

Faculté des Lettres et des Sciences humaines

Laboratoire d'études des processus sociaux

**Compréhension des rôles et expériences des professionnels et professionnelles dans
l'insertion professionnelle et l'intégration au travail des personnes ayant un ou des
parcours migratoires.**

Travail écrit réalisé dans le cadre du séminaire :

Méthodes et recherches qualitatives en sciences sociales 2023-2024

Prof. Janine Dahinden, Dr Luca Pfirter

Assistantes doctorantes : Caroline Aka, Doris Niragire Nirere

Oumaima Zinbi / oumaima.zinbi@unine.ch

Master of Arts en sciences sociales

Psychologie et éducation / Migrations et citoyenneté

Groupe 8

Nombre de signes : 37 713

Ce travail n'a pas été réalisé dans le cadre d'un mémoire.

Table des matières

| | |
|--|----|
| 1. Problématique..... | 3 |
| 2. Ancrage théorique | 4 |
| 3. Méthodes..... | 6 |
| 3.1 Récoltes des données..... | 6 |
| 3.2 Entretien 1 : l'entretien focalisé..... | 7 |
| 3.3 Entretien 2 : l'entretien centré sur un problème | 8 |
| 3.4 Méthodes d'analyse des données..... | 9 |
| 4. Réflexions éthiques | 10 |
| 5. Présentation des participant·e·s à la recherche | 11 |
| 6. Présentation des résultats | 11 |
| 7. Conclusion..... | 15 |
| Bibliographie | 16 |
| Annexe | 18 |

1. Problématique

Dans le cadre de ce cours en méthodes et recherches qualitatives en sciences sociales, j'ai décidé de m'intéresser à une institution située dans le canton de Berne proposant un programme d'insertion professionnelle. Son public cible est composé de personnes ayant vécu divers parcours migratoires. Les services proposés sont principalement axés sur des conseils et des cours visant à aider les bénéficiaires à trouver un emploi. Quant aux conseillers et conseillères en insertion professionnelle, leur tâche consiste à réaliser un bilan complet de la situation professionnelle des bénéficiaires et à les accompagner dans la recherche d'un emploi. L'intérêt de ce dossier réside dans la compréhension des pratiques et des défis auxquels les professionnelles et professionnels de cette institution sont exposés. La particularité de ce type de travail est que les personnes professionnelles doivent constamment adapter leurs pratiques face à l'incertitude et aux défis uniques de chaque situation (Ravon & Vidal-Naquet, 2014). L'accompagnement, dans ce contexte d'insertion professionnelle, dépasse les compétences purement techniques des personnes professionnelles et inclut la notion de « posture ». Paul (2004) définit la posture comme la manière d'exercer de sa fonction avec éthique, tout en s'adaptant à chaque personne. Par ailleurs, ces pratiques s'inscrivent dans un cadre institutionnel souvent contraint par des limitations financières et une dépendance au soutien cantonal, ce qui complique la mise en œuvre de projets d'insertion professionnelle efficaces (Bader et al., 2011).

Dans ce contexte, je souhaite analyser la manière dont les personnes professionnelles conçoivent et exercent leur métier. Ce dossier s'articule autour de cette question principale :

Comment les professionnelles et professionnels dans l'insertion professionnelle des personnes ayant des parcours migratoires conçoivent et pratiquent l'accompagnement ?

2. Ancrage théorique

L'accompagnement social a connu un changement de paradigme, passant d'une approche où l'on travaille « sur » les usagers et les usagères à une approche où l'on travaille « avec eux ». Ce changement reflète une nouvelle manière de considérer les usagers et usagères non plus simplement comme des bénéficiaires de droits, mais comme des personnes actives dont les besoins et les situations spécifiques sont pris en compte (Astier, 2007). L'accent est mis sur la collaboration durant l'intervention, où les personnes professionnelles et les bénéficiaires définissent les modalités de l'accompagnement en fonction des besoins et des attentes (Ravon & Vidal-Naquet, 2014). En contexte d'insertion professionnelle, l'accompagnateur.trice joue divers rôles, tels que modèle ou spécialiste du développement professionnel, selon les besoins de l'accompagné.e (Angelle citée dans Vigegnis, 2019). Ces rôles reflètent différentes approches de l'accompagnement et permettent un soutien personnalisé dans l'analyse des pratiques et la résolution des problématiques rencontrées (Portelance, Martineau & Presseau, 2008). Par ailleurs, l'accompagnateur.trice peut également agir comme collaborateur.trice, partageant ses expériences et connaissances avec l'accompagné.e (Vallerand et Martineau, 2007). Que signifie alors l'accompagnement ? Plusieurs auteurs et autrices soulignent que la notion d'accompagnement est un terme polysémique et flou (Paul, 2004 ; Vial, 2006), car sa signification diffère selon le contexte et le profil de chaque personne professionnelle qui « accompagne ». Paul (2004) note que ce terme doit être adapté à chaque situation, ce qui contribue à son caractère ambigu, puisqu'il peut avoir plusieurs significations en fonction des circonstances. Cependant, deux points communs ressortent de cette notion. Premièrement, les situations mettent en scène un.e accompagnateur.trice et un.e accompagné.e, visant à atteindre un but spécifique (Le Bouëdec, 2002). Deuxièmement, St-Arnaud (1995) et Paré (1993), cités dans Demailly (2022), nous indiquent que les rôles de l'accompagnateur.trice et de l'accompagné.e sont asymétriques par nature dû aux différentes responsabilités, du pouvoir, du statut ou des connaissances.

En effet, cette relation asymétrique est formalisée par des accords entre les différentes parties. Cette relation unit deux personnes autour d'objectifs communs visant à soutenir et guider la progression de la personne accompagnée (Paul, 2004). Cette relation asymétrique implique la gestion de la « bonne distance ». Dans ce type de travail relationnel, la personne professionnelle doit trouver un équilibre entre proximité et distance pour être efficace. Cette « bonne distance » fait partie intégrante de la relation et est essentielle pour maintenir un cadre professionnel tout en répondant aux objectifs et besoins de la personne accompagnée. Le terme « juste distance » est central dans divers contextes professionnels, y compris les soins, le travail social, l'éducation, le coaching, etc. (Durandin, 2012). Il fait plus exactement référence à une norme de pratique nécessaire pour un travail relationnel efficace (Poirier, 2018). En gardant une distance adéquate, la personne professionnelle peut maintenir l'autorité et la confiance nécessaires, tout en évitant une trop grande proximité qui pourrait nuire à l'objectivité et à l'efficacité de l'accompagnement (Demailly, 2004 ; Louis, 2015). L'idée qu'une distance est nécessaire entre la personne professionnelle et la personne accompagnée repose sur deux aspects. Premièrement, les cadres éthiques et juridiques imposent aux personnes professionnelles de distinguer entre leur vie privée et leur rôle professionnel pour se protéger émotionnellement et maintenir leur professionnalisme. Deuxièmement, sur le plan clinique, une certaine distance est essentielle pour l'efficacité des relations, permettant aux professionnels de maintenir leur autorité et de susciter la confiance (Demailly, 2022). De plus, l'accompagnement ne se restreint pas exclusivement à la relation elle-même, mais s'intègre dans un cadre institutionnel et politique plus vaste, marqué par des enjeux de diverses natures (Glady, 2020). D'un côté, leurs missions principales visent à améliorer la situation des bénéficiaires précarisés en leur offrant un accès à diverses ressources (financières, linguistiques, sociales, etc.). D'un autre côté, leurs missions n'ont pas seulement des conséquences sur les bénéficiaires, mais aussi une dimension sociétale. À travers ces interventions individuelles, les missions évoquées ci-dessus remplissent une fonction de normalisation qui contribue à réguler le coût de la main-d'œuvre en évaluant et en sélectionnant les bénéficiaires (Keller, 2005). Paradoxalement, ces missions visent à améliorer l'autonomie des bénéficiaires tout en contribuant à la reproduction des inégalités structurelles (Keller, 2005).

Pour enrichir cette partie théorique, il est pertinent de mentionner l'étude de Cardoso et Muller Mirza (2022) sur le travail de sens dans l'activité des conseillers et conseillères dans l'insertion professionnelle des réfugié.e.s. Cette recherche met en lumière les nombreux dilemmes auxquels les professionnels et professionnelles sont confrontés à plusieurs niveaux, y compris celui des changements politiques liés à l'intégration professionnelle. Finalement, l'utilisation des termes « migrant.e », « personnes immigrées », « réfugié.e » et « intégration professionnelle » nécessite une réflexion approfondie. L'acte de nommer est performatif. Il ne se contente pas de désigner, mais aussi de catégoriser et de projeter des représentations propres. Nommer, c'est aussi classer, ranger ou réduire l'autre à une position spécifique dans un agenda national ou international, soulevant ainsi des enjeux politiques et sociologiques importants (Dahinden, Fischer & Menet, 2021 ; Fogel, 2022). Il est donc important de prendre du recul par rapport à ces catégories qui sont fortement politisées afin d'éviter les biais, les stéréotypes et les préjugés. Le terme « migrant.e » peut porter des connotations péjoratives et renforcer une hiérarchie implicite entre « migrant.e » et « expatrié.e » (Dahinden, 2016). Pour éviter d'homogénéiser les bénéficiaires, j'ai choisi d'utiliser uniquement les termes « bénéficiaire » ou « participant.e » dans ma grille d'entretien, durant les entretiens, ainsi que pour ce dossier. Si les professionnels et professionnelles utilisent ces termes, cela me permettra d'analyser comment ces catégories influencent leurs pratiques.

3. Méthodes

3.1 Récoltes des données

Accès au terrain et échantillonnage

Après avoir construit ma problématique, j'ai souhaité m'entretenir avec deux professionnelles dans le domaine de l'insertion professionnelle. Comme le soulignent Blanchet et Gotman (2006), il est important de définir simultanément le mode d'accès au terrain et la population étudiée. C'est pourquoi j'ai d'abord discuté avec la responsable de l'endroit pour demander s'il était possible de réaliser ma recherche dans cette institution. De ce fait, il s'agit d'un échantillonnage de convenance, appelé *convenience sampling* en anglais (Rahi, 2017). Suite à une discussion avec mes collègues de groupe, j'ai pris contact avec les personnes avec lesquelles je n'avais pas eu ou très peu de contact afin que mes attentes spécifiques ne soient pas influencées par des interactions précédentes. De plus, puisque ces personnes savaient

que j'étais bénévole au sein de la même institution, il était important de souligner ma position en tant que chercheuse. Pour moi, il était crucial d'explicitier ma position, car des sous-entendus ou des implicites pourraient se manifester, étant donné que je suis bénévole dans cette institution (Asselin, 2003). Après avoir envoyé un e-mail, j'ai obtenu trois réponses positives. La sélection des deux participantes s'est faite de manière réfléchie : j'ai choisi l'une d'entre elles pour son expérience récente (environ un an) et l'autre pour ses nombreuses années d'expérience. Ainsi, je souhaite observer s'il existe des différences liées à l'expérience. Mon terrain a d'abord débuté avec l'observation, qui a suivi avec un entretien focalisé avec la professionnelle. J'ai décidé de faire l'observation durant un premier entretien entre la professionnelle et un nouveau bénéficiaire de leur programme d'insertion. J'avais opté pour une posture d'observatrice participante (Flick, 2009) C'est l'observation qui a servi comme input pour l'entretien focalisé permettant d'avoir un retour la pratique et la posture de la professionnelle dans un contexte réel. Après l'observation, il s'est suivi un entretien focalisé avec la professionnelle appelée Fatima. Étant donné mon intérêt pour les pratiques professionnelles, il aurait été plus pertinent d'effectuer l'observation lors d'un colloque afin d'obtenir des retours détaillés sur leurs pratiques.

3.2 Entretien 1 : l'entretien focalisé

Suite à l'observation, j'ai réalisé un entretien focalisé avec la professionnelle Fatima, qui travaille depuis un peu plus d'un an dans l'institution (Merton & Kendall, 1953). L'objectif de cet entretien était d'explorer ses pratiques professionnelles et de comprendre le sens qu'elle leur attribue dans la relation qu'elle établit avec les bénéficiaires. Comme mentionné plus haut, c'est l'observation qui a permis d'introduire cet entretien. En effet, je lui ai demandé son avis sur l'entretien qu'elle avait mené et que j'avais observé, ainsi que des questions sur sa posture et ce qui l'avait marquée, afin de favoriser sa réflexivité sur ses pratiques et de faire émerger plusieurs thématiques pour introduire l'entretien. Je me suis appuyée principalement sur ses propos pour rebondir et lui permettre de poursuivre sa narration, tout en utilisant ma grille d'entretien pour discuter des thématiques non abordées.

Nous avons pris une pause entre les deux phases (l'observation et l'entretien) pour faciliter la transition. Bien que l'observation ait permis de bien amorcer l'entretien focalisé et de faire émerger des thématiques, je suppose qu'une réflexion plus approfondie aurait pu être obtenue si l'entretien avait été planifié pour le lendemain, par exemple. L'interviewée aurait ainsi eu davantage de temps pour réfléchir à son entretien, et j'aurais pu ajuster ma grille d'entretien en fonction des observations réalisées. Cependant, cela aurait nécessité une organisation plus rigoureuse. En raison des contraintes institutionnelles et des vacances de fin d'année, il ne m'a pas été possible d'organiser l'entretien à un autre moment. Un autre aspect à prendre en compte est une forme de méfiance que j'ai ressentie lors de l'entretien. L'interviewée semblait être sur la retenue dans sa manière de s'exprimer et me demandait fréquemment si ses réponses étaient « correctes ». J'ai précisé quelques fois qu'il n'y avait pas de bonnes ou mauvaises réponses et que mon objectif était de comprendre son point de vue. Cela m'a fait penser que cette retenue et méfiance pouvait être liée au fait que nous ne nous connaissions pas bien ou à ma présence durant l'observation. À la fin de l'entretien, elle a exprimé des doutes sur mes intentions. Comme l'ont mentionné McConnell-Henry et al. (2010), lorsque les personnes interviewées connaissent la chercheuse, il existe un risque de méfiance. Plus précisément, une relation préexistante peut nuire au développement de la confiance durant l'entretien si la personne interviewée soupçonne des intentions cachées de la part de la chercheuse. Dans ce cas ici, Fatima qui était une ancienne étudiante en sciences humaines et sociales, m'a demandé à la fin de l'entretien si j'effectuais une recherche sur sa perception de la catégorie « migrant ». La prochaine fois, il serait pertinent de clarifier dès le début si la personne interviewée a des questions ou des appréhensions concernant ma thématique pour éviter tout malentendu.

3.3 Entretien 2 : l'entretien centré sur un problème

Le deuxième entretien a été réalisé avec Fania, qui travaille depuis de nombreuses années dans cette institution. J'ai choisi de mener un entretien centré sur le problème, inspiré par A. Witzel (2012). Comme mentionné plus haut, lors de ce second entretien, j'ai pris soin de clarifier ma position en tant que chercheuse et d'expliquer ma thématique, en demandant à l'interviewée si elle avait des questions ou des appréhensions.

Durant cet entretien, je me suis davantage concentrée sur la question de comment avoir une relation adéquate, pour ensuite approfondir des aspects tels que les limites de l'accompagnement, en demandant notamment des exemples concrets. J'avais adapté ma grille d'entretien en la structurant par colonnes, ce qui m'a permis de séparer les questions principales des questions de relance. De plus, j'ai pu prendre des notes directement sur la grille, en laissant un espace vide à cet effet. Par ailleurs, j'ai reformulé certaines questions de ma grille qui étaient trop abstraites ou longues (concernant les attentes institutionnelles, les décalages, etc.). En effet, lors du premier entretien, mes questions sur les décalages politiques, le marché de l'emploi ou les employeurs étaient trop longues et complexes. Alors que ces thèmes pouvaient être abordés plus naturellement à travers d'autres questions moins directes, en se basant sur l'expérience professionnelle de l'interviewée. Un aspect qui a rendu l'entretien un peu difficile a été sa durée. Nous avons mené environ une heure d'entretien, mais malheureusement, elle n'avait plus de temps à m'accorder. Il serait préférable de prévoir 1h30 minimum la prochaine fois, car j'ai eu l'impression que nous commençons seulement à établir une bonne relation de confiance à ce moment-là.

3.4 Méthodes d'analyse des données

La méthode utilisée pour ce travail s'inspire de la théorie ancrée, qui est caractérisée par un processus itératif : la collecte et l'analyse des données se font simultanément. L'objectif est de développer des théories qui émergent directement des données collectées. Cependant, dans le cadre de ce dossier, le but est de développer des analyses issues des données collectées et de les généraliser (Charmaz & Belgrave, 2012).

J'ai essayé d'appliquer cette méthode tout au long de l'année. Pour analyser mes données, j'ai d'abord relu l'ensemble de mon matériel, à savoir : les deux entretiens, l'observation et les mémos que j'avais rédigés dans le rapport intermédiaire. Ensuite, j'ai commencé à coder le premier entretien dans Atlas.ti, mais j'ai rapidement ressenti un sentiment d'être submergée par les fonctionnalités du programme et la quantité de données collectées. Saldaña (2021) recommande alors de procéder à un premier codage manuel sur papier. J'ai donc entamé une analyse préliminaire (Flick, 2023) en relisant les entretiens et en inscrivant des mots-clés, concepts, idées, et en sélectionnant des passages pertinents dans les marges afin d'obtenir une vue d'ensemble. Avec ces premières pistes d'analyse, j'ai remis à jour mes mémos et j'ai

mis en relation avec ma problématique et la littérature. Par la suite, j'ai commencé à entrer les premiers codes dans le programme en utilisant la méthode du codage théorique inspirée de la théorie ancrée et en m'appuyant sur les travaux de Charmaz et Belgrave (2012). J'ai procédé au codage en deux étapes. Premièrement, un codage dit initial, effectué ligne par ligne ou toutes les 3 à 4 lignes, afin de rester très proche du texte et d'éviter toute surinterprétation. Avec les codes trouvés, j'ai créé des premières familles de codes. Deuxièmement, j'ai réalisé le codage focalisé (focused coding), dans le but de trier et synthétiser les codes initiaux et de monter un niveau d'abstraction plus élevé. En effectuant des allers-retours constants avec mon cadre théorique, j'ai pu former des groupes de codes pour approfondir mon analyse (Charmaz & Belgrave, 2012).

4. Réflexions éthiques

Dans la recherche qualitative en général, plusieurs réflexions éthiques émergent tout au long du processus de recherche, de la formulation de la problématique jusqu'à l'écriture du rapport final. Comme je l'ai soulevé au chapitre 3.1, ma position en tant que chercheuse et bénévole dans l'institution a suscité des interrogations vis-à-vis de mon terrain. Pour moi, il était crucial d'explicitier ma position durant les entretiens pour éviter tout sous-entendu ou implicite.

De plus, même si mon intérêt principal portait sur les points de vue des professionnelles dans le contexte de cette institution, il était nécessaire de réfléchir aux implications éthiques liées à l'utilisation des termes « migrant.e ». Pour éviter d'homogénéiser et de reproduire ces catégories politisées, j'ai préféré utiliser les termes « bénéficiaire » ou « participant.e » durant l'entretien. Lors de l'observation, trouver une place idéale dans la salle a été un défi. J'avais des craintes que le bénéficiaire se sente *oppressé*, pris entre la professionnelle qui posait des questions pour faire le bilan et moi, prenant des notes dans cette grande salle. C'est pourquoi j'avais choisi de me mettre à côté, en laissant une place vide entre nous. Pour les recherches futures, il serait bénéfique de demander des informations préalables sur la salle et sa disposition afin de mieux planifier l'observation.

Enfin, la retranscription des entretiens a révélé une tendance à me sentir inconfortable face au silence. Cela m'a poussée à poser des questions trop rapidement, ne laissant donc pas à la personne interviewée le temps de réfléchir. De plus, j'avais tendance à poser des questions trop longues, car je reprenais les derniers éléments de la réponse précédente. Il serait

préférable de poser des questions plus courtes pour les prochaines recherches (King & Horrocks, 2010)

5. Présentation des participant·e·s à la recherche

La première interviewée, Fatima, travaille au sein de l'institution depuis un an environ. Elle a étudié le travail social. Elle n'a pas bénéficié d'une formation traditionnelle en insertion professionnelle, mais a acquis ses compétences sur le terrain lors de stages et d'anciennes expériences dans ce domaine. La deuxième interviewée, Fania, travaille depuis de nombreuses années au sein de l'institution. Également, elle n'a pas bénéficié d'une formation en insertion professionnelle, mais elle a étudié les sciences humaines et sociales à l'université.

6. Présentation des résultats

La bonne distance

Définir la limite entre la sphère professionnelle et la sphère personnelle est un aspect qui était largement relevé par les deux interviewées. En effet, avoir la **bonne distance professionnelle** est une protection pour les professionnelles et une garantie de leurs professionnalités (Demailly, 2022). Cependant, trouver cette limite et établir une distance appropriée est difficile pour les personnes professionnelles débutantes comme le cite Fania:

« Mon chef m'a dit de ne pas donner mon numéro de téléphone [...]. Avant, par exemple j'allais à la maison et je disais à la personne de m'envoyer un message... Ou quand j'étais en congé, j'avais des appels de participant. C'était pas l'idéal. »

Avoir la bonne distance professionnelle fait référence à la professionnalité, car se rendre disponible à tout moment pour les bénéficiaires reviendrait à sortir de son rôle professionnel et à perturber l'équilibre entre la vie professionnelle et personnelle. D'un autre côté, connaître certaines informations sur la vie personnelle permet de limiter son champ d'intervention, notamment ici dans le contexte de la recherche d'emploi.

« C'est-à-dire si la personne commence à me raconter quelque chose... jusqu'à un certain degré c'est important je pense de savoir ce qu'il se passe dans ta vie pour trouver du travail. »

Il est évident que les projets professionnels ont des conséquences sur l'organisation familiale des bénéficiaires, et il est important, comme le souligne Fatima, de les prendre en compte. Cependant, cela fonctionne également dans l'autre sens : avoir une situation socio-économique et familiale compliquée peut avoir des conséquences la recherche d'emploi. Fania précise qu'il y a une partie de son travail qui ne fait pas partie de son cahier des charges, comme par exemple :

« Ils sont souvent des working poor. Donc sans soutiens c'est très difficile pour eux. Il faut aussi organiser des gardes d'enfants. Comme c'est pas vraiment une partie du job officiel.. mais ouai pas officiel mais si on regarde la réalité c'est quand même différent. »

Par ailleurs, réussir à maintenir la bonne distance professionnelle dans ce contexte où les personnes peuvent se retrouver dans une situation de précarité, met en lumière le fait que les professionnelles se retrouvent à avoir plusieurs casquettes, telles qu'assistante sociale, conseillère en orientation ou encore demandeuses de fonds. Il y a comme un débordement de rôles où les professionnelles prennent des responsabilités supplémentaires pour répondre aux besoins des bénéficiaires. C'est une pratique qui est souvent nécessaire dans des contextes où les besoins des personnes sont complexes.

Gérer les affects

Cette gestion de la bonne distance implique également une régulation des émotions liées à leur pratique. Ce passage met en lumière les défis émotionnels auxquels Fania est confronté :

« Des fois dire non, sans se sentir trop mal. Je peux pas dire comment avoir une bonne distance professionnelle mais avec le temps ça va mieux, bien [...] Il y avait une fois un monsieur qui était inscrit au programme, mais il a dit 'ouai est-ce que vous pouvez me donner des adresses où je pourrai dormir'. Et pis j'ai dit non, j'ai donné une adresse d'une association mais il était déjà là [...]. Mais là on va à la maison et on se sent oui...on culpabilise. »

Les professionnelles sont confrontées à des problèmes bien réels qui sortent du cadre de l'insertion professionnelle, comme nous pouvons le voir plus haut. Poser les limites est une compétence essentielle, mais difficile à maîtriser pour les professionnelles, surtout quand les

demandes des bénéficiaires touchent à des besoins fondamentaux tels que le logement ou l'alimentation. Ce passage révèle que la culpabilité est bien présente, mais qu'avec la pratique et l'expérience, il est possible d'apprendre à trouver la bonne distance. Le maintien d'une bonne distance professionnelle est crucial pour se protéger émotionnellement : « contre la fluidité des frontières entre les affects, les siens, ceux d'autrui et l'engagement professionnel », comme le souligne Demailly (2022, p. 20). Comme le partage Fania ci-dessous, il est essentiel de maintenir cette distance, mais cela ne doit pas se traduire par un désengagement émotionnel.

« C'est difficile parfois d'écouter les personnes car ce sont des histoires très tristes. Moi maintenant ça va, car c'est important de garder cette distance. Cela ne veut pas dire que les problèmes me sont égaux et je peux aller à la maison et oublier un peu tout. Être quand même empathique. Prendre les personnes au sérieux et pas prendre personnel. »

Une distance trop excessive peut être perçue de l'indifférence et est surtout contre productif lorsqu'il s'agit de créer un environnement de confiance, ce qui est primordial. Comme le souligne Fatima : « avoir le temps et prendre le temps d'écouter la personne.. C'est aussi quelque chose qui crée la confiance au final. »

De plus, l'accompagnement englobe non seulement des aspects émotionnels, mais aussi des enjeux politiques, sociétaux et institutionnels. Comme l'ont souligné Fania et Fatima plus haut, l'accompagnement dans l'insertion professionnelle se fait de manière holistique. Il est évident que des problèmes personnels doivent être résolus avant de pouvoir chercher un emploi.

Il y a toute la question de savoir comment naviguer finalement entre l'empathie, le devoir d'aider l'autre et les attentes institutionnelles pour lesquelles elles travaillent. Dans un cadre plus large, Méric (2016) souligne qu'il est parfois difficile de concilier les engagements éthiques, qu'ils soient personnels ou collectifs, face aux exigences institutionnelles qui peuvent sembler inacceptables. Cela peut créer des tensions, notamment lorsque les professionnelles ressentent que les besoins des bénéficiaires ne sont pas pleinement reconnus ou soutenus par les structures en place : « Donc je pense en général que nous dépendons du canton, de la fondation et du canton. Les taux de travail sont très bas... on aurait besoin de plus de temps de travail » (Fatima). Les professionnelles doivent souvent jongler

avec des contraintes de temps et de capacité tout en s'assurant que les bénéficiaires reçoivent le soutien nécessaire.

Les contraintes du marché de l'emploi et de l'accompagnement

Dans ce dernier paragraphe, je vais présenter les contraintes au niveau du marché de l'emploi dans l'accompagnement. Fania nous partage :

« il y a beaucoup de potentiels qui n'est pas utilisés du côté du marché du travail. Cela renvoie à la problématique que les compétences et les talents des bénéficiaires ne sont pas toujours pleinement reconnus exploités. Fatima nous donne l'exemple d'une paramedic de l'Afrique du Sud dont son diplôme n'a pas été reconnu même si elle a des qualifications plus haut que les Suisses qui font ce travail (ce travail d'ambulancier.ère). »

Plusieurs études concernant l'insertion professionnelle, telles que celles de Chicha (2010) et Passuni (2010), mentionnent divers obstacles externes freinant l'insertion professionnelle des « migrant.e.s ». Parmi ces obstacles figurent la non-reconnaissance des compétences et des expériences professionnelles acquises à l'étranger, les réticences des employeurs, ainsi que les contraintes imposées par les instances de réglementation professionnelle.

Cette non-reconnaissance des compétences a pour conséquence une tendance que Fatima met en lumière :

« Et les personnes qui sont hautement qualifiés qu'on les dirige pas seulement.. Je pense qu'il y a toujours un peu... c'est une supposition. Donc on répond aux besoins du marché du travail. Oui il y a un besoin pour des personnes qui travaillent dans le nettoyage, construction, restauration...il y a une tendance à diriger les personnes vers un certain domaine plutôt qu'un autre. »

Avec beaucoup d'hésitation, Fatima a constaté que les participant.e.s sont souvent limité.e.s à des emplois peu qualifiés qui répondent aux besoins du marché malgré leurs qualifications. Ce phénomène est souvent alimenté par des stéréotypes et des préjugés sur leurs compétences, accentué également par des barrières linguistiques: « Parfois, c'est la langue qui empêche dans certains domaines que ce soit possible », comme le cite Fatima.

7. Conclusion

D'un point de vue méthodologique, il est tout d'abord essentiel de noter que la quantité de données recueillies est très limitée. Pour de futures recherches, il serait intéressant d'utiliser une méthode d'analyse du discours afin d'analyser le registre des discours des professionnelles en lien avec les différentes tâches qu'elles pratiquent de manière informelle, allant au-delà de leur cahier des charges. Ce travail a été très enrichissant, car j'ai pu comprendre de manière plus approfondie la difficulté de choisir les bonnes méthodes et d'interpréter les données tout en restant cohérente. C'est pourquoi il était important de garder la question de recherche en tête et de l'adapter au besoin tout au long de l'étude pour maintenir un fil conducteur. Ce processus est demandé dans les approches de la grounded theory, où l'analyse des données se fait après chaque étape de la recherche.

Un autre aspect méthodologique est le « convenience sampling ». En restant sur un réseau particulier, cela facilite l'accès au terrain, mais il aurait été intéressant d'interroger d'autres personnes issues d'autres institutions. Cela aurait permis d'enrichir l'analyse en confrontant différentes pratiques et conceptions de l'accompagnement.

Par ailleurs, j'ai choisi de ne prendre en compte que le point de vue des professionnelles pour des raisons éthiques également. En effet, la plupart des bénéficiaires sont sous pression, souvent issus de milieux précaires et confrontés à des problèmes de permis de séjour, entre autres. Il serait tout aussi intéressant d'adopter une approche considérant l'accompagnement comme un processus de négociation entre l'accompagnateur.trice et l'accompagnée. Une telle approche permettrait de mettre en lumière les interactions et les processus d'ajustement qui se produisent entre les deux parties, offrant ainsi une vision plus nuancée de l'accompagnement en tant que processus collaboratif et adaptatif.

Bibliographie

Asselin, M. E. (2003). Insider research: Issues to consider when doing qualitative research in your own setting. *Journal for Nurses in Professional Development*, 19(2), 99-103.

Astier, Isabelle (2007), *Les nouvelles règles du social*, Paris, PUF.

Bader, D., Pecoraro, M., Schönenberger, S., & Wichmann, N. (2011). Integration im Kanton Bern-Migrationsbevölkerung und Integrationsförderung im Fokus. Neuchâtel SFM-Forum suisse pour l'étude des migrations et de la population.

Blanchet A., Gotman A., 2006, *L'enquête et ses méthodes. L'entretien*, Paris, Armand Colin.

Cardoso, S. et Muller Mirza, N. (2022). Travail relationnel et travail de sens dans l'activité de professionnel·les de l'accompagnement. Reconnaissance et dilemmes au cœur du métier. *Sociographe*, 79, 111-124. <https://doi.org/10.3917/graph1.079.0111>

Charmaz, K., & Belgrave, L. (2012). Qualitative interviewing and grounded theory analysis. *The SAGE handbook of interview research: The complexity of the craft*, 2, 347-365.

Chicha, M. T. (2010). La déqualification des immigrées hautement qualifiées à Montréal.: une question de degré. *Nos diverses cités Le Québec. Metropolis*, 77-82.

Dahinden, J. (2016). A plea for the 'de-migranticization' of research on migration and integration. *Ethnic and racial studies*, 39(13), 2207-2225.

Dahinden, J., Fischer, C., & Menet, J. (2021). Knowledge production, reflexivity, and the use of categories in migration studies: Tackling challenges in the field. *Ethnic and Racial Studies*, 44(4), 535-554.

Demilly, L. (2004). Le sociologue, la commande et la bonne distance. in *Pelletier G.(dir.), Accompagner les réformes et les innovations en éducation. Consultance, recherche et formation*, p-45.

Demilly, L. (2022). Significations plurielles de la norme de « bonne distance » dans le travail d'accompagnement. *Vie sociale*, 39, 19-31. <https://doi.org/10.3917/vsoc.223.0019>

Durandin, J. (2012). Une «bonne distance» enseignant-apprenant en langues étrangères: entre «paramètres de distanciation» et enjeux relationnels. *revue de didactologie des langues-cultures et de lexiculturologie*, (4), 495-506.

Flick, U. (2009). Observation and ethnography. Dans U. Flick, *An introduction to qualitative research* (pp. 221-238). London: Sage.

Flick, U. (2023). *An introduction to qualitative research* (7th ed., reprinted). SAGE Publications.

- Fogel, F. (2022). Introduction à la table ronde: Nommer les migrants, le travail de catégorisation. *Saint-Denis au fur et à mesure*, (72), 61-63.
- Glady, M. (2020). L'accompagnement des transitions professionnelles ou la production discursive d'acteurs sans subjectivité. *Semen. Revue de sémio-linguistique des textes et discours*, (48).
- Keller, V. (2005). *Aider et contrôler. Les controverses du travail social*. Lausanne : Editions EESP
- King, N., & Horrocks, C. (2010). *Interviews in qualitative research*. Sage.
- Le Bouëdec, G. (2002). La démarche d'accompagnement, un signe des temps. *Éducation permanente*, (153), 13-19.
- Louis, D. (2015). De Zorro à Polichinelle. Le coach mis à l'épreuve dans son rôle de tiers. *RIMHE: Revue Interdisciplinaire Management, Homme Entreprise*, 154(1), 85-103.
- Martineau, S., & Vallerand, A. C. (2008). Vers une recherche qui soutient la mise en place de dispositifs d'aide à l'insertion professionnelle des enseignants: le cas du Québec. *Formation et pratiques d'enseignement en questions*, 8, 99-117.
- McConnell-Henry, T., James, A., Chapman, Y., & Francis, K. (2010). *Researching with people you know: Issues in interviewing*. *Contemporary Nurse*, 34(1), 2–9. doi:10.5172/conu.2009.34.1.0
- Méric, A. (2016). Lorsque l'institution supposée combattre les maltraitances devient maltraitante!. *Le Sociographe*, (2), 65-72.
- Merton, R. E., & Kendal, P. L. (1953). "The Focused Interview." *American Journal of Sociology* 51: 541–557, May 1946. *Nursing Research*, 2(2), 95.
- Passuni, P. (2010). Participation des immigrants à la formation liée à un emploi au Canada.
- Paul, M. (2004). L'accompagnement: une posture professionnelle spécifique.
- Poirier, P. (2018). L'engagement dans l'accompagnement éducatif. *Le sociographe*, 61(1), 53-62.
- Portelance, L., Martineau, S., & Pousseau, A. (2008). Les représentations des finissants en formation à l'enseignement quant à la collaboration avec les acteurs du milieu scolaire au moment de l'entrée dans la profession. *L'insertion dans le milieu scolaire: une phase cruciale du développement professionnel de l'enseignant*, 125-144.
- Rahi, S. (2017). Research design and methods: A systematic review of research paradigms, sampling issues and instruments development. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 6(2), 1-5. DOI: 10.4172/2162-6359.1000403

Ravon, Bertrand et Pierre Vidal-Naquet (2014), «Épreuve de professionnalité», dans Philippe Zawieja et Franck Guarnieri (dir), Dictionnaire des risques psychosociaux, Paris, Le Seuil.

Saldaña, J. (2021). The coding manual for qualitative researchers.

Vial, M. (2006). Accompagner n'est pas guider. Conférence aux formateurs de l'École de la Léchère, Fondation pour les classes d'enseignement spécialisé de la Gruyère. Suisse.

Vivegnis, I. (2019). Postures d'accompagnement et conceptions : une évidente interrelation ? Quatre cas sous la loupe en contexte d'insertion professionnelle. *Phronesis*, 8, 48-63. <https://www.cairn.info/revue--2019-1-page-48.htm>.

Witzel, A., & Reiter, H. (2012). The problem-centred interview.

Annexe

Déclaration sur l'utilisation de l'IA : Utilisation de l'IA dans le cadre de cette recherche

Tout au long du processus de recherche, j'ai utilisé trois logiciels dotés d'une intelligence artificielle générative (IA) : DeepL Translator, Grammarly et ChatGPT. Ils ont été principalement comme outils d'aide à la rédaction et, plus particulièrement, pour traduire des termes ou des paragraphes spécifiques d'articles, trouver des synonymes et corriger les fautes de mon texte etc.