective, les résultats montrent que les conseillers sont centrés sur les jeunes, la relation d'aide à un autrui en difficulté et à l'instauration d'une relation de confiance avec les jeunes. Il apparaît que malgré la place grandissante des tâches administratives, de l'utilisation accrue des outils de gestion informatisés et de l'injonction prégnante de la commande publique, les conseillers sont toujours focalisés sur les jeunes et sur l'intervention globale telle qu'elle a été défini dans le rapport de Schwartz (1981).

### ***1.3. Les effets complexes et paradoxaux des nouvelles technologies***

Il est intéressant, en effet, de souligner que le lien de cause à effet (utilisation des nouvelles technologies induit le stress au travail) est trop simpliste et que de nombreux facteurs contribuent à ce que les nouvelles technologies génèrent ou non du stress (par exemple l'âge, l'ancienneté, les conditions de travail, les perceptions de rôle, les attentes, etc.). En effet, notre recherche montre que les nouvelles technologies contribuent à augmenter le stress perçu de certains conseillers (une détérioration des conditions de travail, le contrôle de l'activité, l'ambiguïté des rôles, la diminution de sentiment d'autonomie, l'isolement au travail, la culture des résultats, l'effet bureautique, etc.) et paradoxalement ces mêmes pratiques numériques contribuent à augmenter le contrôle perçu de stress (Lazarus et Folkman, 1984) d'autres conseillers (une amélioration des conditions de travail, l'augmentation du sentiment d'autonomie, le renforcement du lien social, etc.). De ce point de vue, les effets des nouvelles technologies sont complexes et paradoxaux.

Les témoignages des conseillers montrent qu'ils ont deux types d'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans leur travail au quotidien. Tout d'abord, le premier type correspond à une utilisation classique et professionnelle (par exemple l'utilisation de l'outil de gestion Parcours 3 pour accompagner les jeunes, l'utilisation de la messagerie électronique pour communiquer au travail, l'utilisation du téléphone). Il s'agit d'une utilisation limitée des nouvelles technologies du point de vue les outils utilisés et du point de vue la fréquence de l'utilisation des outils disponibles. Dans cette première catégorie, les conseillers sont généralement attachés à leurs anciens outils de travail (dossiers en papiers). Ils ne souhaitent pas toujours changer leurs méthodes de travail (par exemple, noter toutes les informations manuellement, stocker les informations dans des étagères au lieu d'utiliser des moyens numériques).

Ensuite, le deuxième type correspond à une utilisation fréquente des outils informatiques et d'Internet pour se former, s'informer, communiquer avec les jeunes, communiquer avec les collègues, et communiquer avec les partenaires et les supérieurs hiérarchiques. Dans cette deuxième catégorie, les utilisateurs sont plutôt favorables à expérimenter et à maîtriser davantage les nouvelles technologies. D'une part, ils sont très consommateurs des outils existants, des outils informatiques disponibles et d'Internet. D'autre part, ils s'inscrivent dans une démarche d'innovation.

Dans cette perspective, les conseillers dans ce groupe améliorent leurs pratiques professionnelles au quotidien par l'utilisation des nouveaux outils de travail, des nouvelles applications, des réseaux sociaux, des nouveaux logiciels et des nouveaux sites Internet. Les résultats de l'analyse qualitative montrent ainsi que l'utilisation d'Internet au travail constitue une source d'informations notamment pour les jeunes conseillers qui se sentent moins obligés de consulter leurs collègues. Cela fait apparaître que l'utilisation d'Internet au travail augmente l'autonomie des jeunes salariés. En effet, les jeunes conseillers sont nombreux à estimer avoir une utilisation fréquente d'Internet dans leur travail au quotidien pour se former sur les nouveaux dispositifs et pour s'informer sur les lois, l'actualité administrative, les offres d'emploi et les offres de formations.

Les résultats qualitatifs montrent que les conseillers, d'une façon générale, perçoivent les jeunes comme des gros consommateurs des nouvelles technologies. Ils rappellent que les jeunes ne répondent plus aux lettres. En revanche, en utilisant plutôt le téléphone, les SMS et les réseaux sociaux, certains conseillers ont le sentiment qu'ils se rapprochent davantage des jeunes. Ils ont adapté leurs pratiques de communications en fonction des habitudes, des pratiques et des stratégies de recherche d'informations des jeunes. Ainsi, les conseillers intègrent de plus en plus l'utilisation d'Internet au travail pour communiquer avec leurs publics. Par ailleurs, plusieurs missions locales de Basse-Normandie se situent dans des zones géographiques isolées. Il semble que l'utilisation d'Internet favorise la communication entre les conseillers et leurs collègues notamment en milieu rural.

Concernant l'utilisation de l'outil de gestion Parcours 3, les témoignages des conseillers sont nuancés. D'un côté, certains conseillers ont souligné l'importance de Parcours 3 dans leur travail au quotidien. Dans cette première catégorie, l'utilisation de Parcours 3 est perçue comme légitime. Les conseillers ont dit que Parcours 3 permet d'évaluer et de mesurer l'activité de leur mission locale, de mieux connaître l'évolution des jeunes, d'avoir une trace administrative et de consolider les données statistiques au niveau national. Certains conseillers perçoivent que l'outil de gestion permet d'analyser l'efficacité des dispositifs. De ce point de vue, ils estiment que Parcours 3 permet d'évaluer la réalisation des objectifs visés et de mieux comprendre l'évolution de l'activité professionnelle de la mission locale.

D'un autre côté, certains conseillers insistent, quant à eux, sur l'idée selon laquelle Parcours 3 est un outil de contrôle de leur activité par l'Etat qui finance leurs actions. Dans cette deuxième catégorie, les conseillers ont dit que Parcours 3 n'est pas adapté à l'orientation professionnelle des jeunes. Selon eux, il s'agit d'une activité professionnelle administrative qui contredit le principe de la libre adhésion des jeunes, l'esprit militant et leurs pratiques professionnelles anciennes.

Les résultats de l'analyse qualitative montrent que les conseillers sont nombreux à percevoir Parcours 3 comme un outil de contrôle de leur activité professionnelle. Il semble que l'utilisation imposée par l'Etat de Parcours 3 diminue le sentiment d'autonomie de certains conseillers. Ils ont généralement estimé que la place grandissante de Parcours 3 au travail (les recommandations de l'Etat, du conseil national des missions locales, de la charte des missions locales, des directeurs, des financeurs) augmente le sentiment d'être sans cesse évalués au travail.

De plus, le système d'alerte automatique intégré dans Parcours 3 accentue le sentiment d'urgence, de peur et de surcharge cognitive (la redondance de l'information et la répétition des tâches administratives). Les conseillers ont manifesté avoir le sentiment d'être envahis par une grande quantité d'informations traitées au quotidien. Il s'agit d'une surcharge informationnelle qui contribue à l'augmentation de l'intensité de travail (Assadi et Denis, 2005). Les conseillers estiment qu'ils passent beaucoup de temps à faire du travail administratif au détriment du temps qu'ils souhaitent consacrer plutôt à l'accompagnement des jeunes. Cela fait apparaître que l'utilisation imposée des pratiques numériques contribue à un sentiment de travail pour autrui et une ambiguïté des rôles.

Les résultats mettent également en évidence que certains conseillers ont déclaré qu'avant l'utilisation généralisée de Parcours 3, la journée de travail était complètement consacrée à aider les jeunes en difficultés. Ils estiment que la culture des résultats, des quotas, des chiffres et des objectifs est contradictoire avec les valeurs associatives, humaines et sociales des missions locales. Ainsi, il apparaît que l'utilisation de l'outil de gestion Parcours 3 accentue le sentiment d'être dans une activité professionnelle dont on attend de la performance et des résultats.

Ces résultats laissent penser que l'utilisation imposée par l'Etat de l'outil de gestion informatique Parcours 3 et le contrôle continu de l'activité professionnelle des conseillers transforment profondément leur métier. Ils ont rappelé que leur vocation est d'aider les jeunes à trouver une insertion sociale et professionnelle. Leur approche est globale, c'est-à-dire, il s'agit d'aider les jeunes à surmonter les différentes difficultés au quotidien (logement, santé, loisirs, formation et emploi). Ils estiment que l'Etat favorise la culture des résultats avec un seul objectif qui est celui de diminuer le taux de chômage des jeunes. Ils ont dit qu'ils ont peur que les missions locales deviennent un prestataire de Pôle Emploi pour les jeunes de 16 à 25 ans.

#### ***1.4. La perception du public « jeunes » par les conseillers.ères***

Les résultats de l'analyse qualitative montrent que les conseillers perçoivent les jeunes comme peu motivés. Ils estiment que les jeunes viennent à la mission locale par obligation financière et non pour trouver une orientation professionnelle. Il apparaît que les jeunes viennent moins souvent à la mission locale d'une manière spontanée (l'adhésion libre). Ils sont généralement envoyés par Pôle Emploi. Certains conseillers perçoivent que les missions locales ne sont pas une priorité pour les jeunes.

Les résultats mettent également en évidence que les conseillers perçoivent les jeunes comme peu mobiles. En effet, les autres villes et régions voisines (l'Ile-de-France, la Bretagne) sont plus porteuses d'emploi. Toutefois, les conseillers perçoivent que les jeunes sont attachés à leurs amis, à leurs familles et à leur entourage. Ils ont dit que les familles s'inquiètent pour l'avenir de leurs enfants. Les familles reprochent aux conseillers le fait que leurs enfants ne trouvent pas un emploi, une formation ou une solution d'avenir. Les conseillers ont évoqué le sentiment d'être évalués négativement par les familles des jeunes. Cela fait apparaître que les jeunes sont perçus par les conseillers comme peu autonomes.

Par ailleurs, les résultats des analyses quantitatives montrent que les conseillers sont nombreux (75%) à dire que les jeunes connaissent des difficultés d'insertion de plus en plus grandes et que les jeunes sont de plus en plus inquiets face à l'avenir (57%). Ils sont nombreux à percevoir que les jeunes ont des demandes de plus en plus diversifiées (46%) et que les jeunes sont de plus en plus exigeants (40%). En revanche, ils sont beaucoup moins nombreux à percevoir les jeunes comme de mieux en mieux informés (14%) et que les jeunes

connaissent les mesures qui leur sont destinées (11%). Seulement 5% des conseillers perçoivent les jeunes comme autonomes. Les résultats de l'analyse quantitative montrent que les conseillers perçoivent que les jeunes viennent en mission locale pour trouver un emploi (73%). Ils sont moins nombreux à dire que les jeunes viennent à la mission locale pour trouver une orientation professionnelle (13%), pour trouver une formation (13%) ou pour obtenir des aides financières (13%).

### ***1.5. Le stress professionnel perçu des conseillers.ères***

Les résultats des analyses quantitatives ont permis d'évaluer le niveau de stress perçu des conseillers. Il apparaît que 34% parmi eux ont déclaré un niveau de stress faible, 29% ont déclaré un niveau de stress perçu moyen et 23% ont déclaré un niveau de stress perçu fort. A partir des résultats de l'approche qualitative ainsi que ceux fournis par l'approche quantitative, nous pouvons distinguer six facteurs qui agissent sur le stress professionnel des conseillers :

1°) les difficultés au travail qui sont liées à l'environnement local marqué par la crise économique, le manque d'offre d'emploi, la ruralité de la région Bas-Normande, la perception de l'accès au premier emploi pour les jeunes comme de plus en plus difficile et la perception des agences d'Intérim comme de plus en plus exigeantes.

2°) les difficultés au travail qui sont associées au nombre élevé des jeunes en charge pour chaque conseiller. En effet, 20% des conseillers ont dit avoir une perception de l'accueil des jeunes comme trop chargé. Les résultats qualitatifs et quantitatifs montrent que les conseillers accueillent plus de jeunes en difficultés qu'auparavant. Tout d'abord, le nombre des jeunes non insérés est en évolution depuis la crise économique de 2008 comme le confirment les différentes enquêtes statistiques (Gombault, 2011). Ensuite, les résultats montrent que les outils informatiques permettent aux conseillers de gérer davantage de jeunes à la fois qu'auparavant (le nombre des jeunes par conseiller est passé de 5 jeunes en 1982 à 150 jeunes en 2005). Les résultats montrent aussi que les conseillers perçoivent les jeunes comme peu motivés et peu mobiles. Ils pointent le manque de motivation et d'autonomie des jeunes. Ils estiment que les familles sont inquiètes pour l'avenir de leurs enfants. Les conseillers évoquent parfois que certaines familles sont critiques concernant leur travail.



3°) le manque de perspectives professionnelles est perçu comme une source de stress au travail. En effet, les conseillers perçoivent l'évolution de leur carrière professionnelle comme lente. Ils sont nombreux à exprimer un sentiment de manque de perspectives professionnelles (23%), une reconnaissance professionnelle faible (15%) et une participation insuffisante aux décisions (10%).

4°) les relations difficiles au travail avec les collègues et les supérieurs hiérarchiques sont évoquées en lien avec le sentiment de diminution de l'autonomie au travail. Il semble que les conseillers sont sollicités par leurs directeurs et par les financeurs pour justifier les dépenses publiques.

5°) les facteurs intrinsèques au travail, par exemple, les pratiques professionnelles changeantes et les nouvelles technologies qui modifient les conditions et l'organisation du travail. En effet, l'outil de gestion Parcours 3 est perçu comme un outil de travail non adapté aux besoins des conseillers. Les pouvoirs publics lui accordent une place grandissante dans l'activité professionnelle au point de l'introduire au cœur du métier du conseil, c'est-à-dire, pendant et après l'entretien individuel avec les jeunes. Parcours 3 est décrit par l'Etat et le conseil national des missions locales comme l'outil de travail principal des conseillers. Parcours 3 permet la remontée directe et instantanée des informations saisies par les conseillers pendant l'exercice de leur activité professionnelle. Les conseillers ont déclaré qu'ils souhaitent avoir des outils de travail plus adaptés (36%). Ils sont nombreux à souhaiter pouvoir évaluer leurs pratiques professionnelles (48%). Ils sont nombreux à mettre en évidence les effets négatifs de l'utilisation imposée par l'Etat des logiciels de gestion au travail. D'une part, ils estiment que Parcours 3 est l'outil des financeurs et non l'outil des conseillers. D'autre part, l'utilisation actuelle des outils de gestion limite la liberté de choix des conseillers (le choix des pratiques, la décision, l'autonomie).

Dans cette perspective, l'utilisation forcée de Parcours 3 entre en contradiction avec les représentations anciennes que les conseillers ont de leur activité professionnelle sur plusieurs points : travail humain / travail administratif, aider les jeunes à surmonter leurs difficultés / diminuer le taux du chômage des jeunes, la libre adhésion des jeunes / les jeunes sont envoyés par Pôle Emploi, l'autonomie des missions locales / le financement des dispositifs par l'Etat.

L'analyse de contenu des questions ouvertes dans l'approche quantitative montre que (n=44) conseillers ont dit que l'outil de gestion est limité et non adapté à leur activité professionnelle. Ils sont nombreux (n=30) à estimer que l'utilisation accrue de Parcours 3 et des outils de gestion transforme leur métier : du qualitatif vers le quantitatif, du social vers l'administratif et du militantisme centrée sur la libre adhésion vers la bureaucratie centrée sur l'exécution stricte des prescriptions. Il apparaît que les conseillers se positionnent comme des militants innovants dévoués à aider les jeunes. Ils ont le sentiment d'être obligé de rentrer les jeunes dans des catégories prédéfinies dans le logiciel de travail qui ne correspondent pas à leurs caractéristiques. L'utilisation imposée des outils de gestion dans les missions locales augmente donc la confusion des rôles. La culture des résultats, des quotas et de l'insertion des jeunes dans l'emploi à tout prix entrent en contradiction avec les valeurs de la libre adhésion, de l'approche globale et de la réponse individualisée. Conformément aux témoignages des conseillers, un jeune non inséré n'a pas forcément besoin de trouver une formation ou un emploi, les conseillers peuvent estimer, par exemple, que sa situation particulière préconise de lui apporter un soutien psychologique immédiat ou de lui proposer une activité sportive, etc.

6°) le rôle dans l'organisation est une source de stress quand il s'agit d'une ambiguïté du rôle ou de conflits de rôle. En effet, les conseillers sont nombreux (52%) à percevoir la gestion administrative comme trop lourde. Il semble que les conseillers sont nombreux à exprimer le sentiment de réaliser un travail administratif (le travail des secrétaires ainsi que celui des administrateurs techniques). Ils sont nombreux à dire que le temps de travail administratif était auparavant consacré à l'accompagnement effectif des jeunes. Il s'agit d'un sentiment de réduction du temps effectif du travail. Les conseillers sont nombreux à témoigner que la gestion administrative est consacrée à justifier les dépenses publiques et à consolider la culture des résultats qui sont en contradiction avec le principe associatif et militant des missions locales.

Les résultats de l'analyse qualitative montrent que les conseillers reçoivent au quotidien des quantités d'informations grandissantes. Il s'agit d'une surcharge informationnelle et communicationnelle qui induit une surcharge cognitive (Sweller, 1997) et un sentiment d'urgence (Aubert, 2009). La gestion administrative est perçue comme trop lourde parce que les outils d'évaluation de l'activité sont omniprésents dans l'activité professionnelle des conseillers au quotidien. Ils expriment un sentiment de contrôle permanent (Servant, 2013) et une remise en cause de leurs compétences.

## **1.6. La typologie des profils des conseillers.ères**

Les résultats ont permis de construire une typologie des conseillers en fonction des caractéristiques socio-biographiques (sexe, âge, ancienneté, niveau d'études, nombre de jeunes en charge, milieu géographique), des perceptions que les conseillers ont de leurs pratiques professionnelles, de leur fréquence d'utilisation des technologies de l'information au travail et du stress perçu (le niveau de stress perçu et les sources de stress au travail).

Cela fait apparaître trois catégories dans la population étudiée : les innovateurs, les revendicateurs et les conservateurs. Les résultats tendent à montrer que les conseillers ont des perceptions différentes de l'utilisation des nouvelles technologies au travail. Les analyses des résultats permettent de distinguer trois cas de transformations des représentations étudiées :

**La première classe des innovateurs** correspond à des conseillers plutôt jeunes (âgés de moins de 40 ans). Ils ont déclaré avoir une ancienneté de moins de 5 ans. Ils sont nombreux à travailler dans un milieu rural et à avoir un niveau d'études supérieur à une Licence. Dans la classe des innovateurs, les femmes sont plus nombreuses que les hommes. Les innovateurs ont dit avoir une utilisation fréquente d'Internet pour communiquer avec leurs collègues, leurs supérieurs et leurs partenaires. Ils utilisent fréquemment Internet (SMS, e-mail, applications et réseaux sociaux) pour communiquer avec les jeunes et obtenir des informations sur les formations. Ils sont nombreux à déclarer un niveau de stress perçu faible. Ils souhaitent participer davantage aux décisions qui concernent leur travail. Ils sont nombreux à exprimer un sentiment de manque de perspectives professionnelles. Il apparaît que les conseillers les plus impliqués dans l'utilisation des technologies de l'information sont nombreux à déclarer un niveau de stress perçu faible au travail. Ils ont intégré les nouvelles pratiques professionnelles et ils sont demandeurs d'innovation. Ils sont les plus favorables au changement. Ils souhaitent faire évoluer leurs pratiques professionnelles.

Pour leur part, Charlot et Glasman (1998, p.337) soulignent que la construction de l'identité professionnelle des jeunes diplômés : *« ne débute pas avec l'entrée sur le marché du travail, mais est amorcée bien avant, au cours des études »*. En ce sens, les jeunes conseillers s'identifient à leur programme d'études et de formation antérieure. Il semble que les jeunes conseillers ont intégré les nouvelles technologies par la formation avant de rejoindre le marché du travail. Tous ces éléments réunis permettent de suggérer que les jeunes conseillers

perçoivent les pratiques numériques comme des pratiques irréversibles et non contradictoires avec leurs représentations anciennes du métier. En matière de représentations sociales, Rateau (2007) souligne que les nouvelles pratiques irréversibles et non contradictoires avec les représentations anciennes s'intègrent progressivement pour former la nouvelle représentation.

**La deuxième classe des revendicateurs** correspond à des conseillers plutôt âgés de plus de 40 ans. Ils sont nombreux à déclarer avoir un poste de chargé de projet. Ils ont déclaré travailler à la fois en milieu rural et en milieu urbain. Le nombre de leurs collègues est relativement élevé (plus de 19 salariés par mission locale). Ils ont dit avoir moins de 150 jeunes en charge par an. Dans la classe des revendicateurs, les hommes sont plus nombreux que les femmes. Les revendicateurs ont dit avoir une utilisation fréquente des technologies de l'information dans le cadre de leur travail pour accompagner les jeunes (sites de la région, Parcours 3). Ils sont nombreux à percevoir la gestion administrative comme une source de leur stress au travail. Ils perçoivent la mobilisation des ressources locales comme la tâche la plus importante au travail. Ils souhaitent travailler davantage collectivement. Ils ont évoqué le développement personnel des jeunes comme une priorité dans leur travail au quotidien. Ils ont manifesté un sentiment de reconnaissance professionnelle faible. Ils sont nombreux à déclarer un niveau de stress perçu moyen. Il apparaît que les revendicateurs sont nombreux à demander, à souhaiter et à revendiquer des améliorations de leurs conditions de travail. D'une part, ils sont attachés au travail de partenariat et ils souhaitent renforcer la cohésion de l'équipe au travail. D'autre part, ils sont nombreux à percevoir la gestion administrative comme lourde et à exprimer un sentiment de reconnaissance professionnelle faible.

L'analyse factorielle des correspondances montre que les revendicateurs se situent entre les innovateurs et les conservateurs. D'une part, les revendicateurs partagent avec les innovateurs la perception de la transmission insuffisante des informations comme une éventuelle source de leur stress au travail. Et, ils utilisent Internet fréquemment pour accompagner les jeunes. D'autre part, les revendicateurs partagent avec les conservateurs la perception de l'accueil des jeunes comme trop chargé (22%). Aussi, ils perçoivent la gestion administrative comme trop lourde (63%). Ainsi, les revendicateurs pourraient évoluer soit vers une intégration des nouvelles technologies et un stress perçu faible, soit vers une résistance au changement et un stress perçu fort.

Les résultats qualitatifs tendent à montrer que les contradictions entre les nouvelles pratiques numériques et les prescriptions anciennes du métier, chez les revendicateurs, ne sont pas explicites mais elles sont fréquentes. Les revendicateurs tendent à justifier l'intérêt des nouvelles pratiques. Toutefois, ils souhaitent avoir des outils de travail plus adaptés. Il s'agit d'un processus de rationalisation (Flament, 1989). Pour sa part, Rateau (2007) souligne que la rationalisation correspond à une mise en conformité des nouvelles pratiques. Les individus rappellent les représentations anciennes qu'ils considèrent comme plus rationnelles. Ils désignent l'élément perturbateur et ils proposent une justification cognitive de la contradiction. Il semble que la dynamique des représentations des nouvelles pratiques chez les revendicateurs est progressive et lente. Le changement n'affecte pas tout le monde de la même façon et en même temps (Moliner, 2001).

**La troisième classe des conservateurs** correspond à des conseillers qui ont déclaré une ancienneté de plus de 5 ans. Ils sont nombreux à déclarer avoir un niveau d'études inférieur à une Licence. Ils ont déclaré travailler en milieu urbain. Ils ont déclaré avoir plus de 150 jeunes en charge par an. Dans la classe des conservateurs, les femmes sont plus nombreuses que les hommes. Les conservateurs ont déclaré avoir une utilisation fréquente des technologies de l'information dans le cadre de leur travail pour accompagner les jeunes (sites de la région, Parcours 3). Ils sont nombreux à souhaiter avoir des outils de travail plus adaptés. Ils sont nombreux à percevoir la gestion administrative comme une source de leur stress au travail. Ils sont nombreux à percevoir l'accueil des jeunes comme trop chargé.

Les conservateurs ont déclaré avoir des relations difficiles avec les collègues et les supérieures. Ils ont déclaré un sentiment de reconnaissance professionnelle faible. Ils sont nombreux à manifester un niveau de stress perçu fort. Il apparaît qu'ils sont nombreux à déclarer différentes sources de stress au travail. D'un côté, les conservateurs ont exprimé un épuisement au travail (gestion administrative perçue comme lourde, accueil des jeunes perçu comme trop chargé, relations avec les collègues perçues comme difficiles et sentiment de reconnaissance professionnelle faible). D'un autre, les conservateurs sont attachés à l'approche globale telle que défini dans le rapport fondateur des missions locales (l'identification de l'ensemble des problèmes rencontrés par le jeune).

L'analyse factorielle des correspondances montre que les conservateurs sont les moins impliqués dans l'utilisation des nouvelles technologies. Ils ont une utilisation classique et professionnelle d'Internet et des logiciels informatiques. Les tests Khi-deux montrent qu'ils sont les moins favorables à l'expérimentation de nouvelles méthodes de travail. Seulement 4,2% parmi eux souhaitent expérimenter davantage l'utilisation des nouvelles technologies. Les résultats de l'analyse de contenu des entretiens montrent que les conservateurs s'opposent parfois à toute forme de changement. Cela fait apparaître que les conservateurs perçoivent le changement de leurs pratiques anciennes par des pratiques de plus en plus numériques comme un évènement irréversible et contradictoire avec leurs représentations anciennes du métier.

Dans le cas des conservateurs, le désaccord entre les nouvelles pratiques et les représentations anciennes du métier est explicite. Ils ressentent le changement des pratiques comme étant non justifié. L'analyse des représentations que les conservateurs ont de leur métier montre qu'ils résistent à tout changement. D'une part, les conservateurs insistent sur le fait que leur métier est un métier social et humain (aider un autrui en difficulté). Ce sont des militants dévoués à aider des jeunes en difficultés. Ils s'identifient à l'action sociale sur un autrui en difficultés (Astier, 2009). Ils appréhendent leur métier à travers le rapport fondateur des missions locales (Jellab, 1997 ; Brégeon, 2008). Ils conçoivent leur métier autour des valeurs de l'approche globale (Schwartz, 1981) qui consiste à appréhender la situation particulière du jeune en difficultés dans sa globalité (emploi, formation, santé, logement, loisirs, situation familiale, situation financière, etc.). Ils s'identifient à un secteur de travail social (Hastoy, 1989 ; Autès et Delaval, 1998). Il apparaît que les conseillers les plus conservateurs sont attachés à leurs pratiques professionnelles anciennes.

D'autre part, les conservateurs sont des conseillers expérimentés et âgés. Ils se positionnent comme des experts confirmés de leur activité. Ils sont des techniciens des dispositifs d'insertion des jeunes (Muniglia et Thalineau, 2012). Cela fait apparaître que l'ancienneté et l'habitude se heurtent à l'évènement perturbateur (le changement des pratiques professionnelles par des pratiques de plus en plus innovantes, numériques et administratives). Les conservateurs s'opposent à toute transformation du métier vers un secteur de travail administratif (CFDT, 2001). Il apparaît que l'image de soi que se font les conservateurs (travail social, humain, aide sur un autrui en difficulté) entre en contradiction avec l'image d'une évolution du métier vers un secteur d'activité plus administratif (Barbier, 1996).

Les conservateurs déclarent que l'utilisation excessive des nouvelles technologies au travail renforce la culture des résultats et accentue les effets négatifs du contrôle de l'activité. Ils déclarent que Parcours 3 diminue leur sentiment d'autonomie au travail. Il apparaît que l'utilisation accrue des nouvelles technologies au travail contribue à l'augmentation du sentiment de surcharge informationnelle, communicationnelle et cognitive. Ils expriment un sentiment de peur et d'urgence. Isaac, Kalika et Campoy, (2007) soulignent que la surcharge informationnelle, l'urgence et l'utilisation des nouvelles technologies sont des facteurs déterminants dans l'augmentation de la charge d'activité perçue par les salariés (la charge informationnelle et la charge cognitive).

## **2. Retour sur les hypothèses**

Notre première hypothèse consistait à penser que les conseillers les moins impliqués dans l'utilisation des nouvelles technologies seront aussi les moins stressés au travail. Cette hypothèse n'est pas vérifiée par les résultats des analyses qualitatives et notamment par les analyses factorielles de correspondances. D'une part, les résultats laissent penser que les conseillers les plus jeunes et les plus diplômés sont les plus favorables à l'utilisation des nouvelles technologies au travail. Ils sont aussi les moins stressés au travail. D'autre part, les résultats des tests de corrélations Khi-deux et des analyses factorielles de correspondances montrent que les conseillers les plus conservateurs sont les moins diplômés et les moins impliqués dans l'utilisation des nouvelles pratiques numériques. Ils sont les plus stressés au travail.

En effet, dans la catégorie des innovateurs, les conseillers semblent intégrer les nouvelles technologies dans leur travail. D'une part, ils ont une expérience de moins de cinq ans donc ils n'ont pas vécu le changement des pratiques de la même façon que leurs collègues plus anciens. D'autre part, ils sont les plus jeunes et les plus diplômés parmi toutes les catégories confondues. Les résultats tendent à confirmer les travaux de recherches (Boubée et Tricot, 2010 ; Gombault, 2011 ; Bigot, Croutte, et Daudey, 2013) qui ont montré que les salariés les plus jeunes et les plus diplômés utilisent les nouvelles technologies au travail plus que leurs collègues moins jeunes et moins diplômés.

En ce sens, nous pouvons distinguer trois types d'intégration des nouvelles technologies au travail : une intégration complète dans les cas des innovateurs, une intégration progressive et lente dans le cas des revendicateurs et une résistance au changement dans le cas des conservateurs.

Cette recherche met l'accent sur le fait que l'utilisation des nouvelles technologies au travail est une variable pertinente dans l'étude des facteurs agissant sur le stress professionnel. Les nouvelles technologies par leur caractère universel et indirect (Roberts, 2008) tendent à transformer les pratiques au quotidien, les habitudes, les comportements, les représentations et les identités professionnelles. Il apparaît nettement que les nouvelles technologies influencent le niveau de stress perçu des individus au travail. Relativement peu d'écrits avaient été produits, tant que, sur les effets des nouvelles technologies sur le secteur social de travail que sur les individus en situation de travail, au moment où cette recherche a été entreprise. Les contributions de la recherche confirment le fait que l'utilisation des nouvelles technologies au travail est une variable importante à prendre en considération dans l'étude des risques psychosociaux. Il apparaît que les nouvelles technologies ont une place grandissante dans le travail des conseillers au quotidien.

Les résultats soulignent également les liens entre l'utilisation des nouvelles technologies et la dynamique des représentations que les conseillers ont de leur métier, de leurs pratiques professionnelles et des jeunes. Il apparaît que tous ces éléments réunis contribuent à la reconstruction de l'identité professionnelle des conseillers. Dans le cas des conservateurs, il semblerait que l'utilisation imposée par l'Etat des outils de gestion accentue la culture des résultats et renforce le contrôle de l'activité. Par ailleurs, les résultats montrent que l'utilisation accrue des nouvelles technologies au travail augmente l'intensité de travail, la surcharge informationnelle, la surcharge communicationnelle, la surcharge cognitive, le sentiment de peur et le sentiment d'urgence.

Les résultats mettent en évidence que les conseillers ont le sentiment que leur travail est plus difficile et moins valorisé que par le passé. En effet, les tests de corrélations Khi-deux montrent que le niveau de stress perçu fort est fortement corrélé à une perception des jeunes comme exigeants, peu motivé et connaissant des difficultés d'insertion de plus en plus grande. De plus, les conseillers qui perçoivent la gestion administrative comme trop lourde sont nombreux à percevoir l'accueil des jeunes comme trop chargé. Ils sont les plus stressés au



travail. Par ailleurs, les conseillers ont déclaré un sentiment de reconnaissance professionnelle faible, un manque de perspectives professionnelles et une évolution lente de leur carrière professionnelle. Dans cette perspective, les résultats montrent que la gestion administrative est perçue comme trop lourde, l'accueil des jeunes est trop chargé, les familles critiquent le travail des conseillers, les jeunes sont peu diplômés, peu motivés et peu autonomes. De plus, les résultats des analyses de contenu qualitatives montrent que les conseillers les plus anciens évaluent leurs conditions de travail comme étant de plus en plus difficile et plus ingrates. De fait, les résultats tendent à confirmer notre deuxième hypothèse selon laquelle les conseillers ont le sentiment que leur travail est plus difficile, plus ingrat et moins valorisé que par le passé.

De ce point de vue, les résultats suggèrent que le déséquilibre entre la charge de l'effort fourni par les conseillers (aimer son métier, aider les jeunes, être dévoués à aider un autrui en difficultés) et le sentiment de récompense (une faible reconnaissance professionnelle, le manque de perspectives professionnelles, la faible participation aux décisions, les critiques des familles, le manque d'autonomie au travail) contribuent à créer une situation à risque de stress professionnel (Siegrist, 1996). Par ailleurs, il apparaît que le niveau d'études des conseillers est fortement corrélé avec leur niveau de stress perçu. Ainsi, il semble que la formation des conseillers est un facteur déterminant dans la perception du stress au travail qui contrebalance les déterminants de stress comme le montrent les travaux de Lazarus et Folkman (1984). En effet, la formation, le niveau d'études et les diplômes augmentent les ressources, les compétences et les moyens des conseillers. Lazarus et Folkman (1984) soulignent que l'individu évalue cognitivement les ressources qui vont lui permettre de contrôler une situation perçue comme difficile et de dépasser son état de stress. Il s'agit d'une évaluation cognitive qui porte sur la notion du contrôle perçu. Dans ce sens, plus une situation stressante est perçue comme contrôlable, moins grand sera le degré de stress perçu par l'individu.

# **Conclusion**

A l'origine, l'objectif de la recherche était d'analyser les effets des nouvelles technologies sur l'évolution du métier des conseillers en missions locales. Il s'agissait d'examiner l'évolution des politiques publiques, la transformation des pratiques professionnelles, l'évolution des jeunes, la dynamique des représentations sociales et l'identité professionnelle des conseillers. Aussi, il s'agissait de repérer et de comprendre les relations entre l'utilisation des nouvelles technologies et le stress perçu au travail.

Notre recherche est inscrite dans le cadre de la théorie des représentations sociales (Moscovici, 1961) et des travaux que cette théorie a suscités (Abric, 1989 ; Jodelet, 1989 ; Guimelli, 1988 ; Moliner, Rateau et Cohen-Scali, 2002 ; Rateau, 2007 ; Cohen-Scali et Moliner, 2008 ; Cohen-Scali, 2013). Nous nous sommes référé à la théorie des représentations sociales parce qu'elle permet de comprendre l'évolution des représentations de l'objet social étudié (l'utilisation des technologies de l'information au travail).

Dans notre recherche, l'analyse de contenu des représentations étudiées a fourni un ensemble de perceptions que les conseillers ont des sources de leur stress au travail, une évaluation de leur niveau de stress perçu et un ensemble de facteurs qui agissent comme des régulateurs du stress perçu des conseillers. L'étude du stress au travail requiert, en plus des informations et des perceptions recueillies dans le cadre de l'analyse des représentations sociales, le recours aux travaux antérieurs qui portent sur l'analyse des risques psychosociaux notamment les modèles théoriques et les travaux qui portent sur l'étude du stress au travail (Cooper et Marshall, 1976 ; Karasek, 1979 ; Lazarus et Folkman, 1984 ; Dejours, 1993 ; Siegrist, 1996 ; Servant, 2013).

Afin de construire notre objet de recherche, nous avons pris en compte les liens entre l'évolution des pratiques professionnelles et l'évolution des représentations sociales, d'une part, et les liens entre l'évolution des représentations sociales et la transformation des identités professionnelles, d'autre part. L'intérêt de la recherche a porté sur l'étude des effets de l'utilisation des nouvelles technologies sur le monde social du travail des conseillers en missions locales.

Les hypothèses générales, formulées à partir du cadre théorique et des travaux antérieurs, ont permis de guider notre recherche. Elles visaient à comprendre l'évolution des représentations que les conseillers ont de leur métier et à repérer les liens entre l'utilisation des nouvelles technologies au travail et le stress perçu. D'abord, la première hypothèse consistait à penser que les conseillers les moins impliqués dans l'utilisation des nouvelles technologies seront aussi les moins stressés au travail. Ainsi, on s'attendait à ce que l'utilisation des nouvelles technologies au travail pourrait jouer un rôle important dans l'évolution du stress perçu des individus en situation de travail. Cette première hypothèse a été infirmée par les résultats de notre recherche. La deuxième hypothèse consistait à penser que les conseillers ont le sentiment que leur travail est plus difficile et moins valorisé que par le passé. Cette deuxième hypothèse a été confirmée par les résultats de notre recherche.

Les principaux résultats de notre recherche sont les suivants :

Les conseillers appréhendent leur métier autour des valeurs de travail social, humain et militant. Ils sont des exécutants des prescriptions de la commande publique. Le travail a évolué d'une intervention sociale (Hastoy, 1989) à un travail institutionnel (Dartiguenave et Garnier, 1998 ; Bertaux, Schleret, et Bernardi, 2000 ; Astier, 2009) de plus en plus technique et administratif. Les politiques de l'insertion professionnelle des jeunes ont évolué vers une centration sur l'emploi (De Foucauld, 2010). Il apparaît que l'Etat a renforcé l'utilisation des outils de gestion informatiques pour moderniser les missions locales, mieux outiller les conseillers, suivre l'évolution des jeunes, évaluer la performance des dispositifs, mesurer l'évolution de l'activité des missions locales et pour justifier les dépenses publiques. L'évolution des dispositifs et des politiques publiques s'est accompagnée d'une évolution des moyens informatiques de suivi des missions locales qui ont été chargées de la concrétisation des contrats de formation et d'emploi des jeunes.

Les résultats montrent bien la divergence entre les représentations que les conseillers ont de leur métier et l'injonction prégnante des financeurs. D'une part, les conseillers appréhendent leur métier autour des valeurs évoquées dans le rapport fondateur des missions locales (Schwartz, 1981). Ils s'inscrivent dans une relation de confiance et d'aide à un autrui en difficulté (Astier, 2009). Ils perçoivent que leur vocation consiste à accueillir et conseiller les jeunes en difficultés dans une approche globale (formation, emploi, santé, logement, loisirs, etc.). Ils perçoivent que la totalité de leur temps doit être consacré aux jeunes. D'autre part,

l'Etat, les collectivités territoriales, la région et Pôle Emploi sont inscrits dans une logique d'insertion des jeunes dans l'emploi, à tout prix, afin de remédier au nombre élevé des jeunes non insérés. (Abhervé, 2002 ; Astier, 2009).

Les résultats montrent que l'utilisation des nouvelles technologies a amélioré les pratiques professionnelles dans les missions locales sur plusieurs points. D'abord, l'utilisation d'Internet au travail a renforcé la communication entre les conseillers et leur environnement social. Les conseillers perçoivent Internet comme une source d'informations sur la législation, l'actualité administrative, les dispositifs d'orientation, les formations et les offres d'emploi dans la région. Ensuite, il apparaît que l'utilisation d'Internet augmente l'autonomie des conseillers notamment les plus jeunes et les moins expérimentés parmi eux. Les conseillers ont adapté leurs pratiques professionnelles en fonction de leurs représentations des jeunes comme des gros utilisateurs des nouvelles technologies. Ils ont déclaré que l'utilisation d'Internet leur permet de se rapprocher davantage des jeunes. Au travail, l'outil de gestion Parcours 3 est un logiciel lié à Internet. Il permet de suivre l'évolution des jeunes, de consolider les informations au niveau national, de faire des remontées d'informations instantanées, de mesurer l'efficacité des dispositifs et de préparer des bilans d'informations sur l'activité des missions locales.

Néanmoins, les résultats montrent que l'utilisation accrue des nouvelles technologies contribue à l'augmentation de l'intensité de travail notamment la surcharge informationnelle, communicationnelle et cognitive. Il apparaît que l'utilisation imposée des nouvelles technologies augmente le sentiment d'évaluation sans cesse de l'activité professionnelle, du sentiment de peur et d'urgence. Ainsi, il apparaît que l'utilisation des nouvelles technologies, bien qu'elle contribue à l'épanouissement et à l'efficacité au travail, est aussi une réelle source de stress perçu professionnel. Dans cette perspective, les résultats mettent en évidence que les conseillers perçoivent la gestion administrative comme trop lourde. Ils ont déclaré que l'accueil des jeunes était trop chargé. Ils ont déclaré que l'outil de gestion Parcours 3 accentue la culture des résultats, des quotas, des chiffres et des objectifs. Ils souhaitent avoir des outils plus adaptés à leur activité professionnelle. Ainsi, les résultats montrent bien que les effets des nouvelles technologies sont paradoxaux et complexes.

Par ailleurs, les résultats mettent en évidence que le niveau de stress perçu des conseillers est fortement corrélé à leurs niveaux d'études, à leurs anciennetés et à leurs perceptions de la gestion administrative comme trop lourde. Il apparaît que les conseillers les plus diplômés sont plus nombreux à intégrer les nouvelles technologies dans leur travail au quotidien. Ils sont les plus impliqués dans l'innovation et les moins stressés au travail. En revanche, les conseillers les moins impliqués dans l'utilisation des nouvelles pratiques sont, quant à eux, les moins diplômés et les plus stressés au travail.

Les résultats des analyses quantitatives permettent de repérer une différence entre les conseillers selon leur sexe. En effet, les conseillères (les femmes) sont les plus nombreuses à déclarer un niveau de stress perçu faible. Aussi, elles sont les plus nombreuses à déclarer un niveau de stress perçu fort. Aussi, l'analyse factorielle des correspondances positionnent clairement les conseillères les plus jeunes et les plus diplômés parmi les innovateurs. En revanche, les conseillères les plus anciennes et les moins diplômés sont les plus conservatrices.

Dans la catégorie des revendicateurs, les conseillers (les hommes) sont les plus nombreux. Ils occupent généralement le poste de chargé de projet et ils ont déclaré avoir un stress perçu moyen. Les résultats de l'analyse de contenu qualitative montre que les revendicateurs s'inscrivent dans le processus de rationalisation. Ils sont favorables à l'innovation tout en soulignant l'intérêt d'améliorer les outils existants. L'intégration des nouvelles pratiques dans ce cas est lente et progressive.

Cette recherche contribue à montrer que les nouvelles technologies sont bien présentes dans l'activité professionnelle des conseillers en mission locale. Elles ont une place grandissante dans les pratiques professionnelles au quotidien. Les résultats confirment les liens complexes entre l'utilisation des nouvelles technologies et le stress perçu au travail. Il apparaît que les conseillers les plus innovateurs qui ont déclaré des perceptions positives des nouvelles technologies intègrent plus facilement les nouvelles pratiques numériques et ils sont les moins stressés au travail. En revanche, les conseillers les plus conservateurs qui ont déclaré des perceptions plutôt négatives des nouvelles technologies expriment une résistance au changement qui est associée à une augmentation du stress perçu au travail.

En effet, la résistance au changement est un phénomène légitime (Collerette, Gilles et Richard, 1997) qui permet à l'individu de confirmer son identité et de revendiquer aux autres individus une reconnaissance de sa contribution efficace au travail. Il s'agit de rationaliser les nouvelles pratiques qui entre en contradiction avec les anciennes représentations (Rateau, 2007).

La recherche permet de proposer des recommandations afin de prévenir les risques psychosociaux liées à l'utilisation des nouvelles technologies au travail, en général et d'améliorer la situation professionnelle des conseillers en missions locales, en particulier. Notre recherche confirme le fait que les nouvelles technologies doivent être accompagnées pour être mieux intégrées dans les pratiques de conseil.

En ce sens, Klein et Ratier (2012, p. 274) soulignent que les progrès technologiques ont conduit les pouvoirs publics à se focaliser sur le développement des systèmes d'information (la richesse du contenu, l'ingénierie du projet, l'innovation) au détriment du travail humain. Dans cette perspective, les pouvoirs publics doivent développer la formation des nouvelles technologies dans les missions locales afin de faciliter leurs usages. Les logiciels et les contenus de formations doivent tenir compte des caractéristiques sociales des conseillers et de la culture des missions locales. Il s'agit de réconcilier les conseillers avec leur outil de travail et d'adapter les fonctionnalités des systèmes d'informations en fonction des besoins de l'activité professionnelle des missions locales. Il s'agit de développer l'outil de gestion et de le transformer en un outil d'aide au travail des conseillers. Cette démarche nécessite la collaboration étroite entre les pouvoirs publics et les missions locales. Il s'agit d'ajuster la richesse des logiciels de travail avec les besoins des conseillers au quotidien. Il s'agit de proposer des outils de travail qui tiennent compte des besoins des missions locales et de leur culture, proposant des systèmes d'informations souples que les conseillers peuvent personnaliser et adapter facilement à leur activité professionnelle. Ainsi, la formation continue des conseillers et l'amélioration des logiciels de travail peuvent atténuer les effets négatifs d'une utilisation sur un modèle gestionnaire des nouvelles technologies.

Dans cette perspective, les missions locales doivent faire des bilans qualitatifs et quantitatifs réguliers d'accompagnement du changement afin de permettre aux conseillers de pouvoir évaluer leurs outils de travail et de prendre connaissance des problèmes techniques. Il s'agit de favoriser les échanges, la participation des conseillers aux décisions et le développement des pratiques professionnelles. Aussi, il semblerait important que les conseillers deviennent des acteurs de l'évolution des usages des nouvelles technologies au travail.

Par exemple, il serait intéressant de créer une cellule d'analyse des usages des nouvelles technologies au sein des missions locales qui sera chargée du développement numérique et de l'accompagnement du changement. En effet, en région Basse-Normandie, le département de développement numérique du territoire (DDNT) est chargé de favoriser l'innovation et l'usage des nouvelles technologies au niveau régional dans les différents secteurs professionnels et publics. La création d'une cellule d'analyse et de développement de pratiques numériques au sein des missions locales pourrait faciliter l'intégration des nouvelles technologies et des outils de travail proposés par le conseil régional. Il s'agit alors de faire évoluer le rapport entre les missions locales et les pouvoirs publics. Ainsi, le renforcement du travail collaboratif entre les missions locales, d'une part, et les financeurs d'une autre, pourrait atténuer les effets de l'utilisation imposée des nouvelles technologies au travail. A ce propos, Lasfargues (1993, p. 96) suggère que toutes les technologies ont à la fois des impacts positifs et des conséquences négatives. La clé de la réussite de l'intégration des nouvelles technologies est la consultation des principaux intéressés du changement. Il s'agit de négocier le changement et d'agir pour l'améliorer. *« L'enjeu principal des prochaines années sera de tout faire pour éviter que les 25 à 30% des technopathes ne deviennent des exclus de la société et de l'entreprise. Nous devons agir pour cela ».*

Comme toute recherche, notre contribution n'est pas dépourvue de limites. Cette étude a été conduite en région Basse-Normandie, une région rurale et agricole. Le choix de notre population ne permet pas de prendre en compte les spécificités de toutes les régions françaises qui peuvent être différentes les unes des autres du point de vue la situation géographique et le contexte économique. L'étude de l'ensemble de la population des conseillers en France est une démarche particulièrement coûteuse et requiert un travail d'équipe. Il pourrait être intéressant de procéder à des comparaisons entre les différentes régions pour avoir une approche plus généralisable.



L'image produite par l'étude des représentations sociales est ponctuelle. Elle ne permet de décrire que la situation présente parce que la réalité est inépuisable. Les représentations sociales des nouvelles technologies peuvent évoluer en fonction de l'évolution des outils, de l'usage et des conseillers. Ainsi, nous pensons qu'une approche longitudinale serait aussi très utile pour améliorer les connaissances sur l'activité professionnelle des conseillers en missions locales. Aussi, nous pensons qu'une autre piste de recherche pourrait être d'essayer d'analyser finement les pratiques de conseil auprès des jeunes utilisant les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

## Bibliographie

- Abhervé, M. (2002). *Missions locales : Vingt ans d'actions concrètes avec et pour les jeunes, guide pratique*. Lyon : Juris-Service.
- Abric, J.-C. (1976). *Jeux, conflits et représentations sociales*. Thèse de Doctorat d'État de l'université d'Aix-en-Provence.
- Abric, J.-C. (1989). L'étude expérimentale des représentations sociales. Dans D. Jodelet (dir.), *Les représentations sociales*. Paris : PUF.
- Abric, J.-C. (1994). *Pratiques sociales et représentations*. Paris : PUF.
- Abric, J.-C., et Tafani, E. (1995). Nature et fonctionnement du noyau central d'une représentation sociale : la représentation sociale de l'entreprise. *Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 28, 22-31.
- Albert, E. (2016). La grande mutation du management. Dans R. Coutanceau, R. Bennegadi et S. Bornstein (Eds), *Stress, Burn-out, harcèlement moral : De la souffrance au travail au management qualitatif*. Paris : Dunod.
- Alexandre-Bailley, F., Bourgeois, D., et Roland-Lévy, N. (2013). *Comportements humains et management*. Paris: Pearson Education.
- Allen, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences Associated with Work-to-Family Conflict: a review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 278-308.
- Assadi, H., et Denis, J. (2005). Les usages de l'e-mail en entreprise : efficacité dans le travail ou surcharge informationnelle ?, Dans E. Kessous et J.L. Metzger (dir.), *Le Travail avec les technologies de l'information*. Paris : Hermès.
- Astier, I. (2009). Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale. *Informations sociales*, n°152, pp 52-58.

- Aubert, N. (1990). *Le coût de l'excellence*. Paris : Chambre de commerce et d'industrie de Paris.
- Aubert, N. (2009). *Le culte de l'urgence : La société malade du temps*. Paris : Flammarion.
- Autès, M., et Delaval, B. (1998). *Du travail social à l'intervention sociale*. Lille : Ifresi.
- Autès, M. (2004). *Les paradoxes du travail social*. Paris : Dunod.
- Autissier, D. et Lahlou, S. (1999). Les limites organisationnelles des TIC : émergence d'un phénomène de saturation cognitive. *Actes du IV<sup>o</sup> Colloque de l'AIM*, Cergy, pp. 121-139.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York : Freeman.
- Bandura, A. (2003). *Auto-efficacité : le sentiment d'efficacité personnelle* (J. Lecomte, trad.). Bruxelles : De Boeck.
- Barbet, P., et Coutinet, N. (2002). Les évolutions de la mesure de la nouvelle économie : bilan et enjeux. *Revue D'économie Industrielle*, n° 101.
- Barbier, J-M. (1996). *Savoirs théoriques et savoirs d'action*. Paris : PUF.
- Bardin, L. (1977). *L'analyse de contenu*. Paris : PUF.
- Benedetto-Meyer, M. et Klein, T. (2012). Le rôle des TIC dans les reconfigurations des espaces et des temporalités. Dans T. Klein, et D. Ratier (dir.), *L'impact des TIC sur les conditions de travail*. Paris : Centre d'analyse stratégique, direction générale du travail.
- Benzécri, J. P. (1979). Sur le calcul des taux d'inertie dans l'analyse d'un questionnaire. *Cahiers de l'Analyse des Données*, 4, 377-378.
- Bertaux, R., Schleret, Y., et Bernardi, S. (2000). Logiques professionnelles, logiques institutionnelles, logiques de mission. Dans J-N. Chopart (dir.), *Les mutations du travail social : Dynamique d'un champ professionnel*. Paris : Dunod.

- Beynier D., Chopart J-N. (2000). Déconstruction et reconstruction du champ de l'intervention sociale sur la base des tâches accomplies. Dans J-N. Chopart (dir.), *Les mutations du travail social : Dynamique d'un champ professionnel*. Paris : Dunod.
- Bernaud, J-L., et Lemoine, C. (2012). *Traité de psychologie du travail et des organisations*. Paris : Dunod.
- Bigot, F., Croutte, P., et Daudey, E. (2013). *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2013): Enquête conditions de vie et aspirations des Français*, N° 297. Paris: CRÉDOC.
- Bonnet, M. et Berbard, Y. (1998). *Services de proximité et vie quotidienne : de nouvelles sociabilités urbaines*. Paris : P.U.F.
- Boubée, N. et Tricot, A. (2010). *Qu'est-ce que rechercher de l'information*. Lyon : Presses de l'ENSSIB.
- Bonnevialle, L. (2009). Le contrat d'insertion dans la vie sociale CIVIS : 720 000 jeunes bénéficiaires en quatre ans. *Extraits de Premières informations, premières synthèses*, N° 50.3, Dares.
- Boutanquoi, M. (2009). *Pratiques, représentations sociales, évaluation : logiques individuelles et collectives autour de la relation d'aide*. Note de synthèse en vue de l'HDR, Université de Franche-Comté.
- Boutinet, J-P. (2009). *L'ABC de la VAE*. Toulouse : ERES
- Bouysse, D. Caldayroux, A. (2007). Les femmes des quartiers nord de Clermond-Ferrand, un potentiel mal exploité. Dans F. Ghigner-Riboulon et N. Semmoud (dir.), *Nouvelle attractivité des territoires et engagement des acteurs*. Clermond-Ferrand : PUBP.
- Braconnier, P., Caire, G. (2009). Complexité, tensions et richesses de la gouvernance des entreprises d'économie sociale. Dans S. Callens et D. Uzunidis (dir.), *Gouvernance, Exercices de pouvoir, Marché et Organisations*. Paris : L'Harmattan.

- Bregeon, P. (2008). *A quoi servent les professionnels de l'insertion ? : L'exemple des intervenants sociaux en centre d'hébergement et de réinsertion sociale, en missions locales et dans l'insertion par l'activité économique*. L'Harmattan : Paris.
- Brod, C. (1984). *Technostress: The human cost of the computer revolution*. Reading, Mass: Addison-Wesley.
- Brousseau, E. et Moatty, F. (2003). Perspectives de Recherche sur les TIC en Sciences Sociales : les Passerelles Interdisciplinaires d'Avignon. *Sciences de la Société*, N° 59, p. 3-32.
- Brunelle, E. (2009). E-leadership : l'art de gérer les distances psychologiques. *Gestion*, 34, 2, 10-20.
- Burgorgue-Larsen, L. (2009). Les nouvelles technologies. *Pouvoirs*, 130, 65.
- Camberlein, P. (2011). *Le dispositif de l'action sociale et médico-sociale en France*. Paris : Dunod.
- Campenhoudt, L-V., et Quivy, R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod.
- CEP-CMAF (Conférence Européenne Permanente des Coopératives, Mutualités, associations et Fondations) (2002), Charte européenne de l'économie sociale.
- Confédérations française démocratique du travail. (2001). *Le travail en questions: Enquêtes sur les mutations du travail*. Paris: Syros.
- Chandler, P. & Sweller, J. (1996). Cognitive load while learning to use a computer program. *Applied Cognitive Psychology*. N°10, pp 151-170.
- Charlot, B. et Glasman, D. (1998). *Les jeunes, l'insertion, l'emploi*. Paris : PUF.
- Cibois, P. (1994). *L'analyse factorielle: Analyse en composantes principales et analyse des correspondances*. Paris: Presses universitaires de France.

- Cibois (2003). *Les écarts à l'indépendance. Techniques simples pour analyser des données d'enquête*. Paris : Sciences Humaines.
- Cibois, P. (2007). *Les méthodes d'analyse d'enquêtes*. Paris: Presses universitaires de France.
- CNLAMCA (Comité National de Liaison des activités Mutualistes Coopératives et Associatives) (1980), Charte de l'économie sociale.
- CNML (1990). *La charte des missions locales : Construire ensemble une place pour tous les jeunes*. Paris : Délégation Interministérielle à l'insertion des jeunes.
- CNML (2005). *Protocole 2005 des missions locales*.
- CNML (2012). *Rapport d'activité 2010 – Les chiffres clés*.
- Cohen-Scali, V., Guichard, J., & Goudron, P. (2007). Counseling psychology in France: A paradoxical situation. *Applied Psychology : An International Review*, 56, 131-151.
- Cohen-Scali, V. (2013). Sexe du tuteur et perception de l'avenir professionnel de jeunes en alternance : une recherche qualitative. *Pratiques psychologiques*, 19, 265-281.
- Cohen-Scali, V., Kokosowski, A. (2003). Identité et pratiques des professionnels de l'orientation intervenant auprès des jeunes en difficulté. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 32/4, 711-729.
- Cohen-Scali, V. et Moliner, P. (2008). Représentation sociales et identité : des relations complexes et multiples. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 37(4): 465-482.
- Chopart, J, N. (2000). *Les mutations du travail social, dynamiques d'un champ professionnel*. Paris : Dunod.
- Collerette, P., Gilles, D., et Richard, P. (1997). *Le changement organisationnel: Théorie et pratique*. Québec : Presse de l'Université du Québec.

- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1979). Work experiences of middle and senior managers: The pressure and satisfactions. *International Management Review*, N°19, pp 81-96.
- Cros, F. (2009). Accompagner les enseignants innovateurs : une injonction. *Recherche et formation*, 62. Lyon : ENS.
- Dacheux, E. (2009). *Les sciences de l'information et de la communication*. Paris : Hermès.
- Danvers, F., Demouge, N., & Havet, I. (2006). *Modèles, concepts et pratiques en orientation des adultes*. Villeneuve d'Ascq: Presses Universitaires du Septentrion.
- Dartiguenave J.-Y., Garnier J.-F. (1998). *Le travail social à la reconquête d'un sens*. Paris : L'Harmattan.
- Davezies, P. (1993). Eléments de psychodynamique de travail. *Education permanente*, 116 (3), 33-46.
- Deaudelin, C., Brodeur, M. et Dussault, M. (2001). Stratégie de développement professionnel visant l'intégration des TIC à la pédagogie universitaire. Dans T. Karsenti et F. Larose (dir.), *Les TIC... au cœur des pédagogies universitaires*, 187-208. Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- De foucauld, J-B. (2010). *Les missions locales pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes*, Rapport N°2010-M-019-02.
- Dejours, C. (1993). *Travail : Usure mentale de la psychopathologie à la psychodynamique du travail*, Nouvelle édition augmentée. Paris: Bayard.
- De Lorgeril, A. (2005). Parcours et WebTRACE : deux outils innovants de suivi des parcours des jeunes. Dans S. Mas (dir.), *Sur les traces de trace : bilan d'un programme d'accompagnement de jeunes en difficulté*, 15-41. Paris : Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement.
- Deschamps, J.-C. (1973). L'attribution, la catégorisation sociale et les représentations intergroupes. *Bulletin de Psychologie*, 13-14, 1973, 710-721.

- Déro, M. et Heutte, J. (2008). Impact des TIC sur les conditions de travail dans un établissement d'enseignement supérieur : Auto-efficacité, flow et satisfaction au travail. Dans M. Sidir, E. Bruillard et G.-L. Baron (dir). *Actes des journées communication et apprentissage instrumenté en réseau JOCAIR-2008*, p.193-205. Paris : Hermès.
- Dervin C., (1992). *Comment interpréter les résultats d'une analyse factorielle des correspondances*. Paris : STAT-ITCF.
- De Singly, F. (2005). *L'enquête et ses méthodes*. Saint-Germain-du-Puy : Armand Colin.
- Dewe, P., & Cooper, C. L. (2012). *Well-being and work: Towards a balanced agenda*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Doise, W. (1973). Relations et représentations intergroupes. Dans S. Moscovici (dir.), *Introduction à la psychologie sociale*, 195-214. Paris : Larousse.
- Doise (1986). Les représentations sociales : définition d'un concept. Dans Doise (dir.), *L'étude des représentations sociales*. Neuchâtel : Delachaux et Niestlé.
- Dubar, C. (1991). *La socialisation, construction des identités sociales et professionnelles*. Paris : Armand Colin.
- Dubar, C. (2002). *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*. Paris : Armand Colin.
- Dubar, C. et Tripier, P. (1998). *Sociologie des professions*. Paris : Armand Colin.
- Dubéchet, P., Le Quéau, P., et Simon, M-O. (2000). Les mutations du centre social : L'analyse des discours des principaux acteurs. *Recherches et Prévisions*, PERSEE.
- Dupuy, F. (2004). *Sociologie du changement: Pourquoi et comment changer les organisations*. Paris: Dunod.



- Durand, J., et Rostam, W. (2014). Les emplois d'avenir Des contrats longs en faveur des jeunes en difficulté. *Animation de la recherche, des études et des statistiques*. N° 081, Dares.
- El Attar, M et al (2013). *L'information des jeunes Bas-Normands: Comportements et besoins*. Caen : CRIJ.
- Fischer, G-N., et Fousse, C. (2002). Espace de travail et communication : Une lecture psychosociale. *Communication et Organisation*, 21. Bordeaux : PUB.
- Flament, C. (1987). Pratiques et représentations sociales ». Dans J-L. Beauvois, R-V. Joule et J.M. Monteil (dir.), *Perspectives cognitives et conduites sociales*, Tome 1 : *Théories implicites et conflits cognitifs*, 143-150, Cousset Delval.
- Flament, C. (1989). Structure et dynamique des représentations sociales. Dans D. Jodelet (dir.), *Les représentations sociales*. Paris : PUF.
- Flament, C. (1994). Structure, dynamique et transformation des représentations sociales. Dans J.C. Abric (dir.), *Pratiques sociales et représentations*. Paris : PUF.
- Flament, C. 2001. « Pratiques sociales et dynamique des représentations ». Dans Moliner, P. (Ed.). *La dynamique des représentations sociales*, 43-58. Grenoble : PUG.
- Freund, J. (1990). *Etudes sur Max Weber*. Genève: Droz.
- Galland, O. (2009). *Les jeunes*. Paris: La Découverte.
- Gay, T. (2006). *L'indispensable de la sociologie*. Levallois-Perret : Studyrama.
- Gombault, V. (2011). Deux ménages sur trois disposent d'internet chez eux. *Division Conditions de vie des ménages*, N°1340, Insee.
- Guichard, J., Huteau, M. (2001). *Psychologie de l'orientation*. Liège : Dunod.
- Guichard, J., Huteau, M. (2005). *L'orientation scolaire et professionnelle*. Paris : Dunod.

- Guichard, J., Huteau, M. (2007). *Orientation et insertion professionnelle 75 concepts clés*. Paris : Dunod.
- Guillet, L. (2008). *Stress, modèles et application*. Lyon, XIV Colloque National de la Recherche dans les IUT, 29-30.
- Guimelli, C. (1988). *Agression idéologique, pratiques nouvelles et transformation progressive d'une représentation sociale*. Thèse de doctorat en psychologie. Université de Provence.
- Guimelli, C. et Jacobi, D. (1990). Pratiques nouvelles et transformations des représentations sociales, *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 3,3, 307-334.
- Hastoy, B. (1989). *Les missions locales pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes en difficulté, Rapport au ministre du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle*. Paris : La Documentation Française.
- Henry, P., et Moscovici, S. (1968). Problèmes de l'analyse de contenu. *Langages*, 11, 36-60.
- Harrison, D., et Vezina, M. (2006). L'innovation sociale : une introduction. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 77, 2, 129-138.
- Isaac, H., Campoy, E., et Kalika M. (2007). Surcharge informationnelle, urgence et TIC. *Management & Avenir*, n° 13, 49-168.
- Jellab, A. (1997). *Le travail d'insertion en mission locale*. Paris : L'Harmattan.
- Jodelet, D. (1989). *Les représentations sociales*. Paris : PUF.
- Jodelet, D. (1997). Représentation sociale : phénomènes, concept et théorie. Dans S. Moscovici, *Psychologie sociale*. Paris: PUF.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-306.

- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Khoa, L-H. (2000). *Liens méthodologiques et parenté épistémologiques entre les sciences sociales*. Paris : PUS.
- Klein, T. (2012). L'évolution des TIC dans les entreprises. Dans T. Klein et D. Ratier (dir.), *L'impact des TIC sur les conditions de travail*, 19-40. Paris : Centre d'analyse stratégique, direction générale du travail.
- Lahlou, S. (2000). La cognition au travail et ses outils: débordement, révolution, distribution. *Intellectica: revue de l'Association pour la Recherche Cognitive*, 30, 7-17.
- Lallement, M. (2003). *Temps, travail et modes de vie*. Paris: PUF.
- Lazarus, R-S., et Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer: New York.
- Lasfargues, Y., et Mathévon, P. (2008). *Qualité de vie et santé au travail : Guide pour le management et la négociation des conditions de travail dans la société de l'information*. Toulouse : OCTARES.
- Lasfargues, Y. (1993). *Robotisés, rebelles, rejetés : Maîtriser les nouvelles technologies*. Paris : Ouvriers.
- Lecomte, J. (2004). Les applications du sentiment d'efficacité personnelle. Dans P. Carré (dir.), *Le sentiment d'auto-efficacité : Autour de l'œuvre d'Albert Bandura*, Hors-série, 10-50. Paris : L'Harmattan.
- Lecomte, C., et Tremblay, L. (1987). *Entrevue d'évaluation en counseling d'emploi*. Montréal : Institut de Recherches Psychologiques.
- Lecomte, C., et Guillon, V. (2000). Counseling personnel, counseling de carrière et psychothérapie. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 29,1, 117-140.
- Lefresne, F. (2003). *Les jeunes et l'emploi*. Paris : La découverte.

- Lo Monaco, G., et Guimelli, C. (2008). Représentations sociales, pratique de consommation et niveau de connaissance : le cas du vin. *Les Cahiers Internationaux De Psychologie Sociale*, 78, 2, 35-50.
- Loubet-Del-Bayle, J-L. (2000). *Initiation aux méthodes des sciences sociales*. Paris : L'Harmattan.
- Lourel, M., Gana, K., et Wawrzniak, S. (2005). L'interface « vie privée–vie au travail » : adaptation et validation française de l'échelle SWING (survey work–home interaction-Nijmegen). *Psychologie du travail et des organisations*. 11, 227–239.
- Lourel, M., et Guéguen, N. (2007). L'interface “vie privée - vie au travail”. Effets sur l'implication organisationnelle et sur le stress perçu. *Les Cahiers Internationaux De Psychologie Sociale*, 74, 2, 49-58.
- Mackay, C. J., & Cooper, C. L. (1987). Occupational stress and health: some current issues. In Cooper & Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, John Wiley & Sons Ltd.
- Mamontoff, A-M. (1996). Transformation de la représentation sociale de l'identité et schèmes étranges : le cas des Gitans. *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*. N° 29, 64-77.
- Markus, H-R. (1977). Self-schemata and processus information about the self. *Journal of personality and social psychology*, 35, 63-78.
- Mas, S. (2005). TRACE ou la Tentative Réussie d'un Accompagnement Concerté vers l'Emploi. Dans S. Mas (dir.), *Sur les traces de trace : bilan d'un programme d'accompagnement de jeunes en difficulté*, 15-41. Paris : Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement.
- Moliner, P. (1988). Dynamique naturelle des représentations sociales. *Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 40, 62-70.

- Moliner, P. (1992). *La représentation sociale comme grille de lecture : étude expérimentale de sa structure et aperçu sur ses processus de transformation*. Aix en Provence : Publications Universitaires de Provence.
- Moliner, P. (1993). Cinq questions à propos des représentations sociales. *Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 20, 5-14.
- Moliner, P. (2001). *La dynamique des représentations sociales : Pourquoi et comment les représentations se transforment-elles ?*. Grenoble : PUG.
- Moliner, P., Rateau, P. & Cohen-Scali, V. (2002). *Les représentations sociales. Pratique des études de terrain*. Rennes : PUR.
- Monteil, J-M. (1993). *Soi et le contexte*. Paris : Armand Colin.
- Montreuil, E. (2011). *Prévenir les risques psychosociaux: Des outils pour agir sur la pénibilité et préserver la santé au travail*. Paris: Dunod.
- Moscovici, S. (1961). *La psychanalyse son image son public*. Paris : PUF.
- Moscovici, S. (1989). Des représentations collectives aux représentations sociales : éléments pour histoire. Dans D. Jodelet (dir.), *Les représentations sociales*. Paris : PUF.
- Moscovici, S. (1998). *Psychologie sociale*. Vendôme : PUF.
- Mucchielli, R. (1993). *Le questionnaire dans l'enquête psycho-sociale*. Paris : ESF.
- Mucchielli, R. (1996). *Dictionnaire des méthodes qualitatives des sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin.
- Muniglia, V., et Thalineau, A. (2012). Insertion professionnelle et sociale des jeunes vulnérables. Les conseillers de missions locales entre adaptation et tensions. *Politiques sociales et familiales*, n°108, 73-82.

- Roberts, S. (2008). Mesurer les impacts des TIC au moyen des statistiques officielles : Groupe de travail sur les indicateurs pour la société de l'information. *Organisation de Coopération et de Développement Economiques*, OCDE.
- Offer, M., Sampson, J.P. & Watts, A.G. (2001). *Careers Services: Technology and the Future*. Manchester: Higher Education Careers Services Unit.
- Ollivier, B. (2007). *Identité et identification: Sens, mots et techniques*. Paris: Hermès.
- Paillé, P., Mucchielli, A. (2005). *L'analyse qualitative*. Paris : Armand Colin.
- Palmonari, A. et Doise, W. (1986). Un nouveau champ d'étude. Caractéristiques des représentations sociales. Dans W. Doise et A. Palmonari (dir.), *L'étude des représentations sociales*. Neuchâtel/Paris : Delachaux et Niestlé.
- Pôle Emploi. (2015). *Les jeunes en Basse-Normandie*. Direction de la stratégie et des relations extérieures de pole emploi Basse-Normandie pole statistiques études et évaluation. Eclairages et synthèses.
- Proulx, S. (2005). Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux – modèles – tendances. Dans L. Vieira et N. Pinède (dir.), *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, Tome 1, 7-20. Bordeaux : PUB.
- Questiaux, N. (1982). Orientations principales sur le travail social. *Vie sociale*, 3, 13-32. Paris : ERES.
- Quintard, B. (1994). Du stress objectif au stress perçu. Dans M. Bruchon-Schweitzer et R. Dantzer (dir.), *Introduction à la psychologie de la santé*, 43- 66. Paris : PUF.
- Rateau, P. (1995). Le noyau central des représentations sociales comme système hiérarchisé : une étude sur la représentation du groupe. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 26, 29-51.
- Rateau, P. (2007). Les représentations sociales. Dans J.P. Pétard (dir.), *Psychologie sociale*, 164-218. Rosny : Bréal.

- Ratier, D., et Sasson, M. (2012). Comment pourrait évoluer l'impact des TIC sur les conditions de travail dans les prochaines années. Dans T. Klein et D. Ratier (dir.), *L'impact des TIC sur les conditions de travail*, 19-40. Paris : Centre d'analyse stratégique, direction générale du travail.
- Rocard, M. (1987). *Le cœur à l'ouvrage*. Paris: O. Jacob.
- Rondier, M. (2004). A. Bandura. Auto-efficacité : Le sentiment d'efficacité personnelle. *L'orientation Scolaire Et Professionnelle*, 475-476.
- Rosanvallon, J. (2012). Les effets des TIC sur l'isolement au travail et les échanges entre collègues. Dans T. Klein, et D. Ratier (dir.), *L'impact des TIC sur les conditions de travail*. Paris : Centre d'analyse stratégique, direction générale du travail.
- Roulleau-Berger, L. (2005). Insécurité morale, brouillage des engagements et propriété de soi. Dans J-F. Guillaume (dir) : *Aventuriers solitaires en quête d'utopie*. Liège : Editions Université de Liège.
- Rouquette, M-L. et Guimelli, C. (1979). *Méthodologie expérimentale des sciences humaines*. Millau : Nathan.
- Rouquette, M. L. et Rateau, P. (1998). *Introduction à l'étude des représentations sociales*. Grenoble : PUG.
- Roussiau, N., et Bonardi, C. (2001). *Les représentations sociales : Etat des lieux et perspectives*. Belgique : Mardaga.
- Sainsaulieu, R. (1985). *L'identité au travail : Les effets culturels de l'organisation*. Paris : Presse de la Fondation Nationale des Sciences Politiques.
- Savaresse, E. (2006). *Méthodes des sciences sociales*. Paris : Ellipses.
- Sekouri, A. (2005). La mise en œuvre du programme TRACE au niveau national. Dans S. Mas (dir.), *Sur les traces de trace : bilan d'un programme d'accompagnement de jeunes en difficulté*, 15-41. Paris : Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement.

- Serres, M. (2007). Les nouvelles technologies : révolution culturelle et cognitive. *Forum INRIA 40 ans*. Lille : INRIA.
- Serres, M. (2011). *Les nouveaux défis de l'éducation*. Paris : Académie française.
- Serres, M. (2012). *Petite Poucette*. Paris: Le Pommier.
- Servant, D. (2013). Le stress au travail : prévention et prise en charge thérapies comportementales et cognitives. Issy-les-Moulineaux : Elsevier Masson.
- Seyle, H. (1956). *The stress of life*. New York : McGraw Hill.
- Schick, A-G., Gordon, L. & Haka, S. (1990). Information overload: a temporal approach. *Accounting, Organizations and Society*, 15, 3, 199-220.
- Schwartz, B. (1981). *L'insertion professionnelle et sociale des jeunes. Rapport au Premier Ministre*. Paris : La Documentation française.
- Simon, J-C. (1981). *L'éducation et l'informatisation de la société*. Paris : Fayard.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Spielberger, C-D. (1979). *Understanding stress and anxiety*. New York: Harper & Row.
- Sweller, J. (1988). Cognitive load during problem solving: Effects on learning. *Cognitive Science*, 12, 257-285.
- Tajfel, H. (1972). La catégorisation sociale. Dans S. Moscovici (dir.), *Introduction à la psychologie sociale*, 272-299. Paris : Larousse.
- Tricot, A. (1998). Charge cognitive et apprentissage : Une présentation des travaux de John Sweller. *Revue de Psychologie de l'Education*, 1, 37 – 64.
- Turner, J-C. (1991). *Social Influence*. Milton Keynes: Open University Press.



Van der Doef, M., & Maes, S. (2002). Teacher-specific quality of work versus general quality of work assessment: A comparison of their validity regarding burnout, (psycho) somatic well-being and job satisfaction. *Anxiety, Stress and Coping*, 15, 327-344.

Watts, A.G. (2001). *Rôle des technologies de l'information et de la communication dans un système intègre d'information et d'orientation*. Rapport pour l'examen par l'OCDE des politiques des services d'information, d'orientation et de conseil.

Weber, M. (1971). *Économie et société*. Paris : Plon.

# **Annexes**

# Annexe 1 : Questionnaire d'enquête

## Questionnaire d'enquête sur l'évolution des métiers en missions locales, l'évolution des jeunes, l'évolution des pratiques professionnelles et la perception du stress au travail.

Ce questionnaire porte sur l'évolution du métier de conseiller en mission locale. Nous souhaiterions mieux connaître les conditions de votre travail, l'évolution des motivations et des intérêts des jeunes pour les services des missions locales, les pratiques professionnelles au quotidien, votre perception de votre stress au travail et vos attentes pour le futur. Le questionnaire est anonyme. Les réponses seront parfaitement confidentielles. Nous vous remercions pour votre intérêt et votre participation.

### I. Les questions suivantes portent sur les conditions de votre travail.

#### 1. Votre mission locale comprend combien de salariés ?

.....

#### 2. Votre mission locale se situe en :

- Territoire rural
- Territoire urbain

#### 3. Combien de jeunes avez-vous, personnellement en charge annuellement ?

.....

#### 4. Votre mission locale a traité la situation de combien de jeunes cette année ?

.....

### II. Les questions suivantes portent sur vos pratiques professionnelles au quotidien.

#### 1. Qu'est ce qui est le plus important dans votre travail ? (choisissez deux propositions).

- A. Individualiser les réponses apportées aux jeunes
- B. Identifier l'ensemble des problèmes rencontrés par les jeunes
- C. Mobiliser le plus possible les ressources locales
- D. Trouver une formation rapidement pour les jeunes
- E. Favoriser le développement de l'expérience professionnelle des jeunes

#### 2. Quels méthodes et/ou outils utilisez-vous au quotidien pour conseiller les jeunes ?

.....  
.....

**3. Concernant l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans vos pratiques au quotidien, diriez-vous ?**

**A. J'utilise Internet pour obtenir des informations sur les formations. (cochez une case par ligne).**

- Plusieurs fois par jour
- Une fois par jour
- Plusieurs fois par semaine
- Moins de 5 fois par mois

**B. J'utilise Internet pour communiquer avec les jeunes. (cochez une case par ligne).**

- Plusieurs fois par jour
- Une fois par jour
- Plusieurs fois par semaine
- Moins de 5 fois par mois

**C. J'utilise Internet pour communiquer avec les collègues. (cochez une case par ligne).**

- Plusieurs fois par jour
- Une fois par jour
- Plusieurs fois par semaine
- Moins de 5 fois par mois

**D. J'utilise Internet pour me former (site Centre Info, CEDEFOP, Inetop, etc.). (cochez une case par ligne).**

- Plusieurs fois par jour
- Une fois par jour
- Plusieurs fois par semaine
- Moins de 5 fois par mois

**E. J'utilise Internet pour accompagner les jeunes en utilisant un service de la région (exemple les sites de la région ou les logiciels informatiques proposé par la région). (cochez une case par ligne).**

- Plusieurs fois par jour
- Une fois par jour
- Plusieurs fois par semaine
- Moins de 5 fois par mois

**4. Quels domaines d'activités pensez-vous être amené.e à développer davantage ? (cochez une case par ligne).**

- Le conseil et l'orientation
- L'information
- Le management
- Les technologies de l'information et de la communication
- L'évaluation

**5. Comment évaluez-vous les logiciels informatiques que vous utilisez dans le cadre de votre travail au quotidien (par exemple Parcours 3) ?**

.....  
.....  
.....

**III. Les questions suivantes portent sur votre perception de l'évolution des jeunes**

**1. Quelles sont, selon vous, les principales évolutions dans les comportements des jeunes au cours des 5 dernières années ? (choisissez trois propositions).**

- A. Des jeunes dont les demandes sont de plus en plus diversifiées
- B. Des jeunes de plus en plus exigeants
- C. Des jeunes de plus en plus inquiets
- D. Des jeunes de mieux en mieux informés sur les formations
- E. Des jeunes connaissant des difficultés d'insertion de plus en plus grandes
- F. Des jeunes qui savent de mieux en mieux utiliser les mesures qui leur sont destinées
- G. Des jeunes de plus en plus diplômés
- H. Des jeunes de plus en plus autonomes

**2. Selon vous, quels sont les deux principaux motifs des jeunes pour venir en mission locale ?**

A/.....  
.....  
.....  
B/.....  
.....  
.....

**IV. Les questions suivantes portent sur l'évolution de votre métier.**

**1. Quelles sont vos attentes pour le futur ? Que préféreriez-vous ? (Choisissez trois propositions).**

- A. Avoir des outils et méthodes mieux adaptées
- B. Travailler davantage collectivement
- C. Avoir de davantage d'échanges avec les professionnels d'autres régions
- D. Avoir des rencontres avec d'autres professionnels du conseil
- E. Bénéficier de davantage de formations sur les nouvelles théories ou approches
- F. Avoir davantage d'information sur les professionnels d'autres pays d'Europe
- G. Pouvoir analyser et réfléchir à vos pratiques professionnelles
- H. Pouvoir maîtriser davantage les technologies de l'information et de la communication
- I. Avoir la possibilité d'évaluer plus précisément vos pratiques
- J. Expérimenter davantage le conseil par internet

**2. Avez-vous d'autres remarques éventuelles concernant votre travail ?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**V. Les questions suivantes portent sur la perception de votre stress au travail.**

**1. Évaluez votre stress dans votre activité au quotidien en choisissant une note entre 0 (stress inexistant) et 6 (stress maximal).**

.....  
.....

**2. Quels sont les principales sources de votre stress au travail ? (choisissez deux réponses).**

- A. la gestion administrative trop lourde
- B. l'accueil des jeunes est trop chargé
- C. les relations difficiles avec les collègues et les supérieures
- D. la participation insuffisante aux décisions
- E. la transmission insuffisante des informations
- F. le manque de perspectives professionnelles
- E. la reconnaissance professionnelle faible

**VI. Les questions suivantes portent sur vos informations socio-biographiques.**

**1. Quel est votre âge ? (cochez une case par ligne).**

- Moins de 30
- Entre (31 ans et 40 ans)
- Entre (41 ans et 50 ans)
- Plus de 51

**2. Quel est votre sexe ? (cochez une case par ligne).**

- Un homme
- Une femme

**3. Quel est votre niveau d'études ? (cochez une case par ligne).**

- Inférieur au BAC
- Bac+2
- Bac+3
- Bac+4
- Bac+5

**4. Quel est l'intitulé de votre poste ? (cochez une case par ligne).**

- Conseiller.ère
- Directeur.trice
- Psychologue
- Chargé.e d'accueil
- Chargé de projet

**5. Depuis combien de temps travaillez-vous en mission locale ? (cochez une case par ligne).**

- Moins d'un an
- Entre (2 ans et 5 ans)
- Entre (6 ans et 10 ans)
- Plus de 10 ans

Merci d'avoir répondu à toutes ces questions. Nous vous rappelons que vos réponses sont confidentielles. Vos réponses sont importantes pour nous. Elles nous permettent de comprendre l'évolution de votre métier, à mieux connaître votre métier et vos difficultés au travail. Vos réponses nous aident à identifier les sources de votre stress au travail et vos attentes pour le futur.

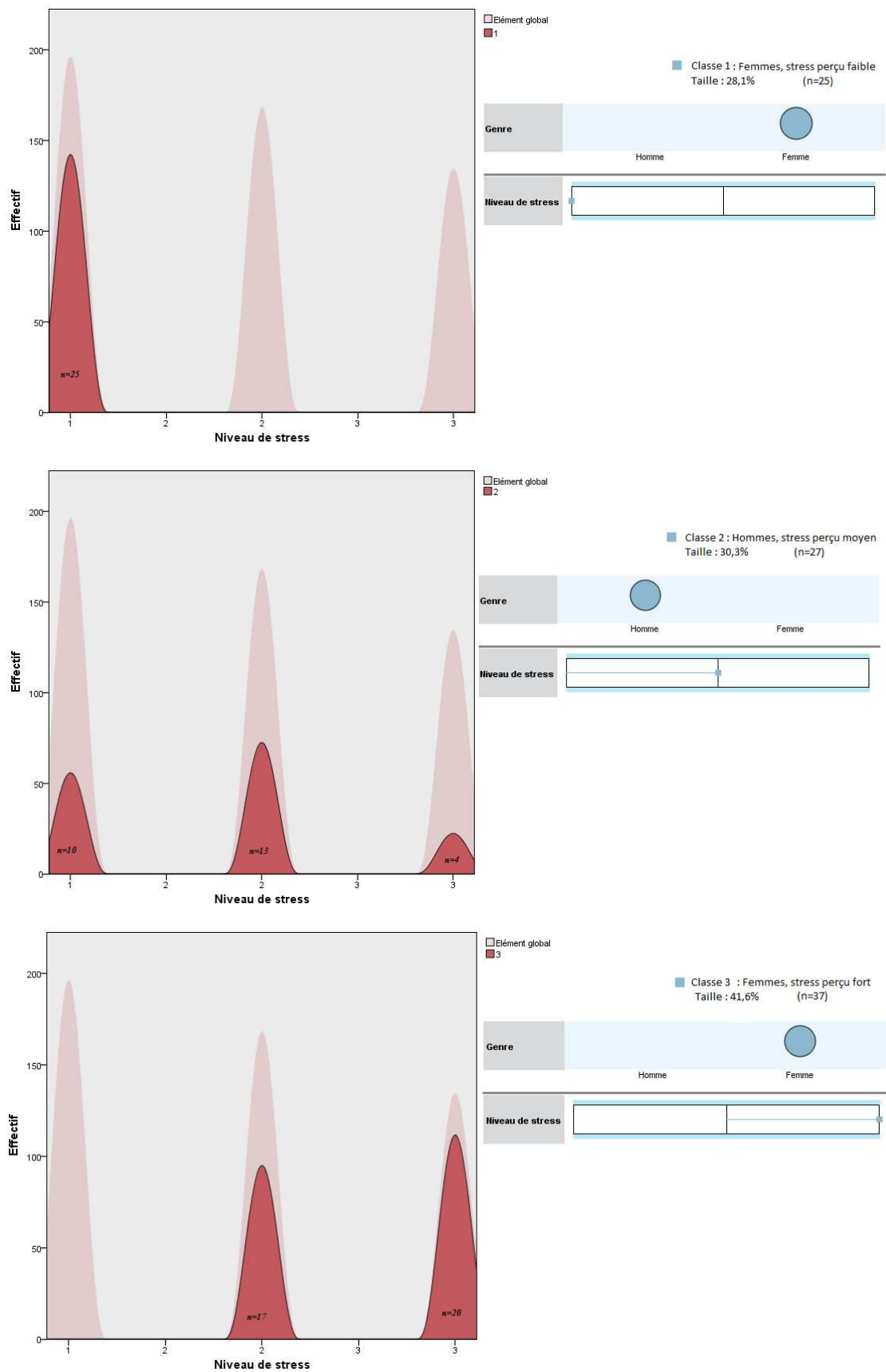


## Annexe 2 : Analyses statistiques

**Tableau 45** : Coordonnées des différentes modalités des variables de l'AFC

ACT.	F=1	CPF	F=2	CPF	F=3	CPF
STA1	391	233	42	3	93	16
STB1	-401	200	208	60	128	25
STC1	-138	21	-358	155	-295	113
IMA1	-39	5	-28	3	11	0
IMB1	121	35	-144	55	-10	0
IMC1	-276	88	4	0	45	3
IMD1	-187	11	854	246	-164	10
IME1	42	3	201	77	-109	25
SOA1	-131	42	42	5	-143	60
SOB1	-183	32	-138	20	-298	101
SOC1	-167	18	-301	65	198	31
SOD1	446	115	-179	21	118	10
SOE1	125	17	247	72	85	9
SOF1	47	2	-87	9	447	257
SOG1	-321	67	-329	78	459	165
TIA1	183	51	87	13	-84	13
TIB1	78	15	-2	0	-22	1
TIC1	135	27	52	4	47	4
TID1	-5	0	45	8	-6	0
TIE1	-20	1	11	0	2	0
ATA1	46	3	-42	3	-204	84
ATB1	-42	3	-28	2	73	13
ATE1	-20	1	-66	8	-5	0
ATG1	35	4	-61	12	-39	5
ATH1	-87	7	279	82	221	56
* * *1000*			*1000*		*1000*	
SUP.	F=1	CPF	F=2	CPF	F=3	CPF
SEX1	-80	9	137	28	50	4
SEX2	8	0	-61	12	-18	1
AGE1	42	4	-15	1	27	2
AGE2	-94	17	20	1	-25	2
POS1	-18	1	-7	0	15	1
POS2	-101	3	-10	0	-156	7
NIA1	-48	6	-32	3	-65	14
NIB1	25	1	55	6	112	25
EXA1	40	2	61	6	94	15
EXB1	-49	7	-28	3	-41	6
TER1	10	0	28	2	17	1
TEU1	-15	0	-45	3	-29	1
TEM1	-132	12	14	0	53	2
NBS1	-9	0	4	0	-40	3
NBS2	-5	0	0	0	10	0
NBS3	-51	4	13	0	39	3
JEN1	-94	13	-35	2	69	9
JEN2	-25	1	2	0	-51	7
NBJ1	-83	12	39	3	-69	10
NBJ2	33	2	-55	5	105	19
NBJ3	-214	10	-14	0	-5	0

Fin normale du programme



**Figure 17 :** Illustration de la répartition des conseillers selon le sexe et le niveau de stress

**Les transformations du métier de conseiller de mission locale liées à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication : « L'impact sur les identités et les représentations sociales. »**

### Résumé

La recherche vise à recueillir les représentations que les conseillers en missions locales ont de leurs métiers, des jeunes, de leurs pratiques professionnelles, de l'utilisation d'Internet et des outils numériques de gestion au quotidien. Il s'agit d'identifier les relations entre l'utilisation des technologies de l'information et le stress perçu au travail. A partir des modèles et des travaux sur le stress professionnel (le stress perçu, les sources de stress au travail), 46 conseillers ont été rencontrés dont 35 ont été interrogés par entretiens semi-directifs. La recherche est complétée par une approche quantitative qui a permis de dresser une typologie des conseillers selon leur niveau de stress perçu, les éventuelles sources de leur stress au travail, leurs attentes pour le futur, leurs pratiques professionnelles et leur utilisation des technologies de l'information et de la communication au quotidien. Les résultats mettent en évidence que l'utilisation des technologies de l'information au travail contribue à l'évolution des pratiques professionnelles, à la transformation des représentations que les conseillers ont de leur métier, à une reconstruction de leurs identités professionnelles, à l'augmentation du niveau de stress perçu des conseillers les plus conservateurs et à l'épanouissement au travail des conseillers les plus innovateurs.

**Mots clés :** Nouvelles technologies de l'information et de la communication, pratiques professionnelles, représentations sociales, identités professionnelles, stress professionnel, missions locales, conseillers, jeunes.

**The transformations of counselors' job related to the use of information and communication technologies: "The impact on identities and social representations."**

### Abstract

The study aims to collect perceptions that counselors working at career counseling have of their job, of the young people, of their professional practices and of their use of the Internet and the digital tools of management on a daily basis. The aim is to identify the relationship between the use of information technologies and perceived stress at work. Based on models and studies on work stress (perceived stress, sources of stress at work), 46 counselors were met, 35 of whom were interviewed through semi-directive interviews. The research is complemented by a quantitative approach that has helped us to develop a typology of counselors according to their level of perceived stress, to their perceived sources of stress at work, to their expectations for the future, to their professional practices and to their use of the information technologies at work. The results of our research show that the use of the information technologies at the workplace contributes to the evolution of professional practices, to the transformation of the perceptions that counselors have of their job and to a reconstruction of their professional identities. It seems that the use of information technologies at work increases the level of perceived stress of the most conservative counselors and it increases the feel of well-being at work of the most innovative counselors.

**Keywords:** Information and communication technologies; Professional practices; Social representations; Professional identities; Stress at work; Missions locales; Counselors; Youth.