



UNIL | Université de Lausanne

Faculté des sciences sociales et politiques

Institut de psychologie

Le vécu d'une reconversion professionnelle imposée

*Une recherche sur le sentiment de maîtrise et
le rôle des ressources*

Mémoire de Maîtrise universitaire ès Sciences en
psychologie, psychologie du conseil et de l'orientation

Présenté par Irena Stockel

Sous la direction de Sylvie Franz

Expertise : Thomas Ehret

Session de décembre 2019

« Avoir un véritable choix, c'est avoir la possibilité d'explorer toute la gamme des options éventuellement pertinentes et recevoir tout soutien nécessaire pour choisir entre elles ».

(Jouet, 2014)

Tables des matières

1. Remerciements	5
2. Résumé	6
3. Introduction	8
4. Cadre théorique	12
4.1 Instabilité des parcours.....	12
4.2 Définitions de la transition	13
4.3 Théories de la transition	15
4.3.1 <i>Théorie de la transition événementielle</i>	15
4.3.2 <i>Théorie de la transition socioculturelle et développementale</i>	16
4.4 Reconversion professionnelle.....	18
4.4.1 <i>Modèle des axes de compréhension de la reconversion</i>	20
4.5 Exploration des ressources et du sentiment de maîtrise	22
4.5.1 <i>Ressources et soutiens</i>	22
4.5.2 <i>Sentiment de maîtrise</i>	24
4.6 Stratégies pour faire face à la transition	27
5. Objectifs de recherche	29
6. Méthodologie	30
6.1 Recherche qualitative	30
6.2 Population.....	30
6.2.1 <i>Caractéristiques des participants</i>	30
6.2.2 <i>Procédure de recrutement</i>	32
6.3 Matériels et protocole.....	33
6.3.1 <i>Instruments</i>	33
6.3.2 <i>Déroulement des entretiens</i>	35
6.3.3 <i>Procédure d'analyse des données</i>	36
6.4 Présentation du parcours professionnel des différents participants.....	37
7. Résultats	41
7.1 Analyse de contenu	42
7.1.1 <i>Vécu de la reconversion</i>	42
7.1.2 <i>Obstacles rencontrés lors de la reconversion</i>	43
7.1.3 <i>Stratégies pour faire aux freins de la reconversion</i>	46
7.1.4 <i>Evolution du sentiment de maîtrise</i>	47
7.1.5 <i>Facteurs de compréhension du regain de maîtrise</i>	50

7.1.6 Soutiens affectifs.....	51
7.1.7 Fonction des soutiens.....	52
7.1.8 Autres ressources et fonctions.....	53
7.1.9 Périodes critiques.....	55
7.1.10 Ressources manquantes.....	56
8. Discussion.....	58
8.1. Influence d'une reconversion involontaire sur le sentiment de maîtrise.....	58
8.1.1 Facteurs entravant le gain de maîtrise.....	58
8.1.2 Facteurs permettant le gain de maîtrise.....	61
8.1.3 Autres facteurs impactant le sentiment de maîtrise.....	63
8.2. Le rôle des ressources lors d'une reconversion imposée.....	64
8.2.1 Soutiens affectifs et fonctions.....	65
8.2.2 Autres ressources (matérielles, physiques et morales) et fonctions.....	66
8.2.3 Quels liens existent-ils entre les ressources et le sentiment de maîtrise ? ..	67
8.3 Limites de la recherche.....	68
8.4 Apports de notre recherche.....	70
8.5 Implications pour les psychologues conseillers en orientation.....	71
9. Conclusion.....	74
9.1 Perspectives futures.....	75
10. Bibliographie.....	77
11. Annexes.....	82
11.1 Feuillelet d'informations générales.....	82
11.2 Formulaire de consentement.....	83
11.3 Questionnaire sociodémographique.....	84
11.4 Axes de l'agentivité.....	85
11.5 Axes des ressources.....	86
11.6 Guide d'entrevue.....	87
11.7 Exemple d'entretien avec X9.....	91

1. Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier les participants, qui ont pris part à cette recherche de manière volontaire, de m'avoir accordé leur confiance et de s'être montrés très enthousiastes et curieux concernant ce projet de travail.

Je salue également Madame Parata de l'ORIF de la Chaux-De-Fonds qui m'a autorisée à utiliser ses locaux pour les entretiens et qui m'a aussi permis de m'entretenir avec les différentes personnes présentes au sein de leur structure.

Je remercie chaleureusement Monsieur Thomas Ehret d'avoir accepté de tenir le rôle d'expert pour la défense de mon mémoire.

Je tiens également à remercier ma famille, mon copain et sa famille et mes amies qui m'ont soutenue et m'ont aidée tout au long de l'écriture de ce travail.

Enfin, j'adresse toute ma reconnaissance à Madame Sylvie Franz, la directrice de ce mémoire, pour sa disponibilité, son soutien et ses conseils précieux dans l'élaboration de cette recherche.

2. Résumé

Cette recherche explore l'évolution du sentiment de maîtrise et le rôle des ressources chez des personnes traversant une reconversion professionnelle involontaire. Nous nous sommes plus particulièrement intéressés à la façon dont les personnes vivent la reconversion, aux obstacles rencontrés, aux stratégies utilisées, au sentiment de maîtrise et aux diverses ressources présentes et aidantes durant cette transition sur un échantillon d'adulte ($N = 9$).

Les résultats ont révélé qu'il existe différents facteurs permettant d'influencer le sentiment de maîtrise de manière positive lors d'une reconversion involontaire : la construction d'un projet professionnel, la poursuite d'un but et, également, la présence de ressources affectives et institutionnelles.

De surcroît, nous avons également pu observer que le sentiment de maîtrise semble principalement entravé au début d'une reconversion mais il peut l'être également tout au long de celle-ci, excepté pour trois participants qui, grâce à leur grande capacité d'adaptation et leur vision positive, ont vécu cette transition comme une opportunité de pouvoir apprendre de nouvelles choses. Les personnes positives et tournées vers l'avenir ont traversé cette reconversion de manière moins douloureuse. Finalement, nos résultats ont également montré que, se retrouver au sein de structures comme l'AI ou l'ORIF faisait naître un sentiment mitigé chez les personnes concernant leur contrôle sur leur devenir. Pour une partie des participants, cette aide a eu un impact bénéfique sur leur sentiment de maîtrise tandis que d'autres l'ont vécu comme une atteinte à leur liberté de pouvoir prendre leur décision.

Mots-clés : reconversion involontaire - sentiment de maîtrise – obstacles - stratégies – ressources.

3. Introduction

La présente recherche a été inspirée par le vécu personnel mais également par les différentes lectures effectuées sur la reconversion professionnelle.

En effet, il y a quelques années de cela, j'ai été particulièrement touchée par le cas d'une personne de mon entourage qui avait dû entreprendre une reconversion professionnelle à la suite d'une maladie. Cette première expérience m'a énormément bouleversée et m'a poussée à m'interroger sur cette réalité qui peut se révéler être d'une complexité extrême pour l'individu qui la traverse.

D'autre part, à travers la revue littéraire parcourue, nous avons remarqué que les études faites sur les changements de carrière portent très souvent sur les reconversions professionnelles volontaires, c'est-à-dire sur les « changements d'activité, de secteur ou de profession opérés de manière volontaire » (Negroni, 2005, cité dans Berton, 2013) mais peu de recherches se sont penchées sur les enjeux d'une reconversion professionnelle involontaire (intervenant à la suite d'un accident, d'un licenciement ou d'une maladie). Selon Berton (2013), les reconversions involontaires ont un impact différent voire opposé à ceux d'une reconversion professionnelle volontaire. Les personnes qui se retrouvent face à une rupture professionnelle imposée doivent passer par une phase de deuil de l'ancienne situation professionnelle qui peut être relativement longue et douloureuse avant d'arriver à la phase d'acceptation (Zacher, 2019). Le travailleur doit prendre du recul sur celui qu'il était professionnellement, faire le deuil de cette personne, pour ensuite pouvoir se projeter et créer une nouvelle identité professionnelle (Conroy & O'Leary-kelly, 2014, cités dans Zacher, 2019).

Au cours des dernières décennies, en raison de changements démographiques et économiques, le nombre de reconversions professionnelles involontaires a considérablement augmenté (Zacher, 2019). Certains auteurs affirment que les ruptures subies dues à un licenciement ne cessent de croître (Amossé & Petit, 2012). Selon les chiffres du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), en mai 2019, il y avait 101'370 personnes inscrites auprès des offices régionaux de

placement (ORP). Les statistiques des assurances sociales suisses (SAS) indiquent qu'en 2018, 54% de la population bénéficiait d'une rente AI due à une maladie physique ou psychique. En Suisse, il y a en moyenne 10% de la population en âge de travailler qui est touchée par un handicap que ce soit dû à un accident, à une maladie (physique ou psychique) ou à une infirmité congénitale. D'autre part, les statistiques des accidents LAA démontrent qu'en 2019, un travailleur sur quinze a subi un accident et se trouve inapte à poursuivre sa profession. Il semblerait que ces accidents ou maladies professionnelles concernent surtout certaines professions. Les professionnels particulièrement touchés seraient, par exemple, les athlètes professionnels, les soldats ou les coiffeurs (Haynie & Shepherd, 2011).

Ces chiffres nous permettent de constater que les parcours professionnels des adultes sont devenus incertains et marqués par des reconversions professionnelles de plus en plus fréquentes (Masdonati & Zittoun, 2012). Deux scientifiques dans le champ de la psychologie du travail ont commencé à développer de nouvelles théories afin de mieux saisir les différentes conséquences positives et négatives d'une rupture de parcours (Baruch & Bozionelos, 2011, cité dans Zacher, 2019). Bien qu'aujourd'hui, nous ayons développé une meilleure compréhension des transitions de carrière, les événements traumatisants restent encore des points à approfondir (Haynie & Shepherd, 2011).

Au travers de ces différents constats et de nos intérêts, nous avons été amenés à nous intéresser au vécu d'une reconversion professionnelle involontaire qui est un sujet encore peu étudié dans le domaine de l'orientation scolaire et professionnelle. Plus précisément, deux thématiques apparaissant dans la littérature ont attisé notre curiosité : le sentiment de maîtrise que les individus pensent avoir sur leur parcours et les ressources qu'ils ont à disposition.

En effet, lorsque nous cherchons à saisir les enjeux d'un parcours professionnel, l'un des éléments fondamentaux que Fournier, Zimmermann, Gauthier, Masdonati, Lachance (2016) font ressortir est le sentiment de maîtrise. De manière plus explicite, le sentiment de maîtrise d'un parcours professionnel est défini comme le « regard en perspective (...) sur sa capacité à

orienter l'ensemble de son parcours en dépit des impondérables et des contingences » (Fournier & al., 2016). Ainsi, en fonction du caractère de la reconversion (volontaire ou involontaire), celle-ci aura une influence différente sur le sentiment de maîtrise.

Le Bossé (2003), quant à lui, parle de « pouvoir d'agir » qui peut être défini comme la capacité de pouvoir exercer une maîtrise sur sa vie. Selon Breton (1989, cité dans Le Bossé, 2003) il s'agirait « de devenir l'agent de sa propre destinée », en d'autres termes, de reprendre le contrôle de sa vie. Pour cela, une personne doit pouvoir exercer une action sur une situation qu'elle trouve insatisfaisante afin que cette dernière puisse, pour finir, répondre à ses attentes. Le degré de contrôle qu'une personne pense avoir sur son parcours peut être différent d'un domaine à un autre. Quoiqu'il en soit, les individus aiment avoir une maîtrise sur les sphères de leur vie qu'ils considèrent comme importantes (Mortimer & Shanahan, 2003). Le sentiment de maîtrise qu'une personne va développer varie en fonction de ses caractéristiques, de l'environnement dans lequel elle se trouve et des ressources qu'elle a à disposition (Zimmerman, 2011).

Une reconversion professionnelle imposée est un exemple d'entrave au pouvoir d'agir d'une personne dans la mesure où cette dernière n'a pas eu la liberté de choisir cette transition (Besses, 2017, cité dans Picard, Olympio, Masdonati & Bangali, 2015). Afin que les individus puissent participer à la construction de leur avenir professionnel, il est important qu'ils croient en leur capacité de pouvoir maîtriser et choisir leur environnement. Il est également primordial d'avoir accès à des ressources individuelles (compétences, sentiment d'efficacité personnelle, etc.) et collectives (budgets, soutiens, etc.). Une personne qui souhaiterait gagner en maîtrise sur son parcours de vie ne peut le faire si le milieu dans lequel elle évolue se trouve privé de ressources matérielles et sociales (Le Bossé, 2003). C'est pourquoi, à travers ces recherches, nous concevons la pertinence de nous intéresser non seulement au sentiment de maîtrise des individus mais également aux ressources qu'ils ont à dispositions lors d'une reconversion professionnelle.

En effet, dans la littérature relative aux transitions professionnelles, la notion de ressources apparaît de nombreuses fois et serait une condition nécessaire pour mener à bien le passage d'un état à un autre (Schlossberg, 2011).

Ainsi, ces différents éléments théoriques nous ont amenés à nous poser deux questions de recherche principales axées sur le sentiment de maîtrise et les ressources :

1. *Quel impact a une reconversion professionnelle imposée sur le sentiment de maîtrise d'un individu ?*
2. *Quel rôle jouent les ressources lors d'une reconversion professionnelle et quelle influence ont-elles sur le sentiment de maîtrise ?*

Nous présenterons, dans un premier temps, le cadre théorique sur lequel se base notre questionnement. Nous nous pencherons, plus précisément, sur deux approches théoriques relatives à la transition avant de nous focaliser sur le sentiment de maîtrise et les différentes ressources entrant dans ce cadre. Puis, dans un deuxième temps, nous expliquerons la méthode utilisée pour mener cette étude et exposerons les résultats obtenus. Finalement, par une discussion, nous interpréterons lesdits résultats et nous terminerons par une conclusion.

4. Cadre théorique

*« La vie est une alternance de
périodes de stabilité et de moments
de crise ».*

(Levinson, 1978)

Dans cette partie théorique, il s'agira, en premier lieu, de survoler la thématique relative à l'instabilité des parcours professionnels afin d'avoir une meilleure compréhension du contexte dans lequel s'inscrit cette recherche. Par la suite, nous discuterons de la notion de transition ainsi que des ressources et des soutiens mobilisés lors de celle-ci et du sentiment de maîtrise. Nous nous pencherons, plus précisément, sur l'approche événementielle de la transition (Schlossberg, 2005) ainsi que sur l'approche socioculturelle de la transition (Zittoun, 2012). Dans un troisième temps, nous aborderons la reconversion professionnelle et présenterons le modèle des axes de la reconversion sur lequel s'est basée cette étude. Finalement, nous approfondirons les différentes caractéristiques des ressources ainsi que la notion du sentiment de maîtrise afin de mettre en évidence les liens existants entre les deux thématiques principales.

4.1 Instabilité des parcours

Depuis quelques décennies, le marché du travail subit des transformations importantes et influence les parcours professionnels des individus. Les machines ont commencé à remplacer progressivement la main-d'œuvre et, par conséquent, cela a entraîné de nombreux licenciements (Guichard, 2015, cité dans Masdonati, Franz & Abessolo., soumis). En effet, depuis les années 1970, avec la naissance de la société salariale postindustrielle, nous avons pu observer une grande diversification des parcours professionnels (Fournier & al., 2016). Dès lors, une certaine mobilité et flexibilité sont exigées de la part d'un travailleur. Nous nous attendons à ce qu'un adulte se forme constamment afin de mettre à jour ses compétences pour, ainsi, pouvoir s'adapter aux changements continuels de la société (Boutinet, 2004, cité par Boutinet, 2014).

Aujourd'hui, le parcours professionnel d'une personne est généralement beaucoup plus complexe, diversifié et parfois marqué par différentes ruptures appelées « transitions ». Celles-ci peuvent faire naître chez une personne de l'angoisse, du mal-être, de l'incertitude, du découragement et ainsi fragiliser l'individu en le faisant évoluer dans un environnement incertain et imprévisible (Masdonati & al., soumis). L'attention est alors de plus en plus portée sur la manière dont la personne articule le passage entre l'avant et l'après de la transition : « Quel est leur degré d'harmonie ? Qu'est-ce qui fait de certaines transitions des occasions de (re)prise de contrôle sur sa vie ? Quels sont, au contraire, les risques de perte de maîtrise ? Dans quelle mesure, comment et sous quelles conditions l'individu peut-il agir, devant ces opportunités et contraintes ? » (Olry-Louis, Vonthron, Vayre & Soidet, 2017). Etudier les transitions professionnelles permet de comprendre comment une personne évolue, comment elle exploite sa marge de manœuvre et comment se développe son pouvoir d'agir (Le Bossé, 2002, cité dans Olry-Louis & al., 2017).

4.2 Définitions de la transition

Le terme de transition est né dans les années 70. Winnicott a utilisé ce concept pour parler d'un parcours, un itinéraire, une aire intermédiaire qu'un adulte doit construire pour avancer. Ce psychanalyste britannique a mis en avant la dimension spatiale de la transition (Desveaux & Galiana, 2016).

En latin, le mot transition se traduit par *transitio* et est défini par le passage d'un état à un autre (Baudion-Broye, 1998, cité dans Deltand & Kaddouri, 2014). Cette définition évoque le caractère provisoire et passager de la transition.

Selon Boutinet (1995), « la transition est cette aire intermédiaire d'expériences, d'instabilité et de tâtonnement, que nous pouvons situer entre les deux phases qui encadrent la crise. La crise se caractérise par un désengagement plus ou moins brusque et rapide donnant naissance à une transition débouchant sur un nouveau cycle de vie ».

Schlossberg, Godman et Anderson (2006), quant à eux, définissent la transition comme « tout événement ou manque d'un événement attendu qui a pour conséquence de transformer les relations, les routines, les croyances et les rôles ».

Pour terminer, Levinson (1978, cité dans Masdonati & Zittoun, 2012) voyait la transition comme quelque chose d'attendu comme « un passage normé entre deux stades ou étapes d'un cheminement professionnel, prévisible ou normé ».

A travers ces définitions, différents aspects de la transition sont mis en avant. Une transition serait un passage d'un état à un autre, quelque chose de provisoire, d'intermédiaire et d'instable qui aurait pour conséquence d'influer sur les différents aspects de la vie d'une personne. Cette transition peut être soit anticipée et la personne peut se préparer au changement (changer pour faire le métier rêvé) ou alors elle peut être vécue comme inattendue car la personne ne perçoit pas les signaux de changement (e.g. un licenciement).

La façon dont une transition est vécue dépend de différents facteurs comme la situation dans laquelle se retrouve un individu, les ressources auxquelles il a accès, la stratégie qu'il utilise pour y faire face, la force qu'il a en lui pour agir et toutes les richesses présentes dans l'environnement sur lesquelles il peut s'appuyer (Schlossberg, 2005). Comme cité par Mallet et Gaudron (2005), certaines transitions génèrent chez la personne des émotions négatives comme l'incertitude, l'instabilité, l'insécurité. Ainsi, une manière de pouvoir réguler ses émotions est de pouvoir avoir accès à nos diverses ressources.

Même si l'on affirme, qu'aujourd'hui, tout le monde passe par des phases de transitions, certaines ne sont pas toujours désirées ni anticipées et sont provoquées par des événements sur lesquels nous n'avons pas de contrôle (Perez-Roux & Balleux, 2014). Il est à noter que la marge de liberté qu'une personne pense avoir sur cette dernière va influencer son sentiment de maîtrise. Les transitions non choisies sont souvent ressenties par les travailleurs comme une atteinte à leur droit de pouvoir prendre leur décision et à pouvoir eux-mêmes gérer leur parcours. Cela peut générer chez ces personnes un sentiment d'impuissance quant à leur capacité à pouvoir donner la direction souhaitée à leur parcours professionnel (Fournier & al., 2016). Schlossberg et al. (2006)

déclarent qu'une personne qui n'arrive pas à s'adapter à son nouvel environnement se trouve piégée et mise à l'écart dans un monde qui, lui, continue d'évoluer.

4.3 Théories de la transition

4.3.1 Théorie de la transition événementielle

Selon Curchod, Doudin et Lafortune (2012, cité dans Zittoun, 2012), la transition est principalement événementielle. Cela signifie que c'est un événement ou non-événement donné qui produit une coupure entre l'avant et l'après dans le parcours d'une personne. Une transition anticipée survient quand un événement est attendu par exemple un mariage, la naissance d'un enfant ou le changement de profession. A contrario, les transitions non anticipées sont les événements qui arrivent de façon fortuite comme le fait de se retrouver au chômage après un licenciement par exemple. Schlossberg (2005) cite également les transitions « non-événements », c'est-à-dire un événement attendu ardemment et rêvé mais qui ne se produit pas comme, par exemple, ne pas avoir d'enfants, ne pas avoir la place de travail que l'on aurait voulu ou ne pas recevoir de promotion. Ces non-événements ne s'étant pas déroulés malgré la volonté du sujet, force est de constater qu'il semble donc n'avoir que peu de contrôle sur ces derniers.

Il existe quatre catégories de transitions « non-événements » : personnel (nos attentes qui déclenchent un non-événement) ; ricochet (le non-événement de quelqu'un d'autre produit notre non-événement) ; résultant (un événement qui devient un non-événement) ; différé (des événements attendus qui se transforment avec le temps en non-événement) (Schlossberg, 2005).

Fouad et Bynner (2008), quant à eux, parlent de transitions volontaires et involontaires. Une transition est volontaire lorsqu'une personne décide elle-même de changer de profession. Dans ce cadre, elle prend un temps de réflexion nécessaire pour effectuer une transition à un moment opportun. De plus, la personne dispose des ressources et capacités nécessaires pour mener à bien tous les changements qui en découlent. Quant à la transition involontaire, engendrée par une situation imprévue telle qu'un licenciement ou un grave

accident, elle impose à un individu de faire des choix sans qu'il n'ait toutefois eu le temps de réfléchir à l'ensemble des tenants et aboutissants, étant donné le manque d'information, de temps, de soutien émotionnel, financier et social.

Ces auteurs font également appel à la notion de « personal agency » qui est un prédicteur du succès de la transition. Le « personal agency » est « la croyance des gens en leur capacité à exercer un contrôle sur leur propre fonctionnement et sur les événements environnementaux (Bandura, 2001) ». Selon Bandura (2001), ce terme est central et constitue le fondement de l'action humaine. En effet, la croyance que nous avons en notre capacité à exercer un contrôle sur notre vie va venir réguler les mécanismes émotionnels, motivationnels et cognitifs de choix. Fouad et Bynner (2008) affirment également qu'une personne qui a un sens de « personal agency » élevé parviendra plus facilement à rassembler les ressources nécessaires pour faire face à une transition.

Enfin, même si les typologies des deux auteurs semblent différentes dans la façon de définir la transition, elles mettent en avant deux idées fondamentales : les ressources et le degré de contrôle dont dispose la personne. En effet, les transitions affectent les relations, les habitudes et la façon que nous avons de voir les choses. De plus, le processus de changement peut prendre un temps considérable (Schlossberg, 2005). Ceci peut générer chez une personne des tensions, des déséquilibres et des émotions négatives qui peuvent, toutefois, être dépassés dans l'hypothèse où elle posséderait un sentiment de continuité et garderait une certaine maîtrise concernant les choix relatifs à son parcours (Balleux & Perez-Roux, 2013). Ainsi, les conséquences d'une transition dépendent de nombreux facteurs personnels comme les émotions, les ressources sociales et matérielles ainsi que le « personal agency » (Fouad & Bynner, 2008).

4.3.2 Théorie de la transition socioculturelle et développementale

La psychologie socioculturelle déclare que le parcours d'une personne s'inscrit dans un environnement social et culturel donné et prend place dans le temps. Cet environnement culturel se développe par l'accumulation des expériences des générations antérieures (Zittoun, 2012).

De surcroît, elle voit l'être humain comme une personne qui raisonne et qui est dotée de souvenirs. Ce dernier prend part à différentes interactions sociales avec autrui afin de construire un sens de la réalité. Ces échanges sociaux participent aux changements que vit la personne et constituent un soutien émotionnel important (Zittoun, 2012).

Zittoun (2012) affirme que, lorsqu'il y a une transition dans la vie d'un individu, c'est-à-dire une rupture du quotidien, ce dernier doit mettre en place de nouvelles compétences et de nouveaux comportements ou alors changer d'environnement. Une transition peut donc permettre à une personne de développer de nouveaux savoirs et de nouvelles actions. Zittoun (2012) a ainsi introduit la notion de transition développementale et non-développementale. La perspective développementale considère que les transitions sont des phases de co-construction et sont fondamentales dans un cycle de vie (Balleux & Perez-Roux, 2013). Elles permettent à un individu de s'adapter au changement et de ne pas se retrouver dans une situation de détresse personnelle où il perdrait tout sens de lui-même. Ce processus d'adaptation peut parfois demander beaucoup de temps avant qu'une personne puisse faire émerger de nouvelles actions.

Dans sa théorie du développement psychosocial humain, Erikson (1959, cité dans Balleux & Perez-Roux, 2013) affirme que la transition est une composante primordiale du développement. En effet, en 1950, il postule que pour se construire et avancer dans sa croissance, un être humain doit nécessairement passer par différentes phases de transitions.

Aussi, Perret-Clermont et Zittoun (2002) expliquent que pour pouvoir parler d'un développement lors d'une transition, l'individu doit avoir acquis de nouvelles connaissances et compétences, construit une nouvelle identité professionnelle et tissé de nouvelles relations. Ces trois processus sont dépendants les uns des autres et sont primordiaux afin qu'une personne soit en mesure de gérer le changement et y trouver un nouveau sens.

En ce qui concerne les transformations identitaires lors d'une transition, une personne va être amenée à changer de place dans son champ social et à en adopter une nouvelle (Zittoun, 2012). Cette position différente va permettre de se créer une nouvelle identité personnelle et ainsi influencer son sentiment

d'efficacité personnelle et son estime d'elle-même (Masdonati & Massoudi, 2012, cités dans Masdonati & Zittoun, 2012).

Ces différents processus d'adaptation sont souvent difficiles à vivre et parsemés de phases d'échecs, d'incertitude, de stress ou de remises en question (Masdonati & Massoudi, 2012, cités dans Masdonati & Zittoun, 2012).

Afin de surmonter au mieux une situation de transition, il est nécessaire d'avoir accès à différentes ressources (Zittoun, 2012). Ces dernières peuvent être, notamment, institutionnelles comme utiliser des offres mises en place par les assurances sociales ou encore faire appel à un centre d'orientation professionnel, ou relationnel. Dans ce dernier cas, l'individu a dans son entourage des « personnes-ressources » qui le soutiennent émotionnellement, qui l'aident dans ses démarches ou qui l'accompagnent dans cette transition (e.g. professionnels de la relation d'aide). Il existe également d'autres ressources telles que les ressources découlant d'expériences passées ainsi que les ressources symboliques qui seront abordées plus tard (Schlossberg & al., 2006).

4.4 Reconversion professionnelle

Les transitions professionnelles prennent, aujourd'hui, différentes formes : transition interne, mobilité ascendante, insertion ou réinsertion, réorientation ou reconversion professionnelle. Comme relevé précédemment, nous nous sommes intéressés à une forme particulière de la transition qui est la reconversion professionnelle.

Carless et Arnup (2011) définissent cette dernière comme une « transition vers un nouvel emploi qui éloigne l'individu d'une progression de carrière typique et attendue. De ce fait, les compétences déployées dans l'ancien travail deviennent en partie caduques, ce qui oblige la personne à entreprendre de nouveaux apprentissages, formels ou informels ». Il est possible d'avoir recours à différents outils pour entreprendre cette démarche : formation, validation des acquis, stage, bilan de compétences, etc.

Il existe deux types de reconversions qui ont un impact différent sur une personne : la reconversion choisie/volontaire où la personne a décidé de

changer d'emploi (e.g. recherche d'un meilleur salaire, besoin d'évolution) et contrainte/involontaire où la personne n'a pas eu le choix concernant le changement de profession (e.g. licenciement, accident, maladie) (Negroni, 2007).

Comme mentionné précédemment, la théorie dans le domaine de la reconversion professionnelle ne tient que rarement compte du seconde type (contrainte/involontaire). Négroni (2007) nous indique à ce sujet qu' « une reconversion vécue comme une situation subie, suite à un licenciement économique ou à une maladie invalidante, n'amène pas l'individu à investir un processus de reconversion parce que précisément la soudaineté de l'événement le place dans l'incapacité de mobiliser une stratégie d'action ». L'individu n'est pas préparé à ce qui lui arrive, autrement dit, il n'est pas en mesure de se confronter à une nouvelle réalité. De plus, lors d'une reconversion involontaire, une personne perd souvent le contrôle de son avenir. Elle se sent, alors, vulnérable, désemparée et est à la recherche de nouveaux repères (Zacher, 2019).

Poletti et Dobbs (2001) mettent en évidence trois phases du processus de deuil. La première phase est la rupture, ayant pour conséquence de créer chez une personne concernée un état de choc. Dans ce cadre, cette dernière peut manifester des sentiments de colère et de révolte par rapport à ce qui lui arrive. La deuxième phase est l'errance. Un individu peut se trouver dans état dit « dépressif ». Il ressent du chagrin, un manque de motivation et d'intérêt et n'arrive pas à se projeter dans l'avenir. Finalement, la dernière phase est la relance lors de laquelle une personne accepte la situation et commence à se projeter dans l'avenir avec de nouveaux projets.

Le processus de transition peut avoir une durée très variable. Celui-ci va dépendre des ressources qu'une personne a à disposition et qui l'aident à surmonter les obstacles (Schlossberg & al., 2006).

De manière générale, lorsqu'une reconversion se passe bien, elle permet à un individu d'augmenter son pouvoir d'agir, son sentiment de confiance et de maîtrise de son parcours (Carless & Arnup, 2011).

4.4.1 Modèle des axes de compréhension de la reconversion

Masdonati et al. (soumis) ont fait ressortir quatre axes distincts afin de mettre en lumière les enjeux d'une reconversion. Il est à noter que ces axes se concentrent essentiellement sur l'événement spécifique qu'est la reconversion et ne permettent pas de saisir l'entièreté des faits, des éléments, des circonstances et conséquences qui entourent la reconversion.

Ces quatre axes sont les suivant :

- L'intentionnalité : cet axe porte sur la question de savoir si la reconversion a été choisie ou subie.
- Le degré de maîtrise avec deux pôles : reconversion anticipée ou reconversion comportant une prise de risque.

Ces deux premiers axes (Figure 1) permettent d'étudier l'agentivité d'une personne c'est-à-dire « le sentiment d'emprise que l'individu a sur son parcours » (Picard & al., 2015).

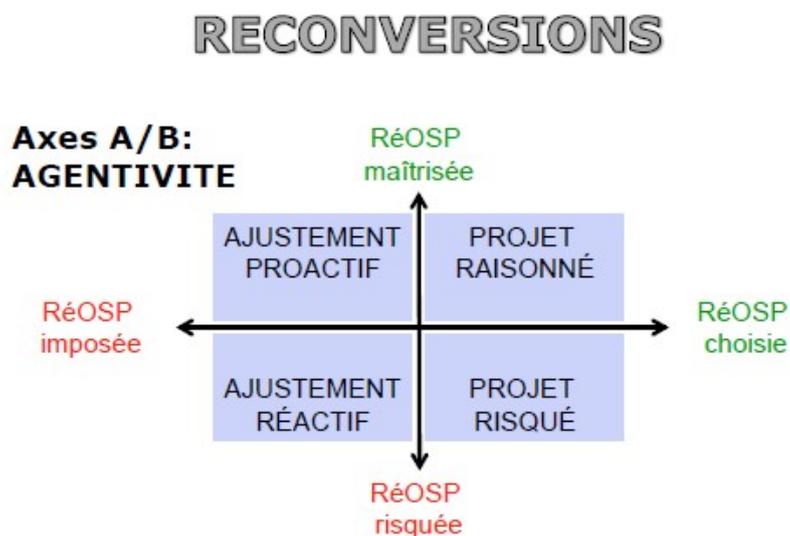


Figure 1. Axes de l'agentivité (Masdonati & al., soumis)

- Le troisième axe se concentre sur les enjeux identitaires, c'est-à-dire l'influence que peut avoir la reconversion sur l'image qu'une personne a d'elle-même (Masdonati & Zittoun, 2012).

- Le quatrième axe porte sur l'existence ou non d'un certain degré de continuité entre l'avant et l'après de la reconversion. Ces deux derniers axes (Figure 2) permettent de saisir la « signifiante » de la reconversion, c'est-à-dire le sens personnel ou social qu'une personne donne à son parcours.

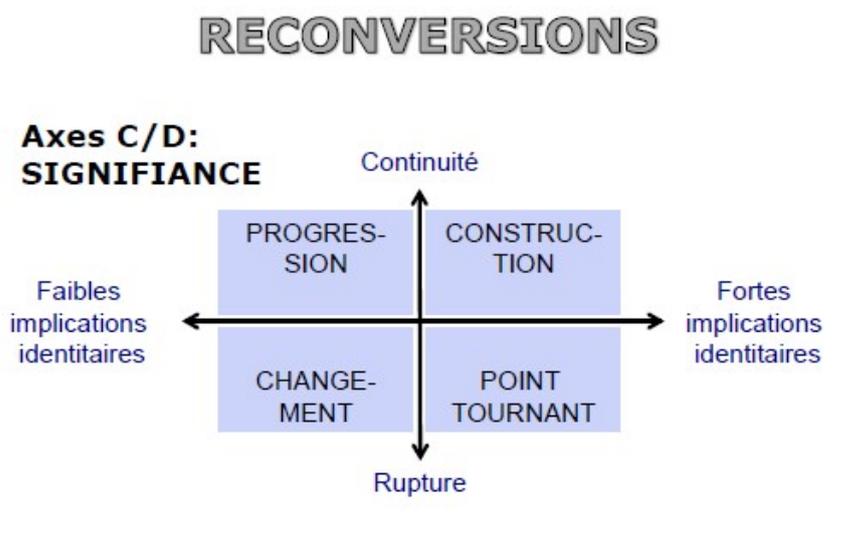


Figure 2. Axes de la signifiante (Masdonati & al., soumis)

- Un cinquième axe (Figure 3) a été développé récemment et cherche à saisir les ressources matérielles (e.g. argent, journaux, livres) et soutiens affectifs (e.g. amis, famille) dont un individu a pu bénéficier lors de sa reconversion.

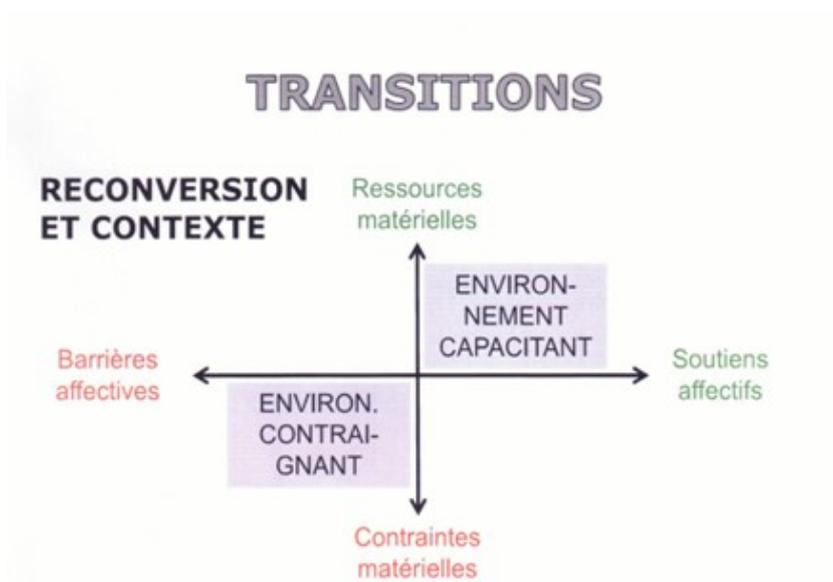


Figure 3. Axes des ressources (Masdonati & al., soumis)

Vraisemblablement, la qualité des soutiens sociaux, les ressources personnelles et matérielles dont bénéficie un être humain, tout comme le sentiment de maîtrise influencent la manière dont celui-ci va vivre la reconversion et son issue finale. C'est pourquoi, dans cette recherche, nous nous sommes intéressés aux ressources et au degré de maîtrise d'une personne qui traverse une reconversion involontaire.

4.5 Exploration des ressources et du sentiment de maîtrise

4.5.1 Ressources et soutiens

Plusieurs auteurs cités précédemment abordent la notion de ressources et de soutiens. En effet, un individu peut trouver dans son entourage et environnement, des objets, des personnes qui peuvent lui être d'une grande aide lors d'une reconversion (Zittoun, 2012). Cet auteur met en avant différentes ressources qu'une personne peut utiliser durant cette dernière:

- L'expérience personnelle : à travers les expériences passées, une personne a acquis de l'expérience et du savoir qu'elle peut remobiliser dans de nouvelles situations. Par exemple, un individu qui vit un second licenciement peut utiliser les outils acquis lors du premier afin de surmonter celui-ci plus aisément. Pour cela, il faut que ce dernier prenne assez de distance afin qu'il puisse faire des liens entre sa situation actuelle et passée.
- Des dispositifs d'accompagnement sont mis en place afin d'offrir une aide aux personnes vivant une transition (e.g. des associations). Une personne peut, évidemment, décider si elle souhaite profiter de telles aides.
- Les ressources symboliques/sémiotiques : à travers des dispositifs comme les images, les récits, les journaux, les romans, les films réels, imaginaires ou fantastiques, il est possible pour tout un chacun de trouver des réponses à ces questions et besoins (e.g. trouver dans une chanson des paroles qui reflètent ce que l'on est en train de traverser). Ces ressources symboliques permettent de donner un sens à ce qu'une

personne est en train de vivre, de réfléchir à sa situation et d'imaginer des alternatives.

Fugate, Kinicki et Ashforth (2004, cités dans Zacher, 2019) définissent l'employabilité comme une ressource psychosociale individuelle importante qui peut aider un individu à traverser avec succès sa transition. Il met en avant trois dimensions de l'employabilité : une identité professionnelle établie (savoir qui je veux être) ; une grande adaptabilité (être capable de s'adapter et de répondre aux exigences d'une situation) ; un capital social et humain (nos expériences ainsi que le réseau social que l'on s'est construit autour de soi).

Masdonati et Zittoun (2012) affirment également que, lorsqu'un individu se trouve dans des phases d'incertitude, de stress, de remise en question, il peut se tourner vers des personnes de son entourage qui deviennent alors des ressources. Ces « personnes-ressources » peuvent fournir un soutien émotionnel et de l'aide dans la recherche de travail. Elles peuvent également être des professionnels experts dans l'accompagnement d'individus vivant une transition. Selon Mallet et Gaudron (2005), ces « personnes-ressources » peuvent être des gens : du réseau familial et amical, des personnes qui vivent une expérience similaire à la nôtre et des professionnels provenant de diverses institutions (des spécialistes dans l'accompagnement comme les psychologues conseillers en orientation). De plus, Schlossberg et al. (2006) déclarent que ces différents soutiens peuvent avoir de multiples fonctions. House (1981, cité dans Demaray, Malecki, Jenkins & Cunningham, 2010) en identifie quatre :

- Fonction émotionnelle : consiste à exprimer des affects à une personne, des sentiments de protection ou de réconfort afin de l'aider à traverser une situation difficile.
- Fonction d'estime : renforcer un individu concernant ses valeurs, ses compétences et connaissance pour ainsi accroître sa confiance en soi. Schlossberg et al. (2006) affirme qu'une personne arrive plus facilement à faire face à une situation difficile et à gagner en assurance grâce aux encouragements d'autrui.
- Fonction informative: fournir des informations, des conseils à une personne concernée.

- Fonction matérielle ou instrumentale comme l'aide financière ou l'apport de matériel. Par exemple, reprendre une formation implique souvent un coût pour l'individu. Ainsi, des problèmes financiers peuvent survenir lors du processus de reconversion et l'aide d'autrui est, à ce moment-là, primordiale (Wise & Millard, 2005).

Au vu de ce qui précède, nous pouvons faire le constat que l'environnement social constitue une véritable source d'appui, de conseils et d'informations lors d'une transition professionnelle. Une personne peut trouver des ressources clés pour faire face aux expériences professionnelles difficiles et, également, pour dépasser ses doutes, inquiétudes et angoisses pouvant être un frein non négligeable lors d'une reconversion. Cependant, comme mentionné précédemment par Négroni (2007), lorsqu'une personne vit une reconversion involontaire, l'accès à ces diverses ressources est souvent plus compliqué car elle n'a pas eu suffisamment de temps pour se préparer et s'adapter à sa nouvelle situation. Le manque de ressources présent lors d'une transition peut, alors, avoir un effet sur le sentiment de maîtrise (Skinner, 1995).

4.5.2 Sentiment de maîtrise

Différents auteurs ont également cité précédemment l'importance que joue le sentiment de contrôle/maîtrise lors d'un changement professionnel. Le désir de contrôle est un besoin psychologique fondamentale. En effet, comme l'affirme White (1959, cité dans Skinner, 1995), « tous les humains naissent avec le désir inné d'être efficaces et de faire bouger les choses dans leurs interactions avec le contexte social et physique. »

Selon le principe d'agency (intentionnalité), un individu est maître de son parcours professionnel, il effectue ses choix et fixe ses buts selon la représentation qu'il a de lui-même (Fournier & al., 2016). Dans la recherche contemporaine, de plus en plus de questions se posent concernant la notion de pouvoir d'agir de l'individu : « Dans quelle mesure et comment les travailleurs peuvent-ils agir pour maîtriser leur parcours ? Sous quelles conditions arrivent-ils à donner l'orientation souhaitée à leur parcours de vie professionnelle, à en devenir les véritables acteurs ? » (Zimmermann, 2011).

Trois dimensions ont été mises en évidence pour étudier le sentiment de maîtrise chez l'individu (Fournier & al., 2016) :

- La marge de liberté perçue au travail et dans l'exercice de ses rôles de vie : plus un événement survient de manière volontaire et sans surprise car il est souhaité, plus le sentiment de maîtrise d'une personne est solidifié (Fouad & Bynner, 2008). En effet, cette dernière peut ainsi mener à bien sa transition à travers les objectifs qu'elle s'est fixée. Les transitions subies ou imposées sont souvent vécues comme une atteinte quant à la capacité de pouvoir exercer un contrôle sur notre vie professionnelle. Ces événements inattendus peuvent faire naître chez un individu un sentiment d'impuissance quant au fait d'être en mesure de donner la direction souhaitée à sa vie (Fournier & al., 2016).
- Les stratégies en contexte : afin d'étudier la manière dont un individu arrive à construire une maîtrise de son parcours, il est nécessaire d'analyser les stratégies qu'il met en place pour garder le cap et avoir un certain pouvoir sur les événements. Il est particulièrement intéressant de se focaliser sur les ressources dont ce dernier dispose car en fonction de celles-ci, l'individu pourra s'adapter plus facilement à une situation imprévue en la considérant comme un événement positif (Fournier & al., 2016).
- La courbe évolutive du sentiment de maîtrise du parcours de vie professionnelle : cette dimension se focalise sur « le regard en perspective que porte le travailleur sur sa capacité à orienter l'ensemble de son parcours en dépit des impondérables et des contingences ». Alors que certaines personnes, sur cette courbe de l'évolution, affirmeront avoir un sentiment de maîtrise qui s'accroît au fil du temps car la direction que prend leur parcours professionnel correspond à leur aspiration, d'autres auront l'impression de ne jamais avoir eu une emprise sur leur vie professionnelle ou alors, qu'une maîtrise partielle. D'autres encore affirmeront avoir toujours eu cette emprise sur leur parcours professionnel malgré les multiples transitions vécues car ils ont toujours fait en sorte de tirer le positif dans le changement.

Ces axes d'analyses permettent de saisir les différents enjeux sous-jacents du sentiment de maîtrise, son évolution et la manière dont un individu voit et ressent son parcours de vie.

Bandura (1997, cité dans Bandura, 2001), quant à lui, parle de sentiment d'efficacité personnelle qui est « la croyance des personnes en leurs capacités causatives et agentiques ». Il permet à un être humain de s'investir afin de réaliser ses buts et objectifs fixés et de persister en cas d'échec ou d'obstacles. Ce concept s'inscrit dans le cadre de la théorie sociocognitive (théorie issue du béhaviorisme et du cognitivisme). Cette théorie affirme que les personnes sont des agents actifs de leur parcours de vie, ils peuvent faire leur propre choix et exercer un contrôle sur leur devenir (Bandura, 1997, cité dans Bandura, 2001).

Une personne qui a un sentiment d'efficacité élevé sera plus à même de pouvoir exercer un certain contrôle sur sa vie et d'obtenir ainsi les effets voulus. Tandis que celle qui a un sentiment d'efficacité faible sera moins susceptible de mettre en œuvre des actions et aura le sentiment d'avoir peu de contrôle sur sa vie. Baumeister (1999) atteste que le désir de contrôle est quelque chose d'omniprésent chez l'être humain et va influencer la façon dont les gens vont mettre en place des comportements, des stratégies ou au contraire s'ils vont tomber dans la passivité et l'anxiété. Les individus qui estiment avoir le contrôle sur leur vie vont agir de manière à croître leur chance de succès tandis que les autres vont agir de manière passive et diminuer leur chance de pouvoir exercer un contrôle sur ce qui leur arrive. Un sentiment de perte de contrôle peut survenir car une personne manque de ressources (Skinner, 1995). Par exemple, lors d'une reconversion professionnelle, certains obstacles tels que les finances peuvent être perçus comme insurmontable par la personne surtout si cette dernière ne bénéficie pas de soutien social (Bandura, 2003).

En conclusion, vivre des expériences où nous avons le contrôle sur les événements permet d'améliorer le sentiment d'efficacité personnelle et ainsi de faire croître nos chances de succès (Bandura, 2003). De plus, les ressources que les personnes ont à disposition semblent être un facteur qui a une influence notable sur le pouvoir d'agir d'un individu.

4.6 Stratégies pour faire face à la transition

Différentes stratégies sont mises en évidence par les chercheurs afin d'aider les personnes à faire face aux changements qu'impose une transition et à regagner un contrôle sur leur vie.

Selon Magnusson et Redekopp (1992), les individus devraient mettre en place des stratégies professionnelles d'autogestion (méthode de contrôle de soi et de l'environnement) afin de pouvoir faire face à un changement de carrière. Ils donnent comme exemple les stratégies de résolution de problème, (identifier le problème, mettre en place des objectifs et définir les étapes pour résoudre le problème) et les stratégies d'apprentissage (acquérir des connaissances). Selon les auteurs cités ci-dessus, ces stratégies font référence aux quatre composantes de l'autogestion de Bandura (1977, cité dans Magnusson & Redekopp, 1992) à savoir : mettre en place des objectifs, l'auto-surveillance, l'auto-évaluation et l'auto-récompense. L'autogestion est une approche qui encourage l'individu à jouer un rôle actif dans le changement.

Arriver à mettre en place des stratégies de gestion de soi et de l'environnement permet de faire naître chez une personne un sentiment de contrôle (e.g. à travers des exercices d'affirmation de soi) (Magnusson & Redekopp, 1992).

Dans leur recherche, Hoyer et Steyaert (2015, cités dans Zacher, 2019) ont, quant à eux, mis en évidence trois stratégies narratives qu'utilisent les individus lors d'une transition :

- Ignorer le changement : ignorer ou minimiser les difficultés que l'on éprouve lors d'une période de transition.
- Admettre l'ambiguïté : admettre que l'on se trouve dans un état flou. Ceci permettrait de rendre la situation plus supportable.
- Se projeter vers un avenir souhaité : orienter notre pensée vers l'avenir.

La dernière stratégie est celle qui, selon Hoyer et Steyaert (2015, cités dans Zacher, 2019), permettrait une meilleure adaptation au changement. Les individus qui sont capables de mettre en place un plan, d'avoir une vision positive, tournée vers l'avenir et une grande résilience sont plus susceptibles de faire face à une transition. A contrario, Schlossberg et al. (2006) affirment

qu'aucune stratégie n'est meilleure qu'une autre dans le bon déroulement d'une transition.

Pour finir, Fouad et Bynner (2008), quant à eux, mettent en avant l'importance de pouvoir maintenir son employabilité en développant des soft skills : la flexibilité, la communication, la créativité, l'adaptation et la résistance. Ces caractéristiques peuvent faciliter l'adaptation aux nouveaux défis imposés par une transition.

5. Objectifs de recherche

A travers le cadre théorique exposé précédemment, nous avons pu relever que les recherches sur la reconversion professionnelle involontaire et, plus précisément, sur le sentiment de maîtrise sont encore à leurs balbutiements et, par conséquent, peu nombreuses. En revanche, nous avons constaté qu'un grand nombre d'études ont mis en évidence l'importance de pouvoir avoir accès à des ressources internes et externes dans le cadre d'une transition professionnelle.

Ainsi, l'objectif général de cette recherche est d'analyser l'implication et l'évolution du sentiment de maîtrise pour les personnes qui ont vécu un arrêt de travail forcé (maladie, accident, licenciement) sous le regard des ressources utilisées. Cet objectif peut être divisé en deux sous-objectifs :

- Le premier consiste à analyser l'évolution du sentiment de maîtrise chez des individus en s'intéressant à savoir comment était leur sentiment de maîtrise au moment où ils ont dû arrêter leur job et comment il est au moment où ils sont interviewés.
- Dans un deuxième temps, il s'agit d'explorer les ressources dont les personnes ont pu disposer, l'importance de ces dernières et leur éventuel impact sur le sentiment de maîtrise.

Ces objectifs nous ont permis de formuler deux questions de recherche principales :

1. *Quel impact a une reconversion professionnelle imposée sur le sentiment de maîtrise d'un individu ?*
2. *Quel rôle jouent les ressources lors d'une reconversion professionnelle et quelle influence ont-elles sur le sentiment de maîtrise ?*

6. Méthodologie

Dans ce chapitre, nous allons, tout d'abord, décrire la méthode utilisée pour cette recherche. Par la suite, nous présenterons l'échantillon sélectionné pour cette étude ainsi que le déroulement du recrutement des participants. Pour continuer, nous décrirons les différents matériaux utilisés tel que l'entretien semi-directif ainsi que la façon dont se sont déroulées les entrevues. Pour terminer, nous exposerons la procédure d'analyse des données.

6.1 Recherche qualitative

Pour cette recherche, nous avons décidé d'utiliser la méthode qualitative de l'analyse de contenu thématique afin d'analyser nos données. Selon Malterud (2001), la méthode qualitative est une technique de récolte de données exploratoire, interprétative qui s'intéresse à l'expérience et à la perspective personnelle des personnes mais également au sens des propos donnés par ces dernières. Cette technique de recherche nécessite que le chercheur soit flexible et s'adapte au sujet lors de l'entretien (Mack, Woodsong, MacQueen, Guest & Namey, 2005). C'est pourquoi, lorsque nous abordons des thèmes comme les reconversions professionnelles, il semble judicieux de se tourner vers cette approche car elle permet de laisser place au discours.

Ainsi, les différentes caractéristiques de la méthode qualitative semblent être adaptées à la présente étude non seulement en raison du caractère subjectif de la notion de sentiment de maîtrise mais également pour répondre à nos objectifs de recherche. En effet, elle nous permettra d'obtenir une meilleure compréhension de l'impact d'une reconversion professionnelle imposée sur le sentiment de maîtrise et la manière dont celui-ci évolue au cours de la transition mais aussi de saisir l'importance des ressources lors d'une rupture professionnelle.

6.2 Population

6.2.1 Caractéristiques des participants

Selon Blanchet, Gotman, et Syngly (2005), le choix des personnes dans une démarche qualitative s'effectue en fonction des catégories d'individus

susceptibles d'amener une clarté sur la thématique étudiée. Dans les études basées sur des entretiens, il s'agit de trouver un équilibre entre un échantillon à la fois homogène et diversifié afin de permettre des comparaisons.

Pour cette étude, neuf personnes, âgées entre 22 et 49 ans ($M = 38.9$) ont été interrogées (un homme et huit femmes). Les personnes contactées devaient avoir vécues une reconversion professionnelle involontaire due à un accident, une maladie ou un licenciement. Elles devaient également soit être en cours de réinsertion professionnelle soit s'être réinsérées récemment afin que le vécu de la reconversion soit encore bien présent. Tous les participants, à l'exception d'un seul, étaient encore en reconversion professionnelle.

Voici les caractéristiques sociodémographiques de nos participants (un code a été donné à chacun des sujets afin de respecter l'anonymat (e.g. X1, X2) :

	Âge	Nationalité	Statut conjugal	Enfant(s)	Raison(s) de la reconversion	Activité(s) professionnelle(s) exercée(s)	Dernière activité professionnelle exercée (avant la reconversion)	Projet(s) Professionnel(s)
X1	37 ans	Suisse	Célibataire	0	Maladie	Droguiste, Représentante pour les pharmacies	Représentante pour les pharmacies	Employée de commerce
X2	48 ans	Suisse Française	Mariée	1	Maladie	Aide soignante, Vente	Aide soignante	Un métier dans le domaine du social
X3	42 ans	Suisse	Séparée	1	Maladie	Aide soignante, Barmaid, Vendeuse, Formatrice d'adultes	Aide soignante	Pas de projet

Tableau 1. Description sociodémographique des neuf participants.

	Âge	Nationalité	Statut conjugal	Enfant(s)	Raison(s) de la reconversion	Activité(s) professionnelle(s) exercée(s)	Dernière activité professionnelle exercée (avant la reconversion)	Projet(s) Professionnel(s)
X4	25 ans	Suisse	Célibataire	0	Maladie	Employée de commerce, Conseillère clientèle, Vente	Employée de commerce	Pas de projet
X5	49 ans	Suisse	Divorcée	0	Maladie	Employée de commerce, Aide en salle d'opération	Aide en salle d'opération	Secrétaire médicale
X6	22 ans	Portugaise	Célibataire	0	Maladie	Commerce (vente), Usine	Commerce (vente)	AFP employée de commerce
X7	32 ans	Suisse	Célibataire	0	Maladie	Vente, Secrétaire de direction dans une agence immobilière	Secrétaire de direction dans une agence immobilière	Ostéopathe
X8	46 ans	Portugaise	Veuve	2	Licenciement	Serveuse, Femme de ménage, Enseignante, Employée de production	Employée de production	Pas de projet
X9	49 ans	Portugais	Séparé	1	Accident	Chauffage et ventilation dans les chantiers, Employé en intendance	Chauffage et ventilation dans les chantiers	Employé en intendance

Tableau 1 (suite). Description sociodémographique des neuf participants.

6.2.2 Procédure de recrutement

Nous nous sommes tout d'abord intéressés à l'ORIF (organisation romande pour la formation et l'intégration professionnelle) qui est une association responsable de la réinsertion professionnelle des personnes qui sont soit au bénéfice d'une mesure de l'assurance invalidité, soit au bénéfice d'une mesure de l'action sociale, soit au bénéfice d'une mesure du Service de l'emploi (SDE). La population présente dans ces organisations correspond exactement aux caractéristiques des personnes recherchées pour notre étude.

Ainsi, nous avons eu la chance d'avoir une connaissance qui a souvent contact avec la responsable pédagogique de l'ORIF de la Chaux-de-Fonds et qui a pu lui transmettre un feuillet d'informations générales de notre recherche (Annexe

11.1). Par la suite, la responsable pédagogique de l'ORIF m'a conviée à un entretien pour avoir de plus amples informations sur l'étude en question. Durant cet entretien, il a été convenu qu'elle distribuerait le feuillet d'informations aux différents bénéficiaires de l'ORIF et me tiendrait au courant lorsqu'un certain nombre d'individus serait d'accord de participer à un entretien.

Finalement, huit personnes au sein de l'ORIF ont été d'accord de participer à l'étude et une autre a été recrutée par l'intermédiaire de ma mère, l'un de ses collègues qui a également vécu une reconversion professionnelle involontaire. Il est important de mentionner que nous ne connaissions aucun des sujets interrogés.

6.3 Matériels et protocole

6.3.1 Instruments

Dans cette étude, plusieurs instruments ont été utilisés pour mener à bien les entretiens :

❖ *Questionnaire sociodémographique*

Ce premier questionnaire nous a permis d'obtenir des informations concernant l'âge de la personne, sa nationalité, son statut marital, le nombre d'enfants qu'elle a, les raisons qui l'ont menée à cette reconversion, les différentes activités professionnelles exercées ainsi que le dernier emploi avant la reconversion (Annexe 11.3). Le questionnaire sociodémographique nous permet d'obtenir des données qui nous aident à situer les sujets et à mieux les comprendre.

❖ *Entretiens semi-directifs*

Pour cette recherche, nous avons mené des entretiens semi-directifs. Durant ces entretiens, le chercheur suit son canevas mais se laisse également porter par le flux de la conversation afin de pouvoir approfondir certains domaines spécifiques (Savoie-Zajc, 2009). En effet, le canevas est construit au préalable à l'aide de travaux de recherche exploratoire et permet au chercheur d'avoir un certain cadre qui structure l'entrevue sans pour autant diriger le discours (Imbert, 2010). Selon Savoie-Zajc (2009), il s'agit d'un outil qui « tente de

comprendre le sens d'un phénomène à l'étude tel que perçu par les participants d'une recherche ». Cet outil semble donc pertinent pour ce travail de recherche puisqu'il permet de guider l'entretien afin que le sujet s'exprime sur une thématique précise tout en lui laissant la liberté quant aux réponses qu'il souhaite donner (Boutin, 1997).

Le canevas de notre étude est composé de différents thèmes que nous souhaitons aborder durant l'entretien (Annexe 11.6). Nous pouvons diviser notre guide d'entrevue en deux parties. Les quatre premiers thèmes que sont le parcours professionnel, le vécu de la reconversion, les difficultés de la reconversion et les stratégies utilisées pour y faire face, nous permettaient de poser des questions plus générales et d'observer, en étant moins inductrice, quelles thématiques pouvaient ressortir spontanément et si la notion de sentiment de maîtrise et de ressources apparaissaient déjà dans leur discours. Par exemple, s'intéresser au parcours professionnel permet de voir les ressources que la personne a à disposition mais c'est également un indicateur de la maîtrise puisque c'est une façon de voir si les gens ont souvent eu la possibilité de faire leur choix dans leur parcours de vie (Founier & al., 2016). La deuxième partie du guide de l'entretien s'axe sur les thèmes principaux de cette étude, à savoir le sentiment de maîtrise et les ressources. Concernant le sentiment de maîtrise, nous nous sommes intéressés à l'éventuelle évolution de ce dernier au cours de la reconversion et aux facteurs qui ont permis aux personnes de retrouver un contrôle sur leur parcours.

Les questions formulées sur les ressources ont été inspirées par une grille élaborée par Tardy (1985, cité dans Malecki & Demaray, 2002) où il expose les cinq dimensions du soutien social : la direction du soutien (ce concept s'intéresse à savoir qui donne et qui reçoit le soutien) ; la disposition du soutien (ce concept concerne l'utilisation et la disponibilité du soutien. Savoir que nous pouvons bénéficier d'un soutien à tout moment sans forcément l'utiliser peut fournir un sentiment de sécurité) ; l'évaluation du soutien (évaluer la satisfaction du soutien reçu) ; le contenu du soutien (fonction émotionnelle,

fonction d'estime, fonction informative et fonction matérielle) ; les sources du soutien (s'intéresser à savoir de qui provient le soutien). Dans le cadre de cette recherche, nous nous sommes principalement intéressés aux deux dernières dimensions. Plus précisément, nous avons questionné la présence des ressources, la fonction des ressources durant cette période, la période durant laquelle les ressources ont été nécessaires et, pour finir, les possibles ressources manquantes.

❖ *Les axes de la reconversion professionnelle et des ressources*

Au cours de l'entretien, un petit exercice avec les axes de la reconversion professionnelle était proposé aux participants. Pour cette recherche, nous avons utilisé les axes de l'agentivité (Annexe 11.4) ainsi que ceux des ressources matérielles et des soutiens affectifs (Annexe 11.5). Nous demandions à la personne de se situer sur ses axes au début de la rupture professionnelle et au moment présent. L'axe de l'agentivité a été utilisé pour observer l'évolution du sentiment de maîtrise chez la personne confrontée à une reconversion involontaire. L'explication donnée sur le sentiment de maîtrise était basée sur une définition formulée par Fournier et al. (2016) qui le définissent comme « le regard en perspective (...) sur sa capacité à orienter l'ensemble de son parcours en dépit des impondérables et des contingences ». Cette définition était reprise et expliquée avec d'autres mots afin de faciliter la compréhension de cette notion. Concernant l'axe des ressources, le but était également de faire ressortir les ressources que le sujet avait au début de sa reconversion et au moment de l'entrevue ainsi que leurs importances respectives lors de cette transition.

6.3.2 Déroulement des entretiens

Tous les entretiens, à l'exception d'un seul et, ce, pour des raisons pratiques, se sont déroulés dans les locaux de l'ORIF à la Chaux-de-Fonds dans un cadre calme et bienveillant. Un seul entretien s'est déroulé au sein du lieu de travail de la personne concernée, au home bourgeoise à Fribourg qui est une résidence qui accueille les personnes âgées.

Les entretiens ont duré en moyenne entre 35 à 50 minutes et les données ont été anonymisées.

Avant de débiter les entretiens, nous avons pris le temps de revoir ensemble le feuillet d'informations générales (Annexe 11.1). Nous avons également rappelé aux participants leurs droits concernant la participation à cette étude et la confidentialité des entretiens. Cette première partie s'est terminée par la signature du formulaire de consentement (Annexe 11.2) où le participant affirme avoir pris connaissance du déroulement et être d'accord avec ce dernier.

Ensuite, afin de mettre les participants à l'aise, nous leur avons, tout d'abord, demandé de remplir un questionnaire sociodémographique. Nous avons également, à ce moment-là, commencé l'enregistrement à l'aide d'un téléphone portable. Puis, nous avons commencé à leur poser des questions selon le canevas élaboré à partir du cadre théorique.

A la fin de l'entretien, nous avons questionné les participants afin de connaître leur sentiment quant au déroulement de celui-ci. Dans l'ensemble, tous les participants ont affirmé avoir vécu l'entretien de manière positive et ressentir une sensation de légèreté après avoir pu parler de leurs problèmes.

A noter que, presque à chaque fin d'entretien, des questions supplémentaires concernant ce travail de recherche ont été posées par les participants comme : « *Pourquoi avez-vous choisi ce thème ?* » ou « *Est-ce qu'il existe beaucoup de recherches sur ce thème ?* ». La plupart étaient même désireux de pouvoir le lire lorsqu'il serait terminé.

Afin de les remercier pour leur participation, chacun des participants a reçu une boîte de chocolat.

6.3.3 Procédure d'analyse des données

En premier lieu, l'entièreté des entretiens a été retranscrite. Puis, pour répondre à notre problématique, nous avons opté pour l'analyse de contenu adaptée et inspirée de la démarche de l'Ecuyer (1990).

Cette analyse s'est déroulée en cinq grandes étapes :

1. La première consistait à faire une relecture du matériel en entier afin d'avoir une vue d'ensemble sur tout le corpus et mettre en évidence les premiers thèmes saillants.
2. La deuxième étape était dédiée au découpage des propos en unité de sens pour obtenir des significations plus précises et complètes.
3. La troisième étape concerne la classification et la codification et est considérée comme une étape cruciale et laborieuse. Ici, il s'agissait de rassembler les différents énoncés à caractères semblables afin de pouvoir créer des catégories. Puis, ces catégories ont pu être divisées en sous-catégories afin d'avoir des significations encore plus précises. Selon L'Ecuyer (1990), il est crucial, durant cette phase, de ne pas chercher à confirmer les catégories préexistantes.
4. La quatrième comprenait la description scientifique des résultats dans laquelle il s'agissait de décrire les particularités spécifiques de chaque catégorie et sous-catégorie. Plus précisément, le nombre d'énoncés par catégorie ou le nombre de participants se référant à la catégorie sont mis en évidence pour pouvoir ainsi effectuer des comparaisons. Selon, l'Ecuyer (1990), cette description doit être effectuée de manière précise car elle permet une meilleure compréhension des phénomènes étudiés dans la recherche.
5. Puis, la dernière étape consistait à interpréter les résultats obtenus dans une discussion en faisant des liens avec les différents modèles de compréhension que nous avons abordés en première partie, voire de rechercher de nouveaux modèles explicatifs de nos résultats.

6.4 Présentation du parcours professionnel des différents participants

En début d'entretien, il est demandé aux sujets d'expliquer brièvement leur parcours professionnel. L'accent est mis sur les différentes professions exercées et le temps consacré à chaque métier.

X1 : X1 décrit son parcours professionnel comme mouvementé. Madame a terminé l'école secondaire en pré-gymnasiale et a fait le gymnase à Neuchâtel. Six mois avant la fin du gymnase, elle est venue à la Chaux-de-Fonds effectuer

l'école paramédicale qu'elle a réussie. Elle a ensuite essayé de passer les examens pour devenir diététicienne mais elle a échoué et s'est finalement tournée vers le métier de droguiste, faute de temps pour choisir un métier. Par ailleurs, elle n'a pas supporté de se retrouver loin de sa famille car sa place d'apprentissage se trouvait à Moutier. Malheureusement, son contrat a été résilié avant ses examens finaux car elle ne s'entendait pas avec le patron. Il lui a fallu cinq ans avant de retourner dans la droguerie et d'obtenir son CFC. Elle est ensuite devenue représentante dans la délégation pharmaceutique. Dans ce cadre, elle a travaillé trois ans chez Biotat et a terminé son parcours professionnel fin 2015 chez Interdelta à Fribourg car elle a eu des problèmes de santé dont elle ne souhaitait pas parler.

X2 : Après avoir fait ses études en France où Madame a obtenu un bac en comptabilité/gestion, elle est venue en Suisse afin d'effectuer l'école d'infirmière. Toutefois, Madame a échoué au concours d'entrée. Elle s'est, par conséquent, tournée vers le travail de serveuse et, plus tard, vers la vente, notamment, à la Coop où elle a occupé le poste de cheffe de rayon. Après cela, elle est retournée dans le domaine des soins où elle a travaillé en tant qu'aide soignante. Finalement, elle s'est vue contrainte d'arrêter ce métier en 2019 dû à un problème de santé physique.

X3 : X3 a commencé par suivre l'école d'infirmière sans toutefois obtenir de diplôme. Puis, Madame a travaillé en tant qu'aide soignante durant une année mais ce métier ne lui convenait pas. Elle s'est tournée alors vers le métier de Barmaid dans une discothèque puis comme vendeuse à la Migros où elle est devenue responsable de rayon. Elle a fini par retourner dans le domaine des soins en tant qu'aide soignante mais a dû arrêter à cause de problèmes d'arthrose en 2018.

X4 : Madame a obtenu un CFC d'employée de commerce. Elle a également été conseillère clientèle en Grèce pour Microsoft durant une année. Puis, elle s'est tournée vers la vente, plus précisément dans la téléphonie chez Salt, métier qu'elle a pratiqué durant une année. Elle a également effectué par la suite une formation de kinésiologie pour travailler à son compte. Enfin, elle a travaillé en tant qu'employée de commerce dans un home pour personnes âgées. Toutefois,

elle a dû arrêter cette activité en 2018 car elle souffrait de troubles bipolaires et de problèmes cardiaques.

X5 : Madame a obtenu son CFC d'employée de commerce en 1990. Madame a travaillé dans ce domaine jusqu'en 1998. Elle a ensuite mis fin à son activité pour faire l'école d'infirmière mais n'a pas été en mesure de la continuer à cause d'un accident. Elle a alors repris un travail en tant qu'employée de commerce durant 11 ans. Elle est, par la suite, partie deux ans en Italie et, à son retour, elle ne souhaitait plus travailler dans les bureaux. Elle a, alors, reçu une proposition de poste en tant qu'aide dans les salles d'opérations où elle a travaillé durant 5 ans. Elle a finalement dû arrêter car elle avait des problèmes aux genoux.

X6 : Une partie de sa scolarité a été faite au Brésil. Madame a terminé l'école secondaire en Suisse. Durant cette période, elle a cherché à effectuer des stages pour pouvoir définir vers quel domaine elle souhaitait s'orienter. A côté de cela, elle a fait différents boulots en usine et le dernier était dans une station d'essence. Puis, elle a souffert d'une dépression ce qui ne lui a pas permis de continuer et a dû arrêter son travail en 2016. Aujourd'hui, elle souhaiterait commencer une AFP en tant qu'employée de commerce.

X7 : Madame a exercé différents boulots (pas précisé) avant de commencer par effectuer une maturité fédérale par correspondance à 19 ans (pour des raisons de soucis de santé) car elle voulait effectuer des études en médecine. Cependant, il lui semblait trop tard pour entreprendre de si longues études. Alors, elle a fait un an dans la recherche de fonds. Puis, elle a travaillé deux ans chez New Yorker où elle a évolué en tant que responsable de vente. Elle a fini par être secrétaire de direction dans une agence immobilière où elle est restée pendant cinq ans avant de devoir arrêter son travail en 2017 en raison d'un burn-out.

X8 : X8 a fait ses études au Portugal. Madame a été enseignante de portugais et d'anglais. Après avoir fini l'université, elle n'arrivait pas à trouver en emploi dans ce domaine, elle a donc trouvé du travail comme serveuse dans le café de son père durant quelques temps. Pour cause de disputes familiales, elle a décidé de venir en Suisse en 2008. Ici, elle a commencé comme serveuse dans un

restaurant durant neuf mois. Ensuite, elle a exercé en tant que femme de ménage durant un an et a fini par trouver un travail comme employée de production dans une usine où elle est restée jusqu'en 2019, date à laquelle elle a été licenciée.

X9 : Monsieur a suivi toutes ses études au Portugal. Il a eu un premier job en tant que serveur dans un restaurant car il ne trouvait pas de travail dans son domaine. En 2003, il a décidé de venir en Suisse dans l'espoir de pouvoir trouver du travail. Il est malheureusement resté deux ans sans emploi. En 2005, il a trouvé du travail dans le domaine des sanitaires. Il a exercé ce métier jusqu'en 2017, année durant laquelle il a eu un accident de travail et a dû arrêter son métier.

7. Résultats

Dans cette partie, nous allons procéder à la description des résultats obtenus lors de notre analyse de contenu. Les différentes catégories et les sous-catégories soutirées seront présentées à l'aide d'un tableau (Tableau 2). Ces dernières seront ensuite décrites et exemplifiées à l'aide des énoncés des participants.

Catégories	Sous-catégories
1. Vécu de la reconversion	1.1 Le déni 1.2 L'apprentissage sur soi-même 1.3 La peur de l'avenir 1.4 Le regret 1.5 L'échec 1.6 L'opportunité
2. Obstacles rencontrés lors de la reconversion	2.1 La reprise des études 2.2 Les problèmes familiaux 2.3 Les problèmes financiers 2.4 Le manque de motivation 2.5 L'âge 2.6 Le temps 2.7 L'inutilité 2.8 Le regard des autres 2.9 Pas de difficulté
3. Stratégies pour faire face à la reconversion	3.1 L'acceptation d'aide 3.2 La persévérance 3.3 La lucidité 3.4 La projection dans l'avenir 3.5 La positivité 3.6 Vivre au jour le jour
4. Evolution du sentiment de maîtrise	4.1 L'ajustement réactif à proactif 4.2 L'justement proactif 4.3 L'ajustement réactif
5. Facteurs de compréhension du regain de maîtrise	5.1 Pouvoir faire des choix 5.2 S'affirmer 5.3 Le temps 5.4 La grande capacité de résilience 5.5 Avoir un but 5.6 Régler des problèmes de santé
6. Soutiens affectifs	6.1 La famille 6.1.1 L'enfant 6.1.2 L'oncle 6.1.3 Le grand-père 6.1.4 Les frères et sœurs 6.2 les amis 6.3 Les institutions 6.3.1 L'AI 6.3.2 L'ORIF 6.4 Les professionnels de la santé 6.4.1 Le psychiatre 6.4.2 Le psychologue 6.4.3 Le médecin/infirmière

7. Fonction des soutiens	7.1 L'aide dans les démarches 7.2 Le soutien émotionnel et moral 7.3 Le gain en maîtrise 7.4 Le soutien financier
8. Autres ressources	8.1 Sémiotiques 8.2 Le sport 8.3 La nature 8.4 Les animaux
9. Fonction de ses ressources	9.1 La source de bien-être 9.2 La source de distraction
10. Périodes critiques	10.1 Les rechutes 10.2 Les interventions chirurgicales 10.3 Les douleurs physiques 10.4 La baisse de moral
11. Ressources manquantes	11.1 Les barrières financières 11.2 Les barrières sociales 11.3 Les barrières institutionnelles 11.4 Les barrières physiques 11.5 Pas de ressources manquantes

Tableau 2. Répertoire des catégories et sous-catégories

7.1 Analyse de contenu

7.1.1 Vécu de la reconversion

La première catégorie de réponses fait référence au déni. Pour deux participantes, il a été difficile de reconnaître la réalité et de l'accepter.

« Ben il m'a fallu quand même du temps pour accepter pour, euh, ne pas être dans le déni, accepter que j'avais des problèmes et qu'il fallait que je sois soignée quoi » (X1).

De plus, une autre mentionne également qu'il est difficile d'accepter de ne plus pouvoir faire certaines choses et que notre vie sera différente : « C'est jamais facile de se rendre à l'évidence qu'on ne peut pas faire les choses comme tout le monde, qu'on ne peut plus avoir une vie normale comme autrefois » (X6).

La seconde sous-catégorie fait référence à l'apprentissage sur soi-même qu'on fait les participants (X1/X3) durant leur reconversion. Une des participantes mentionne l'évolution qu'elle a eu sur elle-même à travers cette transition : « Je pense que j'ai énormément appris sur moi, ça m'a fait énormément évoluer, sortir de mon petit cocon » (X1).

La peur de l'avenir constitue la troisième sous-catégorie relative au vécu de la transition. Dans le discours des participantes (X2/X8/X6), on ressent cette incertitude face à l'avenir, à ce qu'elles vont pouvoir devenir par la suite : « *Bah en fait, je ne m'en suis pas trop rendue compte puis, entre-temps, je voyais que je n'arrivais pas donc je ne m'y attendais pas mais en même temps je voyais que je n'arrivais plus. Ce qui m'a fait peur c'est vraiment pour la suite, mon avenir mais il faut aller par paliers* » (X2).

La quatrième sous-catégorie fait référence au regret. L'une des participantes exprime son regret quant à ne plus pouvoir exercer la profession qu'elle aimait : « *J'ai beaucoup regretté car j'adorais ce boulot et puis de plus pouvoir exercer à cause de mes genoux c'était compliqué. Je me suis sentie comme diminuée* » (X5).

Quatre participants ont vécu, quant à eux, cette reconversion comme un échec. Ils dénotent, en effet, que le fait de pouvoir choisir dans quel domaine ils aimeraient se former sans avoir de contraintes est quelque chose d'essentiel pour eux : « *C'est comme un échec personnel car j'aurais voulu faire plus de formation, j'aurais voulu aller beaucoup plus loin et je sais que, pour l'instant, je ne peux pas* » (X4).

Quant à la dernière sous-catégorie, elle renvoie à l'opportunité qu'offre une transition. Voir la reconversion comme une occasion de pouvoir faire autre chose permettrait selon trois des participantes (X3/X5/X8) de ne pas sombrer dans une dépression et ainsi se relever plus rapidement : « *Euh bah, c'était assez facile pour moi parce que je n'étais pas convaincue de mon choix de carrière de base et c'était une opportunité, ce n'était pas un gros deuil car ça ne me correspondait plus, ça m'a aussi évité de rester en dépression ou burn-out et ça permet de rebondir et d'avancer* » (X3).

7.1.2 Obstacles rencontrés lors de la reconversion

L'une des participantes (X1) a cité comme difficulté lors d'une reconversion le fait de devoir reprendre les études. X1 explique qu'il n'est jamais facile, après des années de travail, de retourner sur les bancs de l'école avec des personnes qui n'ont pas le même âge : « *Le plus compliqué c'était de retourner à l'école.*

Ça a été aussi très difficile car les cours sont où j'ai fait mes cours paramédicaux il y a presque 20 ans, c'est les mêmes locaux, il y a des profs que j'ai reconnus mais heureusement je n'ai pas les mêmes, euh, et surtout la première année où je suis tombée dans une classe difficile mais maintenant ça va beaucoup mieux. Ah et aussi la différence d'âge ! Enfin ouais, ça m'a fait un choc aussi et pis, euh, je me suis demandée ce que je " fous là " ».

Trois des sujets (X5/X8/X9) ont expliqué avoir eu des problèmes familiaux qui sont venus se rajouter à leur transition et ceci n'a pas rendu leur situation plus facile à vivre, comme par exemple, ici, avec X9 : *« Par contre, il y a eu une chose qui m'a pas trop aidé durant cette période mais j'ai du vivre avec ça aussi c'est que ma sœur habitait avec moi et on s'est retrouvé en fait les deux à l'hôpital. Moi justement pour me faire opérer de la cervicale et elle deux jours avant moi parce qu'elle s'était fait agressée par son ex copain et a reçu neuf coups de couteaux et c'est moi qui l'avait découverte par terre, j'avais dû appeler les flics et tout...».*

L'une des participantes cite le manque de motivation comme facteur l'ayant freiné dans son processus de reconversion. En effet, elle affirme ne plus vouloir venir à l'ORIF mais vouloir se débrouiller seule : *« En fait, euh, l'ORIF ça m'a bien aidé au début mais le truc c'est que maintenant ma difficulté c'est que je n'en peux plus de l'ORIF quoi, j'ai juste envie d'aller voir ailleurs. Je n'ai plus aucune motivation à venir ici et les écouter » (X1).*

Deux participantes (X2/X1) mettent en avant comme obstacle l'âge. Elles rapportent qu'il est difficile à partir d'un certain âge de pouvoir retrouver un travail ou refaire une formation : *« (...) Et puis ben quelle formation choisir vu mon âge, je ne sais pas si je peux faire ce que j'aime, c'est difficile je pense de trouver du travail dans le domaine que l'on veut » (X1).*

Le temps est également mentionné comme quelque chose de difficile lors de la reconversion par l'une des participantes. Elle juge effectivement que, parfois, le temps lors d'une transition peut être douloureux à supporter : *« Le temps entre mon arrêt de travail et mon arrivée à l'ORIF, c'était long avec beaucoup d'angoisse, d'inquiétude et de stress. C'était difficile d'attendre sans savoir ce qu'il en sera, ce que l'on deviendra » (X7).*

Trois des participantes (X7/X4/X6) expliquent que leur principal frein a été d'avoir le sentiment d'être inutiles au sein de la société, de ne plus pouvoir apporter grand chose. Par exemple, X7 affirme que : « *C'est dur de rester comme ça à la maison sans rien faire car on se sent vraiment vite inutile, on ne sert à rien* ».

X6 et X2 racontent que le regard des autres a aussi eu un impact sur elles : « *La grande difficulté c'était de me retrouver sans rien en fait, et aussi le regard des autres par rapport au fait de rien faire et de rien avoir, c'est comme si j'étais en chute libre (...)* » (X6).

Les problèmes financiers sont des freins cités par deux sujets (X9/X5). Ne plus avoir de travail et ne plus avoir une rentrée d'argent durant un laps de temps relativement long peut être une source de stress : « *Moi, j'ai une fille pour qui je dois payer une pension alimentaire et c'est vrai qu'au niveau financier ça n'allait pas. Après, c'est vrai que j'avais des gens autour de moi, j'ai de la famille tout ça mais, au bout d'un moment, j'étais des mois sans salaire et ce n'était pas facile, c'était beaucoup de stress, d'inquiétude donc c'était plutôt un manque au niveau matériel* » (X9).

Finalement, une participante interrogée explique ne pas avoir connu de difficultés particulières (X3).

Elle déclare avoir été préparée à devoir vivre cette reconversion car ses problèmes de santé ont duré un certains temps avant qu'elle doive arrêter son travail. Elle a été rapidement prise en charge par l'AI dès son arrêt de travail et n'a pas eu le temps de se rendre compte de ce qu'elle traversait réellement : « *Non, ça c'est fait facilement, j'ai été prise rapidement en charge par mon médecin qui m'a directement mis chez une rhumatologue et quand elle a vu qu'il y avait pas mal d'arthrose autant dans les genoux que dans le dos, il y a pas eu de discussion, on a entamé directement les démarches avec l'AI. C'est maintenant que je sens cette reconversion parce que je ne suis plus aide soignante, je suis de nouveau dans un bureau et, euh, ça me fait du bien de me retrouver dans un bureau, dans un domaine qui me correspond plus* ».

7.1.3 Stratégies pour faire aux freins de la reconversion

Nous avons examiné les stratégies que les personnes mettent en place pour faire face aux freins rencontrés lors de la reconversion. Ces stratégies utilisées par les sujets pourraient être des solutions qui peuvent avoir un impact positif sur le gain de maîtrise.

Deux sujets (X1/X7) affirment que pour faire face aux différents obstacles, ils ont accepté l'aide proposée par les personnes autour d'eux : « *(silence) C'est en acceptant de l'aide que j'ai pu faire face aux difficultés, après c'est vrai que j'ai beaucoup dit que j'ai de la chance d'avoir des gens autour de moi* » (X7).

La deuxième sous-catégorie fait référence à la persévérance. X1 explique qu'un des moyens de pouvoir surmonter ses difficultés était de toujours avancer et persévérer lorsque ce n'était pas facile : « *On m'a aussi rappelé que je peux être fière de moi car j'ai pris ce qu'on m'a donné et j'ai eu envie de m'en sortir donc tout ne m'est pas tombé dessus, c'est aussi que je le voulais. J'ai été persévérante, je n'ai jamais laissé tomber* » (X1).

Etre lucide est une autre stratégie utilisée par deux sujets (X2/X7) lors de cette période. Il est important, pour eux, d'être conscient de leur situation et d'essayer de la percevoir de manière positive. Nous le retrouvons, par exemple, dans les propos de X2 : « *C'était de ne pas être dans le déni et d'être lucide sur la situation* ».

La quatrième sous-catégorie fait référence à la projection dans l'avenir. Deux sujets (X5/X8/X3) rapportent que planifier le futur aide à avancer dans cette situation complexe comme par exemple, ici, avec X3 : « *C'était de penser à l'avenir, l'envie de découvrir autre chose (...) je ne sais pas peut-être la comptabilité* ».

Un des sujets explique qu'il est essentiel de vivre au jour le jour, de prendre la vie comme elle vient sans avoir d'attentes : « *Tenter de vivre au jour le jour le maximum et pas avoir trop d'attentes car on risque d'être déçu du coup il faut apprendre à se contenter de ce que l'on a et ça aide* » (X4).

Finalement, la dernière sous-catégorie fait référence au fait *d'être positif* durant une transition. X9, X2 et X3 racontent que le fait de voir la situation de manière positive évite de déprimer et de se morfondre sur sa situation : « (...) *Euh, et puis après, j'essayais de prendre surtout les choses de manière positive parce qu'autrement je serais à Marsens (hôpital psychiatrique de Fribourg) (rire) » (X9).*

7.1.4 Evolution du sentiment de maîtrise

Nous allons analyser à travers le discours des participants l'évolution du sentiment de maîtrise au cours de la reconversion. Nous n'avons, cependant, pas observé d'évolution chez tous les participants.

Quatre des participants (X1/X8/X6/X9) racontent être passés d'une perte de maîtrise (*ajustement réactif*) à une meilleure maîtrise de leur vie (*ajustement proactif*).

X1 et X6 racontent qu'au début de leur reconversion, ils ne ressentaient aucune maîtrise sur leur vie, ils n'avaient plus l'impression de pouvoir faire leurs choix. Grâce au fait qu'ils aient pu construire un nouveau projet, ils ressentent davantage de contrôle sur leur parcours : « *Je me sentais comme une marionnette au début qui n'avait pas de maîtrise de sa vie, comme si on décidait tout pour moi. Mais aujourd'hui, j'ai davantage de maîtrise, car j'ai plusieurs projets qui sont en train de se concrétiser » (X1).*

X9, lui, explique que le fait d'avoir réglé son problème de santé et d'avoir trouvé un métier qui lui plaît, lui a permis de se sentir mieux dans sa vie. Dans son discours, il ne dit pas explicitement qu'il a retrouvé un contrôle sur sa vie mais il a lié son ressenti positif au fait qu'il a une meilleure maîtrise sur sa vie aujourd'hui : « *De toute façon, je n'avais pas le choix, sur le chantier c'était plus possible et je n'avais pas d'autres expériences ou diplômes dans d'autres métiers. Donc ce qui m'a permis de me sentir mieux dans ma vie, c'est déjà le fait d'avoir enfin pu régler mon problème au genou et puis retrouver un métier et faire quelque chose d'utile et ne pas rester à la maison sans savoir ce qui m'attend ».*

Quant à X8, c'est avec le temps qu'elle a réussi à se relever et à voir cette reconversion comme une opportunité. Comme X9, elle ne parle pas explicitement de gain de maîtrise. Cependant, dans son discours, le décès de son mari avait fait naître chez elle un sentiment d'impuissance face aux divers choix qui se présentaient à elle, un sentiment de subir la vie. Voir cette reconversion comme une opportunité a fait naître chez elle un sentiment positif et lui a permis de reprendre sa vie en main : « *Au début, c'était difficile, j'étais triste, seule et complètement perdue et je ne savais pas comment m'en sortir puis je l'ai, petit à petit, pris comme une opportunité de faire autre chose dans ma vie, de construire une nouvelle vie après le décès de mon mari* ».

En ce qui concerne les autres sujets, il n'y a pas eu d'évolution du sentiment de maîtrise entre le début de la reconversion et au moment de l'entretien.

Les sujets X2, X5 et X3 ont très vite perçu cette reconversion involontaire comme une opportunité (*ajustement proactif*) de pouvoir faire un autre métier car ils étaient conscients qu'ils ne pouvaient plus, à cause de leurs problèmes divers, exercer leur métier de base : « *Il y a pas eu de réajustement, je n'ai pas le choix et je le vois clairement comme une opportunité. Je le vois d'une manière positive, c'est vrai que c'est l'avantage quand on se retrouve comme ça en reconversion d'avoir l'opportunité de faire de nouveaux apprentissages. De nouvelles choses s'ouvrent à nous et c'est super intéressant* » (X3).

Toutefois, deux participants (X7/X4) ont vécu cette reconversion de manière négative où toute maîtrise sur leur vie leur a été enlevée (*ajustement réactif*).

X7 et X4 racontent que depuis cette reconversion, elles n'ont plus aucune maîtrise de leur parcours car toutes les décisions qui sont prises ne leur appartiennent pas et elles n'ont pas trop de pouvoir sur ces dernières : « *Je me sens à la merci des décisions qui ne m'appartiennent pas vraiment, prises par des personnes qui ne me connaissent pas. Je n'ai pas l'impression d'avoir plus la maîtrise sur mon parcours en étant ici car j'ai l'impression que c'est tout le monde qui contrôle à ma place et que moi je peux rien faire* » (X4).

Afin d'illustrer l'évolution du sentiment de maîtrise des différents participants, le premier axe de l'agentivité (Figure 4) met en avant la position des sujets concernant leur sentiment de maîtrise au début de la reconversion et le deuxième axe (Figure 5) montre où se positionnent les individus au moment de l'entretien.

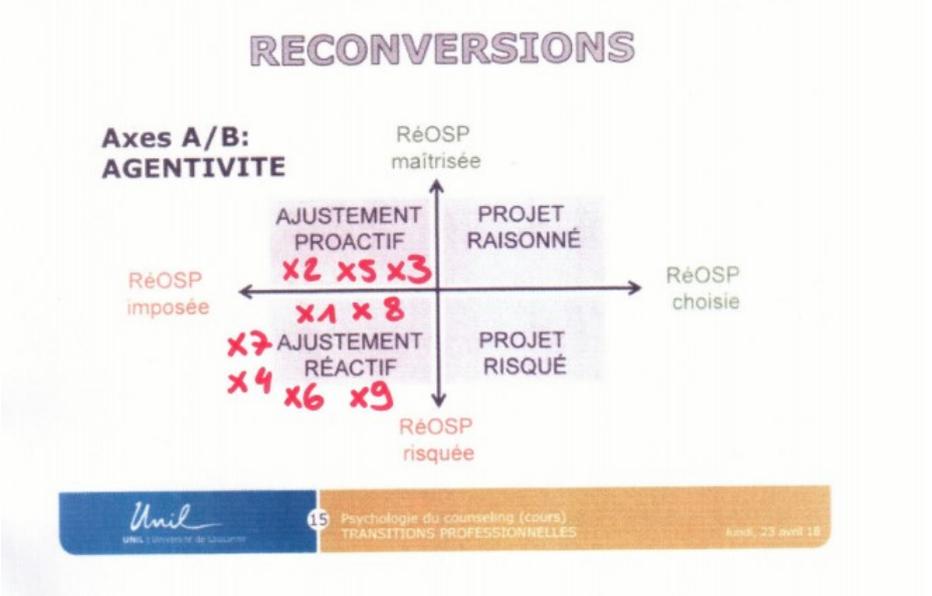


Figure 4. Sentiment de maîtrise au début de la reconversion

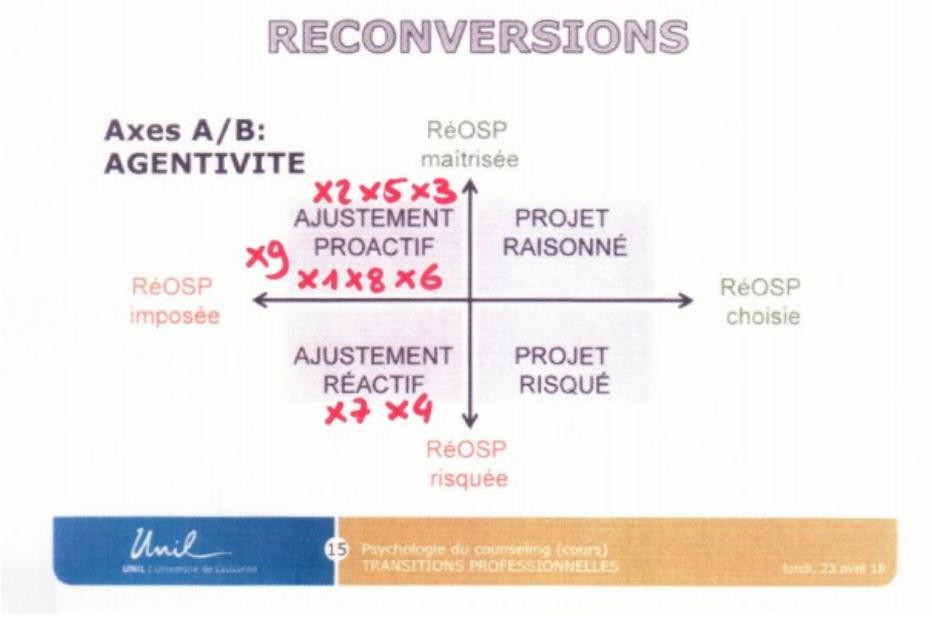


Figure 5. Sentiment de maîtrise au moment de l'entretien

7.1.5 Facteurs de compréhension du regain de maîtrise

En lien avec l'évolution du sentiment de maîtrise, nous nous sommes intéressés aux différents facteurs qui ont permis aux personnes de retrouver le contrôle sur leur parcours.

Pouvoir faire ses choix est l'un des éléments qui a permis à l'un de nos sujets de regagner une maîtrise sur sa vie. Elle raconte qu'au travers de cette reconversion, elle a, petit à petit, réussi à prendre les décisions qui lui conviennent : « (...) *J'ai l'impression de pouvoir plus prendre ma vie en main, de faire mes choix et prendre mes décisions maintenant* » (X1).

L'une des participantes raconte que le fait de s'être plus affirmée durant cette reconversion l'a aidé à regagner en maîtrise dans la mesure où elle arrive enfin à prendre des décisions sans écouter autrui : « *Je pense simplement parce que je vois la fin et puis aussi ce qui a changé c'est que maintenant j'essaye de m'écouter plus, de m'affirmer et d'arrêter de toujours vouloir faire plaisir aux autres dont mes ex-compagnons par exemple, c'est toujours moi qui me sacrifiais* » (X1).

Trois sujets (X1/X8/X6) affirment que c'est le temps qui leur a permis de retrouver petit à petit un certain contrôle sur leur vie. Nous l'observons dans les propos de l'entretien avec X8 : « *La distance dans le temps, il faut du temps pour digérer les choses, se relever après s'être pris une grosse claque, reprendre confiance en soi et la maîtrise sur sa vie petit à petit* ».

Le fait d'avoir une grande capacité de résilience serait pour deux participantes une raison qui leur a permis de garder une certaine emprise sur leur vie : « *Une grande capacité d'adaptation, j'ai vraiment ça donc finalement quand j'ai su que je ne pouvais plus être aide soignante, je ne me suis pas morfondue sur mon sort, je me suis dit que c'est trop cool car du coup je vais pouvoir apprendre pleins de choses, pouvoir faire de nouvelles choses et je savais qu'avec l'AI, il y avait cette possibilité* » (X5).

Trois participants (X6/X1/X9) racontent que le fait d'avoir un nouveau but, un nouveau projet leur a permis de retrouver un sens à leur vie et ainsi regagner en

maîtrise. Nous le voyons dans les dires de X6 : « *Pour moi, tous ces projets se sont mis gentiment en place et même si je n'ai pas eu le choix d'être comme ça, maintenant, je suis totalement au clair avec ce que je veux faire et je me sens en maîtrise de mon avenir car j'ai un but, je ne suis plus en train de subir ce qui m'arrive, c'est comme si maintenant j'ai un chemin à suivre* ».

Pour terminer, X9 explique que c'est le fait d'avoir pu régler ses problèmes de santé qui lui a permis de se sentir mieux dans sa vie : « *Donc ce qui m'a permis de me sentir mieux dans ma vie, c'est déjà le fait d'avoir enfin pu régler mon problème au genou* ».

7.1.6 Soutiens affectifs

Six sujets (X1/X2/X6/X7/X8/X9) affirment avoir bénéficié du soutien des professionnels de la santé afin de pouvoir traverser au mieux cette étape de transition difficile. Nous le voyons, par exemple, dans les propos de X8 qui parle de l'aide obtenu par sa psychologue : « *J'étais aussi accompagnée par une psy et tout, ça m'a aidé dans le sens que je savais que c'était une nouvelle vie qui devait être construite et que je devais construire avec ce que j'avais là* ».

X2 et X7 mentionnent le médical comme source de soutien. Par exemple, X7 affirme avoir beaucoup été épaulée par son médecin généraliste : « *Mais heureusement, j'étais soutenue par mon médecin. Il m'a beaucoup aidé et on a pu mettre plein de choses en place, je suis vraiment tombée sur des bonnes personnes* ».

La famille est aussi une source de soutien qui revient dans le discours de trois participants (X2/X5/X4) : « *J'ai une famille juste extraordinaire ! Je pense que sans eux, durant cette période, je ne serais pas où j'en suis aujourd'hui* » (X4).

L'une des participantes cite comme soutien familial son enfant qui a été très présent pour elle durant cette reconversion et l'a aidé à voir les choses de manière positive : « *Ma fille, elle m'a beaucoup soutenu, elle me disait souvent « ah mais maman ça va très bien aller pour toi », elle est super positive pour moi* » (X3).

D'autres membres de la famille (oncle/grand-père/frère) ont soutenu les sujets (X1/X7/X4/X9) durant cette période difficile. Par exemple, dans les propos de X1, nous pouvons voir que c'est son oncle qui a été là pour elle afin de l'aider dans les différentes démarches : « (...) *Ah non et pis j'ai de la chance parce que j'ai un oncle qui est ici à la Chaux-de-Fonds et qui a proposé de m'aider et de m'accompagner dans cette reconversion* ».

X7 raconte, quant à elle, avoir reçu énormément de soutien de son grand-père qui l'a beaucoup aidée moralement : « *Mon grand père m'a sauvé la vie parce que j'ai failli être hospitalisée car je n'en pouvais plus et je n'arrivais plus à me défendre* ».

X2, X5 ET X6 rapportent avoir été également soutenues par leurs amis. Dans les propos de X6, ses amis ont vraiment été un pilier durant les moments difficiles : « *J'ai des amis géniaux, j'ai pu beaucoup compter sur eux, ils ont toujours été derrière moi, ils ne m'ont jamais lâché* ».

Finalement, trois personnes interrogées (X2/X3/X6) mentionnent avoir bénéficié du soutien des institutions (AI/ORIF). X6 raconte la chance qu'elle a d'avoir l'AI car ils lui permettent de suivre sa nouvelle formation : « (...) *Car je me suis dit, j'ai quand même de la chance d'avoir l'AI car elle me paye une reconversion et je ne vais quand même pas cracher dessus* ».

Quant à X7, elle parle de l'heureuse opportunité qu'elle a eu de pouvoir venir à l'ORIF car elle estime que c'est une structure très encadrante et le personnel qui y travaille est décrit comme compétent : « (...) *Bien, je suis vraiment très reconnaissante d'avoir pu passer par ici et, euh, très bon contact avec les personnes qui m'encadrent* ».

7.1.7 Fonction des soutiens

Nous nous sommes également intéressés à savoir quelles fonctions ont eu ces différents soutiens durant la reconversion professionnelle.

Pour X1, X5 ET X7, les différents soutiens (grand-père, professionnels de la santé et amis) ont prodigué de l'aide dans les démarches auprès de l'AI : « *Mon médecin m'a aidé dans les démarches auprès de l'AI pour que je puisse avoir*

moins de poids sur mes épaules et que je puisse m'en remettre plus facilement » (X7).

Six participants mentionnent également que les différentes personnes présentes leur ont fourni un soutien émotionnel et moral en essayant de les encourager et de les écouter avec empathie.

Par exemple, les sujets X1, X8 et X6 racontent que ces soutiens ont été très compréhensifs de leur situation et les ont aidés au niveau de leur bien-être moral car ils se sont sentis écoutés et pas jugés : « *Je me sens bien et en sécurité, les gens sont compréhensifs, ils sont toujours à l'écoute donc c'est vraiment génial et super important pour être soulagée, ne pas se sentir jugée » (X6).*

Les participants X2, X3 ET X9 affirment, quant à eux, que ces soutiens les ont non seulement encouragés mais également poussés à avancer vers l'avenir : « *De me soutenir, de toujours me pousser vers l'avant et me dire que je ne dois pas regarder en arrière, des choses comme ça... » (X9).*

Également, une autre fonction à mettre en évidence citée par X8 et X6 est celle de regagner une maîtrise du parcours. Le fait d'avoir pu bénéficier de ses soutiens leur ont permis de retrouver un contrôle sur leur vie : « *L'encadrement de l'AI, l'encadrement de l'ORIF et les différentes personnes autour de moi, m'ont permis de trouver un but et de faire mes projets et regagner la maîtrise de ma vie » (X6).*

Enfin, la dernière sous-catégorie citée par X4 et X2 fait référence à la fonction d'aide financière. X2 rapporte que grâce à son mari, elle ne s'est jamais retrouvée embêtée financièrement : « *Au niveau financier, ça allait bien car mon mari travaille donc on n'a pas manqué de quelque chose ».*

7.1.8 Autres ressources et fonctions

Comme autres ressources auxquelles les personnes ont eu accès, nous retrouvons le sport mentionné par X1, X2 et X7. Le fait de pouvoir bouger, être en mouvement serait quelque chose d'indispensable dans leur vie : « *Mais je refais du sport car vraiment le mouvement c'est quelque chose d'essentielle pour moi » (X7).*

Également, pour plusieurs d'entre eux (X5/X3/X4/X9/X6), les animaux représentent une véritable ressource au quotidien : « *J'ai cinq animaux, ça aide tellement d'avoir des animaux ! Quand je suis avec mon chien, je suis moins anxieuse* » (X6).

La troisième sous-catégorie relevée comme moyen de se ressourcer est la nature : « *Je vais souvent marcher dans la nature, ça fait vraiment du bien* » (X8).

Le milieu naturel, la présence d'animaux et le sport représentent une véritable source de bien-être pour X1, X5, X3, X6 et X9 qui les aident au niveau moral et lorsqu'ils ne se sentent pas bien : « *(...) Et ça ma aidé physiquement et quand je ne suis pas bien, aller marcher ça aide aussi au niveau moral* » (X3).

Enfin, la quatrième sous-catégorie fait référence aux ressources sémiotiques. X3, X5 et X8 ont affirmé avoir pu s'évader à travers des livres divers : « *Je me suis retrouvée dans la lecture depuis peu (...) oui oui je lis souvent et beaucoup* » (X3).

La lecture est pour X8 et X3 une importante source de distraction. En effet, cela leur permettrait de diriger leur pensée vers autres choses que les difficultés qu'elles sont en train de traverser : « *Ça me permet de me distraire et de penser et d'apprendre autre chose* » (X8).

L'évolution des ressources au fil de la reconversion professionnelle n'a pas été explicitement présentée dans les résultats. Les sujets devaient, cependant, se positionner sur les axes en fonction des ressources qu'ils estimaient avoir au début de la reconversion (Figure 6) et les ressources présentes au moment de l'entretien (Figure 7) :

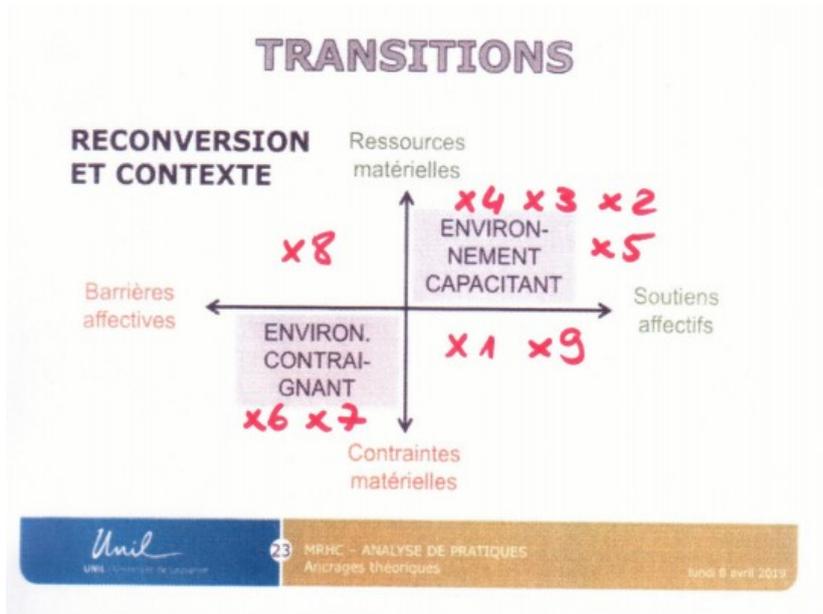


Figure 6. Ressources présentes au début de la reconversion

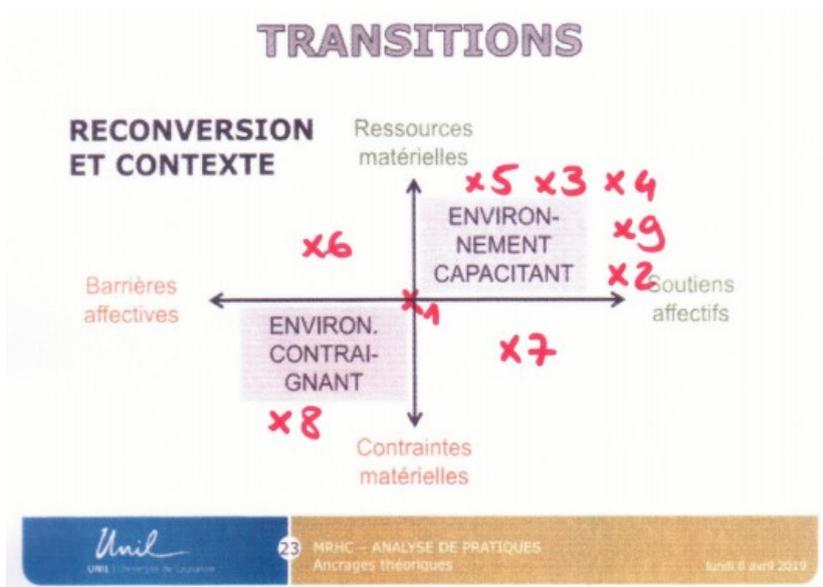


Figure 7. Ressources présentes au moment présent

7.1.9 Périodes critiques

Les périodes critiques font référence aux moments difficiles durant lesquels les personnes avaient le plus besoin de soutien affectif. Toutefois, nous n'avons pas réussi à recueillir des réponses claires sur ce thème chez tous les sujets.

La période difficile mentionnée par X6 et X1 concerne les moments de *rechute*. Pour X6, ce fût lors de son internement à l'hôpital psychiatrique : « Je

dirais lors d'une rechute, quand j'étais à l'hôpital psychiatrique, je n'ai pas été laissée seule un jour là-bas, on venait me voir tous les jours et c'était précieux » (X6).

« Chaque fois que j'avais des rechutes et c'est cela qui m'a permis d'aller de l'avant. Pour moi, c'est vraiment important d'être soutenue et de ne pas être jugée durant des périodes pareilles » (X1).

Pour X2, c'est lors des différentes interventions chirurgicales qu'elle a dû subir que d'avoir des personnes autour d'elle était important : *« Euh, alors peut être, euh, chaque fois que j'étais opérée parce que j'étais en arrêt à 100% et d'avoir du monde ça fait du bien ouais ».*

Quant à X5, la période où elle avait le plus besoin de soutien était durant les moments où elle avait de fortes douleurs physiques : *« En fait, c'est toujours important que les gens soient là, mais peut être les moments où j'avais le plus mal aux genoux ».*

Pour terminer, X3 fait état des périodes où elle ressentait une grande baisse de moral : *« Je dirais la période où, moralement, je n'allais pas top car j'étais vraiment très fatiguée ».*

7.1.10 Ressources manquantes

Ce chapitre fait référence aux ressources que les sujets n'avaient pas à disposition et qui auraient pu faciliter leur reconversion.

La première ressource manquante citée par X1 et X8 est la barrière financière. Le fait d'avoir dû arrêter leur travail les a mis dans une situation inconfortable et stressante : *« Rien qu'au niveau financier, j'ai vraiment été dans des phases très critiques. Cela me mettait dans un stress énorme de ne pas pouvoir payer mes factures » (X1).*

La deuxième sous-catégorie fait référence aux barrières sociales. Quatre participantes (X1/X8/X7/X6) affirment n'avoir pas eu assez de soutien social des paires et se sont senties seules. Par exemple, X1 raconte qu'elle avait tendance à se renfermer : *« Le côté social manquait car je m'isolais complètement » (X1).*

Quant à X6, sa famille n'a jamais vraiment compris ce qu'elle était en train de traverser : « *Je ne parle pas à ma famille, on a des relations très compliquées car ils ont jamais vraiment compris ma situation. Du coup, je ne peux pas vraiment compter sur eux* ».

Un autre point important à relever et qui a manqué est la barrière physique. Le fait de ne plus pouvoir utiliser son corps comme avant semble être quelque chose qui touche énormément X9 : « *Depuis mes 15 ans, je fais du sport VTT et piscine et puis j'ai dû tout arrêter, donc ça m'a beaucoup manqué et ça me manque encore aujourd'hui. Le sport c'était important pour moi* ».

D'autre part, le manque de soutien de l'AI (barrière institutionnelle), serait pour une des participantes interrogées, une ressource importante pour pouvoir mener à bien sa reconversion et retrouver une maîtrise sur sa vie : « (...) *Au niveau de l'AI et c'est ce qui manque vraiment et je ressens beaucoup de colère par rapport à cette décision car ils ont beaucoup investi pour certains et pas pour d'autres. Et je me suis investie dans ce processus de rétablissement donc j'aimerais bien être encouragée dans cette démarche donc je pense que c'est ça qui manque pour que je me sente bien et en maîtrise totale car avec l'ORIF ça va bien* » (X7).

Finalement, plusieurs sujets (X2/X3/X4) ont affirmé n'avoir pas eu de ressources manquantes durant leur transition : « *Non, je ne pense pas qu'il me manque des choses, je suis quand même assez chanceuse mais, euh, c'est juste que je suis dans une période de transition où je dois réapprendre à vivre différemment* » (X4).

8. Discussion

Rappelons tout d'abord que cette recherche a deux objectifs principaux. Le premier consiste à analyser l'évolution du sentiment de maîtrise chez des sujets confrontés à une reconversion professionnelle involontaire. Quant au second, il s'agit d'explorer l'importance des ressources durant cette reconversion et également la manière dont celles-ci peuvent influencer le sentiment de maîtrise.

Au travers des différents propos analysés, nous avons pu mettre en évidence onze catégories contenant chacune des sous-catégories.

Dans le cadre de cette dernière partie consacrée à l'interprétation des résultats, nous allons répondre à nos deux questions de recherche principales en les mettant en lien avec la théorie exposée précédemment, voire de nouvelles théories si cela s'y prête. Il est à préciser que nous n'avons pas trouvé de littératures spécifiques sur les obstacles présents durant une reconversion imposée.

Pour terminer, nous présenterons les limites et les apports de la présente recherche ainsi que les implications pour la pratique et les perspectives futures.

8.1. Influence d'une reconversion involontaire sur le sentiment de maîtrise

Dans notre cadre théorique présenté précédemment, nous avons pu noter que le sentiment de maîtrise joue un rôle important lors d'un changement de carrière. Cependant, nous avons également pu constater qu'il n'existait pas de recherches précises concernant les éléments qui pourraient impacter ce dernier. Cela dit, les résultats obtenus dans ce travail nous ont permis de mettre en avant différents facteurs qui ont une influence positive ou négative sur le sentiment de maîtrise.

8.1.1 Facteurs entravant le gain de maîtrise

Tout d'abord, nous relevons que pour trois participants, se retrouver sans profession du jour au lendemain est un facteur d'incertitude. Ces résultats vont dans le sens de ceux de Mallet et Gaudron (2005) qui postulent que les transitions génèrent chez les individus de l'incertitude ou de l'insécurité quant à leur futur. Plus précisément, pour deux des participants, l'avenir est un facteur

induisant un sentiment de peur notamment en raison de leur âge. Comme mentionné par Berton (2007), il est vrai que, de nos jours, les employeurs embauchent moins souvent les personnes d'un certain âge car elles seraient considérées comme moins rentables pour la société que les plus jeunes. Ceci nous permet de supposer qu'un âge avancé lors d'une reconversion imposée peut faire naître un sentiment de perte de maîtrise dans la mesure où les possibilités de trouver un nouvel emploi sont restreintes.

Une autre contrainte évoquée par l'une des participantes concerne le temps. En effet, elle raconte que la période entre la perte de son emploi et la prise en charge par l'AI et l'ORIF était relativement longue et que cette situation d'attente et de stress, durant des années, était très inconfortable. Schlossberg (2005) affirme qu'une reconversion peut prendre beaucoup de temps. C'est une variable sur laquelle une personne a relativement peu de pouvoir et de contrôle. Elle pourrait ainsi se sentir complètement délaissée au sein de la société avec un sentiment de maîtrise affaibli. En effet, Strenna, Chahraoui et Vinay (2009) expliquent que le stress engendre un sentiment d'impuissance et de malaise et rend difficile la maîtrise des événements.

D'autres obstacles que nous ne retrouvons pas dans la littérature présentée en première partie de ce mémoire ont également été cités par plusieurs sujets. Nous retrouvons les problèmes familiaux cités par trois participants ainsi que les problèmes financiers cités par quatre participants. Nous pouvons supposer que ces facteurs peuvent jouer un rôle sur le sentiment de maîtrise étant donné que la plupart de ces participants, à l'exception d'un seul, avaient perdu tout sentiment de contrôle sur le parcours au début de la reconversion. Les problèmes présents dans d'autres sphères de vie de la personne lors d'une reconversion sont donc susceptibles d'empêcher cette dernière de mener à bien sa transition. De plus, par opposition à l'apport de réconfort par des tiers, il semblerait également que les individus de l'entourage peuvent épuiser les ressources de sorte qu'on ne puisse plus les allouer dans le cadre d'une reconversion professionnelle. Ainsi, les relations familiales peuvent être une entrave au sentiment de maîtrise.

D'autre part, une des participantes mentionne le manque de motivation comme facteur l'ayant freiné dans le regain de maîtrise. Le fait de se retrouver à l'AI et de devoir suivre certaines instructions précises peut engendrer une démotivation chez la personne dans la mesure où elle a l'impression de ne plus contrôler son parcours. Ceci peut être mis en lien avec la théorie du processus de deuil de Poletti et Dobbs (2001) qui racontent que la deuxième phase est l'errance. Un individu peut se trouver dans état dit « dépressif ». Il ressent du chagrin, un manque de motivation et d'intérêt et n'arrive pas à se projeter dans l'avenir. Nous pouvons supposer que, comme l'explique Baumeister (1999), les individus qui agissent de manière passive, en d'autres termes, qui ne croient pas à ce qu'ils font et qui n'ont aucun objectif vers lequel avancer, diminuent leur chance de pouvoir exercer un contrôle sur leur devenir.

Finalement, deux participantes de notre échantillon ont, toutefois, eu l'impression de ne jamais avoir pu retrouver un sentiment de maîtrise sur leur vie depuis cette reconversion. Elles expliquent que le fait de s'être retrouvées, du jour au lendemain, sans profession et à la maison a fait naître chez elle une impression de n'être capables de rien, de ne servir à rien, d'être inutiles. En effet, elles affirment que les décisions prises au sein de l'ORIF et à l'AI ne leur appartiennent pas et qu'elles n'ont pas un pouvoir là-dessus. Malgré certaines stratégies mises en place durant la transition, elles se sentent toutes deux prises au piège dans ces deux structures. Fournier et al. (2016) expliquent que certaines populations auront l'impression de ne jamais avoir eu une emprise sur leur vie professionnelle et que les transitions subies sont souvent ressenties par les travailleurs comme une atteinte à leur droit de pouvoir prendre leur décision.

De plus, il est à noter que ces deux personnes présentent des troubles psychiques. Nous pouvons également supposer que le sentiment de maîtrise est différent chez les individus souffrant de problèmes psychiques. En effet, nos résultats peuvent être mis en lien avec ceux de Strenna et al. (2009) qui expliquent que les personnes qui se trouvent en détresse psychologique ont plus facilement tendance à évaluer la situation dans laquelle elles se trouvent comme menaçante et ainsi renforcer leur stress émotionnel. Ces personnes sont plus inquiètes concernant leur futur et ressentent facilement des sentiments

négatifs comme de l'impuissance ou encore un manque de contrôle. A contrario, les gens ne présentant pas de détresse psychologique, ne se laissent pas envahir par des émotions négatives et perçoivent plus facilement leur situation comme étant sous contrôle.

Nous pouvons également supposer que les personnes qui ont perdu tout sentiment de maîtrise sur leur parcours ont développé un sentiment d'efficacité personnelle bas. En effet, Bandura (2003) explique que vivre des expériences où nous avons le contrôle sur les événements permet d'améliorer le sentiment d'efficacité personnelle et ainsi de faire croître nos chances de succès, ce qui n'est pas le cas de nos deux participantes citées ci-dessus étant donné que les décisions sont prises à leur insu. Un sentiment d'efficacité personnelle bas peut créer un manque de motivation tel que le découragement ou l'épuisement et nous amener à penser que les expériences futures ne seront pas sous contrôle (Skinner, 1995).

8.1.2 Facteurs permettant le gain de maîtrise

Quatre participants racontent avoir constaté une évolution de leur sentiment de maîtrise. En effet, ils ont ressenti initialement une perte de maîtrise totale concernant leur parcours professionnel puis, petit à petit, ils ont réussi à retrouver un certain contrôle sur leur vie. Ils expliquent que ce qui leur a permis cette évolution est le fait de, premièrement, avoir un nouveau but, des nouveaux projets mais également le fait de pouvoir reprendre des décisions et faire leur propre choix. Comme l'affirment Fournier et al. (2016), certaines personnes affirmeront avoir de plus en plus un sentiment de maîtrise sur leur vie car la direction que prend leur parcours professionnel correspond à leur aspiration. Il semblerait donc que le tournant que prenait le parcours de ces personnes était en accord avec leurs envies et attentes et a donc eu un impact positif sur le sentiment de maîtrise. En lien avec nos observations, Fabre, Gatignon-Turnau et Ventolini (2012) affirment que, pour maîtriser un changement professionnel, un individu doit s'appuyer sur trois capacités : se réinventer, définir un projet de reconversion et se créer des occasions.

Le temps est également cité par trois participants comme un moyen de pouvoir retrouver petit à petit le contrôle sur leur parcours. Il permettrait de digérer les différents aléas engendrés par la reconversion et de reprendre les choses en main.

D'autres allèguent ne jamais avoir perdu leur sentiment de maîtrise car ils étaient préparés et conscients qu'ils ne pouvaient plus exercer leur métier. Ils ont ainsi vu cette reconversion comme une opportunité de pouvoir apprendre de nouvelles choses et faire de nouveaux apprentissages. Ce qui leur a permis de rester dans cette optique positive est le fait d'avoir une grande capacité de résilience et le fait de se projeter dans l'avenir. Ce résultat va dans le sens de celui de Zacher (2019) qui souligne que les personnes ayant une grande capacité d'adaptation se sentent également moins « piégées » ou « enracinées » dans leur profession et sont plus ouvertes aux changements de carrière. Il est également conseillé d'avoir une attitude positive, tournée vers l'avenir et une grande résilience afin de s'adapter au mieux aux changements (Fouad & Bynner, 2008). Nous pouvons ainsi supposer que cette transition imprévue initialement soit au fur et à mesure devenue une transition anticipée. Ainsi, comme cité par Fouad et Bynner (2008), les personnes traversant des transitions anticipées (mais non voulues) arrivent plus facilement à s'adapter au changement.

De plus, différentes stratégies ont été mises en place par les participants pour faire face aux entraves de la reconversion et ainsi retrouver ou maintenir un contrôle sur leur vie. L'une des premières stratégies utilisée par deux participantes pour faire face aux obstacles est l'acceptation d'aide de tiers. Elles racontent qu'il est parfois difficile de se résigner et d'admettre que l'on a besoin d'aide dans ces situations car cela renforce le sentiment d'incapacité à agir seule. Cependant, il semblerait que cela reste primordial de s'adresser aux personnes de l'entourage en cas de lourdes difficultés (Jouet, 2014). En effet, de tels apports constituent des ressources importantes qui peuvent aider la personne à gérer au mieux un changement. Ceci rejoint également la fonction informative, émotionnelle ou matérielle des soutiens émise par House (1981, cité dans Demaray & al., 2010).

Selon Fabre et al. (2012) se projeter dans l'avenir et utiliser des sources d'aide font partie des attitudes à utiliser pour maîtriser une transition professionnelle.

De plus, être positif est une autre stratégie utilisée par trois participants et mise en évidence par Hoyer et Steyaert (2015, cités dans Zacher, 2019) afin de pouvoir s'adapter au mieux à la transition. En effet, les participants expliquent qu'être positif leur a permis de ne pas tomber dans la déprime.

Concernant les deux dernières stratégies mentionnées ci-dessus, Hoyer et Steyaert (2015, cités dans Zacher, 2019) déclarent qu'avoir une attitude positive et tournée vers l'avenir sont considérées comme les stratégies les plus efficaces afin de s'adapter aux changements engendrés par une reconversion.

Aussi, deux sujets racontent que le fait de ne pas être dans le déni et d'être lucide sur la situation les a aidés durant cette période. Ceci va dans le sens des stratégies narratives mises en évidence par Hoyer et Steyaert (2015, cités dans Zacher, 2019), qui mettent en avant que les personnes doivent être conscientes de ce qu'elles sont en train de vivre et l'accepter (admettre l'ambiguïté).

Une participante explique que, pour faire face aux obstacles de cette reconversion, la persévérance était une de ses stratégies. Le fait de ne pas avoir abandonné et d'avoir essayé de trouver des moyens pour s'en sortir lui a été bénéfique. Dans ce sens, Fouad et Bynner (2008) mettent en avant la résistance comme l'un des soft skills qui permettrait de faciliter l'adaptation aux nouveaux défis.

Finalement, la dernière façon de pouvoir faire face aux défis selon l'une des participantes est le lâcher prise. Elle explique que lorsque l'on se retrouve dans une situation de transition, il vaut mieux prendre les choses comme elles viennent et ne pas trop rêver et avoir d'attentes afin de ne pas avoir de déceptions supplémentaires. Il est vrai que, pour notre population, la maladie limite le choix professionnel et le lâcher prise pourrait, ainsi, permettre une meilleure adaptabilité.

8.1.3 Autres facteurs impactant le sentiment de maîtrise

Dans la littérature citée précédemment, Poletti et Dobbs (2001) postulent que, lors de la dernière phase du processus de deuil, la personne accepte la situation

et a de nouveaux projets pour l'avenir. Cependant, dans nos résultats, nous avons pu observer que pour trois participants, ce n'était non pas la dernière phase mais la première. Comme illustré précédemment (Tableau 1, p.31), notre échantillon est composé de participants qui ont dû se reconverter pour diverses raisons : maladie, accident ou licenciement. Nos résultats relatifs au sentiment de maîtrise nous permettent de supposer que ceux qui étaient malades (e.g. problème physique), comme les deux participants qui ont vu la reconversion comme une opportunité, ont disposé de plus de temps et de ressources pour anticiper la reconversion involontaire par rapport à ceux qui ont eu un accident ou un licenciement (Fouad & Bynner, 2008). En effet, il est ressorti dans l'analyse que les personnes qui parlent d'ajustement proactif (gain de maîtrise) sont essentiellement ceux qui ont dû se reconverter à cause d'une maladie physique. A contrario, les participants ayant vécu un licenciement ou un accident, ont mis plus de temps à regagner de la maîtrise car ils n'ont simplement pas eu le temps de se préparer à cet événement soudain. Le fait de pouvoir anticiper sa reconversion malgré le fait qu'elle ne soit pas choisie semble être un facteur clé et a donc un impact important sur le sentiment de maîtrise.

Ces résultats sont également en accord avec d'autres recherches citées dans la littérature dont celles de Zacher (2019) et Negroni (2007) qui nous indiquent à ce sujet qu' « une reconversion vécue comme une situation subie, suite à un licenciement économique ou à une maladie invalidante, n'amène pas l'individu à investir un processus de reconversion parce que précisément la soudaineté de l'événement le place dans l'incapacité de mobiliser une stratégie d'action ». L'individu n'est pas préparé à ce qui lui arrive et perd souvent le contrôle de son avenir (e.g. licenciement, accident).

8.2. Le rôle des ressources lors d'une reconversion imposée

Comme nous l'avons vu dans la littérature exposée en première partie, il est nécessaire d'avoir accès à différentes ressources afin de surmonter au mieux une situation de transition (Zittoun, 2012). Que ce soient les soutiens affectifs (familles, amis, institutions, professionnels de la santé) ou ressources matérielles, physiques et morales, ils ont tous une fonction différente lors d'une reconversion professionnelle.

8.2.1 Soutiens affectifs et fonctions

L'aide dans les démarches est un soutien qui semblait important aux yeux de trois participantes. Cette aide a été procurée par la famille (le grand-père) mais également par un professionnel de la santé (le médecin) et par les institutions spécialisées en la matière (ORIF). Pour beaucoup, il s'agissait d'un soutien donné dans le cadre de démarches à entreprendre auprès de l'AI mais également en vue de pouvoir s'inscrire à diverses formations. L'une des participantes raconte que cette aide lui a été primordiale et bénéfique au niveau psychique. Cela rejoint les développements de House (1981, cité dans Demaray & al., 2010) qui met en évidence une fonction informative (fournir des informations, des conseils) des différents acteurs. Nous pourrions également faire un lien avec les travaux de Masdonati et Zittoun (2012) qui affirment que les « personnes-ressources » peuvent procurer de l'aide dans la recherche de travail à un individu. De plus, selon Fouad et Bynner (2008), une transition serait adaptative si la personne reçoit des informations et des conseils de la part d'autrui. Il est à noter qu'un individu qui souhaiterait gagner en maîtrise sur son parcours de vie ne peut le faire s'il se trouve dans un milieu dépourvu de ressources sociales (Le Bossé, 2003).

Aussi, une autre ressource qui semble importante et qui est ressortie chez six sujets est le soutien émotionnel et moral. Cette aide a été procurée par différentes personnes dont la famille, les amis et les professionnels de la santé. En effet, les sujets racontent avoir été encouragés et soutenus et cela leur a permis de mieux traverser la reconversion. Nous pouvons faire un lien avec les travaux de Masdonati et Zittoun (2012) qui expliquent que, lorsqu'un individu se trouve dans ces phases de transitions, il peut se tourner vers des « personnes-ressources » qui vont lui fournir un soutien émotionnel. Ces résultats vont également dans le sens de ceux de House (1981, cité dans Demaray & al., 2010) qui met en évidence la fonction émotionnelle des personnes qui nous entourent. Il semblerait donc que les acteurs sociaux constituent un important facteur de protection face au stress (Masdonati & Massoudi, 2012).

Une autre aide qui semble essentielle est le soutien financier. Deux participantes ont reçu du soutien pour pouvoir assumer les coûts de la vie,

d'autres pour pouvoir partir en vacances ou encore pour être en mesure d'entamer certaines formations. Cette aide a été fournie principalement par les membres de la famille des personnes concernées ainsi que par leur cercle d'amis. Cela rejoint l'une des fonctions mise en évidence par House (1981, cité dans Demaray & al.,2010) qui est la fonction matérielle ou instrumentale (aide financière ou matérielle) de la part de notre entourage. En effet, un emploi a comme fonction fondamentale de permettre de subvenir aux besoins primaires d'un individu (offrir un toit, de la nourriture, etc.) et le fait de couvrir ces besoins essentiels grâce au soutien financier d'un tiers, aura pour conséquence de nous assurer un moyen de subsistance. Ainsi, les enjeux d'une reconversion seront moindres et cela va avoir un impact sur de nombreux aspects dont notamment le fait d'engendrer une diminution du stress.

Finalement, deux autres participantes mentionnent également qu'un tel soutien affectif les a aidées à regagner une maîtrise sur leur vie. Cette aide procurée par les institutions spécialisées (AI, ORIF) et la famille a permis à ces personnes de construire un nouveau projet, d'avoir un nouveau but dans la vie et ainsi regagner un contrôle sur leur vie. Comme l'expliquent Fournier et al. (2016), les ressources permettront à une personne de s'adapter plus facilement à une situation imprévue en la considérant comme un événement plus facilement surmontable. Nous pouvons également faire un lien avec les travaux de Fouad et Bynner (2008) qui affirment que la façon dont une personne va vivre une transition dépend de nombreux facteurs dont les ressources à disposition. Il semblerait donc que, plus une personne dispose d'un entourage social lors d'une reconversion et qui l'aide dans la construction d'un projet, plus cela lui permettrait d'avoir un sentiment de contrôle sur sa vie.

8.2.2 Autres ressources (matérielles, physiques et morales) et fonctions

Comme relevé précédemment, la plupart des sujets ont cité les ressources comme le sport, la nature et les animaux comme sources de bien-être. Le fait de pouvoir bouger, être en mouvement, sortir dans la forêt et également partager des moments avec les animaux leur permet de se sentir bien et de s'évader.

A côté de ces dernières, les ressources sémiotiques telles que les livres ou la musique ont été considérées comme des sources de distraction par deux participantes. Ces résultats ne vont pas dans le même sens que ceux de Zittoun (2012) qui explique que les ressources sémiotiques permettent de donner un sens à ce qu'une personne est en train de vivre, de réfléchir à sa situation et d'imaginer des alternatives. La situation étant très difficile à supporter au quotidien, nous pouvons imaginer que nos participants aient préféré se distraire à travers des romans ou des films plutôt que de chercher constamment des solutions, choses qu'ils faisaient déjà à l'ORIF.

8.2.3 Quels liens existent-ils entre les ressources et le sentiment de maîtrise ?

Nous constatons dans nos résultats que les tiers aidants ainsi que les autres ressources peuvent diminuer le stress engendré par une transition (Almudever, 1998, cité dans Masdonati & Massoudi, 2012).

En effet, Strenna et al. (2009) expliquent que le stress rend difficile la maîtrise des événements. Ainsi, posséder des ressources permettrait à un individu de faire face au stress et de garder un sentiment de maîtrise sur son parcours.

Plus précisément, nous pouvons relever dans nos résultats que, les quatre participants étant passés d'un ajustement réactif (perte de maîtrise) à un ajustement proactif (gain de maîtrise) ainsi que les trois participants qui ont gardé leur sentiment de maîtrise intacte durant la reconversion affirment n'avoir quasiment pas manqué de ressources (sociales, matérielles et morales) lors de cette dernière. Nous pouvons alors supposer que l'accès à des ressources a permis aux quatre participants de gagner en maîtrise et aux trois autres de garder leur maîtrise sur la situation. Ces résultats permettent de confirmer que les diverses ressources jouent un rôle non négligeable dans le gain ou le maintien du sentiment de maîtrise.

Cependant, il est difficile d'affirmer qu'il existe un lien direct entre les ressources et le sentiment de maîtrise. C'est bien souvent un cumul de facteurs qui exercent une influence sur ce dernier. En effet, nos données montrent également qu'une participante qui affirme n'avoir jamais retrouvé un sentiment de maîtrise, se dit n'avoir jamais manqué d'aucune ressource lors de la reconversion. Nous pouvons supposer que cette dernière n'arrivait pas à utiliser

correctement ses ressources dont notamment les ressources institutionnelles (AI et ORIF) car elle se sentait à la merci de décisions qui ne lui appartenaient pas. Un autre participant, quant à lui, affirme avoir retrouvé un sentiment de maîtrise alors qu'il se trouvait, au moment de l'entretien, dans un environnement contraignant. Nous pouvons supposer que son gain de maîtrise a été influencé par d'autres facteurs (e.g. le temps). Ces résultats ne vont pas dans le même sens que ceux de Skinner (1995) qui déclare que le sentiment de perte de contrôle peut survenir lorsqu'une personne manque de ressources.

Enfin, ces différentes observations nous permettent de constater que le sentiment de maîtrise n'est pas influencé par un seul facteur mais par plusieurs tels que le contexte dans lequel se trouve la personne, ses caractéristiques, les causes de la reconversion, les stratégies utilisées, les obstacles rencontrés et les richesses présentes dans l'environnement (Schlossberg, 2005 ; Zimmermann, 2011).

8.3 Limites de la recherche

Bien que cette recherche nous ait permis d'obtenir différentes informations relatives à l'évolution du sentiment de maîtrise et des ressources, elle comporte toutefois certaines limites.

La première limite concerne le fait que, dans notre population, il y ait principalement des femmes et un seul homme. La recherche d'Eccles, Jacob et Harold (1990) montre que les hommes auraient une volonté plus grande de posséder le contrôle sur leur environnement que les femmes. En effet, ces chercheurs concluent que les femmes croient moins en leur capacité de pouvoir contrôler leur vie que les hommes. De plus, le sexe féminin est décrit comme généreux, attentionné, sensible alors que le sexe masculin est associé à la notion de pouvoir et de contrôle. Par conséquent, il serait intéressant de pouvoir étudier la différence réelle entre les hommes et les femmes concernant le sentiment de maîtrise et ainsi d'inclure également une population masculine dans cette étude afin d'obtenir un échantillon plus représentatif de la population.

De plus, le manque de diversité concernant les caractéristiques des participants peut aussi être considéré comme une autre limite. En effet, la plupart des personnes interrogées se trouvaient au sein de l'ORIF. Ces personnes étaient accompagnées par cette structure dans leur reconversion et avaient des référents qui les aidaient dans leur réinsertion. Ainsi, nous pensons que questionner des individus ayant vécu une reconversion involontaire sans l'aide de l'ORIF aurait un impact moins positif sur le sentiment de maîtrise car ils ne bénéficieraient peut-être pas d'un tel encadrement et d'un tel soutien.

Concernant l'analyse des résultats, une seule personne a réalisé cette dernière en créant les différents thèmes et sous-thèmes. Ceci impliquerait donc la présence d'une certaine subjectivité dans l'étude. Il serait nécessaire de faire appel à des tiers afin de trouver un accord autour des différentes catégories et sous-catégories pour ainsi être le plus fiable possible sur les résultats.

La quatrième limite peut être mise en lien avec les spécificités de notre échantillon. Les sujets se trouvaient quasiment tous à la fin de leur reconversion. En effet, la plupart étaient en train de commencer de nouvelles formations et voyaient très souvent le processus de reconversion par lequel ils étaient passés comme quelque chose non plus de négatif mais de positif. Il serait intéressant de mener une étude longitudinale et de suivre les personnes dès le début de leur reconversion afin d'éviter certaines réinterprétations de leur part.

Pour terminer, la dernière limite pouvant être citée concerne l'utilisation des axes de l'agentivité et des ressources. En effet, nous avons choisi de présenter les axes sans faire de modification. Cependant, de nombreuses légendes étaient présentes sur ces derniers et pouvaient porter à confusion et induire en erreur les individus. De plus, la définition de la maîtrise n'a pas toujours été bien comprise et le fait d'avoir donné encore d'autres définitions (des différents quadrants des axes) ne facilitaient pas la compréhension de l'exercice pour le participant. Par conséquent, il aurait été plus judicieux de présenter les axes avec un contenu plus simplifié.

8.4 Apports de notre recherche

De manière générale, la présente recherche réalisée autour du sentiment de maîtrise et du lien existant entre ce dernier et les ressources est novateur dans la mesure où aucune recherche ne s'était intéressée spécifiquement à l'impact d'une reconversion professionnelle involontaire dans ce cadre-là. Nous espérons que cette étude aura permis de fournir une meilleure compréhension des facteurs impactant le sentiment de maîtrise et entravant le vécu positif d'une reconversion professionnelle involontaire.

Plus précisément, les résultats de cette étude ont permis de démontrer que l'évolution du sentiment de maîtrise entre le début de la reconversion et au moment de l'entretien est complexe et dynamique. Différentes constatations ont ainsi pu être dégagées de nos observations. Tout d'abord, nous avons noté que, pour la majorité des individus, le sentiment de maîtrise fluctue durant la reconversion. L'individu doit, alors, faire preuve d'une grande capacité de résilience et utiliser les ressources qu'il possède. Ce travail a ainsi permis de mettre en évidence l'existence d'un lien entre le sentiment de maîtrise et les ressources.

Un autre apport de notre recherche est le constat que l'accès à différentes ressources est primordial au maintien du sentiment de maîtrise mais pas toujours suffisant. En effet, nous avons pu mettre en évidence que différents autres facteurs peuvent exercer une influence sur ce dernier tel que la capacité de résilience ou le fait d'avoir un projet professionnel, etc.

De plus, notre recherche nous a permis de mettre en exergue l'importance que revête la raison de la reconversion car cette dernière a un impact considérable sur le sentiment de maîtrise.

Enfin, nous avons également pu relever que certains participants interrogés souffraient du rôle passif qui leur était donné par les différentes structures d'aide à la réinsertion. Ainsi, ce constat pourrait amener les professionnels de ces différentes structures à reconsidérer l'importance d'une participation active des individus aux choix qui les concernent.

Pour conclure, ces résultats sont tout particulièrement intéressants pour sensibiliser les psychologues conseillers en orientation. En effet, ils peuvent bénéficier d'une meilleure connaissance des facteurs qui jouent un rôle lors d'une reconversion involontaire et ainsi proposer des outils favorisant la réinsertion professionnelle et permettre aux personnes de jouir d'un accompagnement optimal.

8.5 Implications pour les psychologues conseillers en orientation

Comment aider un adulte à regagner le sentiment de maîtrise de sa vie ? Quels outils utiliser lors d'un accompagnement ?

D'un point de vue pratique, les résultats de cette étude nous ont permis de mettre en exergue un enjeu de taille. En effet, lors d'une reconversion professionnelle, tous les participants ne sont pas égaux face aux différentes ressources qu'ils ont à disposition et cela revient à creuser une inégalité entre ceux qui y ont accès et les autres. Par conséquent, recevoir une aide d'un psychologue conseiller en orientation permettrait aux sujets de jouir d'un soutien supplémentaire qui pourrait leur être bénéfique lors de leur reconversion. En effet, le conseiller en orientation peut être une ressource dans l'accompagnement de la personne dans le but de l'aider à trouver un nouveau sens à son parcours à travers le récit de soi (Bujold, 2004, cité dans Masdonati & Zittoun, 2012).

D'autre part, le psychologue conseiller en orientation devrait également accompagner l'individu dans la réflexion relative à ses propres choix afin que celui-ci prenne les choses en main, manifeste le besoin d'avoir son mot à dire et participe aux décisions qui le concerne. En effet, Fabre et al. (2012) affirment qu'une prise en charge réussie permet aux individus de mieux surmonter leur reconversion professionnelle car ils sont plus à même de prendre leur avenir en main et d'être proactifs.

De surcroît, il serait également important de faire un travail avec l'institution en question (e.g. les référents) afin de les rendre attentifs au fait que si les personnes ne peuvent pas participer aux décisions qui sont prises à leur égard, cela peut être vécu par ces dernières comme doublement imposé et affecter de manière considérable leur sentiment de maîtrise. Il s'agit ici de fournir de l'aide tout en laissant le choix aux sujets. De plus, nous avons pu voir dans nos

résultats que le temps est un moyen de retrouver petit à petit un contrôle sur la vie. Il serait ainsi important, tant pour l'institution aidante que pour le psychologue conseiller en orientation, de prendre suffisamment de temps dans l'accompagnement de l'individu.

Les résultats permettent également de faire émerger d'autres éléments sur lesquels le psychologue conseiller en orientation pourrait travailler avec son consultant, afin que celui-ci puisse traverser au mieux sa reconversion. Par exemple, le psychologue conseiller en orientation pourrait conseiller et s'informer sur les possibilités d'aides financières fournies par les institutions spécialisées en la matière, conférant ainsi à la personne concernée des ressources financières nécessaires. Ceci permettrait d'éliminer le stress dû aux problèmes financiers survenus après la perte de l'emploi.

De plus, le conseiller en orientation pourrait l'aider à mettre en avant les autres ressources qu'elle possède, l'aider à réfléchir sur la façon de les utiliser de manière bénéfique durant la reconversion afin qu'elle puisse accroître son capital personnel et s'en servir durant la reconversion. L'outil AERES (Auto-évaluation des Ressources) de Bellier-Teichmann et Pomini (2014) peut être utilisé dans ce cadre-là. Sur la base d'un tri de cartes, l'individu met en évidence les ressources présentes et celles qu'ils souhaitent développer ou renforcer. La personne peut ainsi prendre conscience des ressources qu'elle dispose et qu'elle peut mobiliser dans des situations difficiles. Cet outil permettrait de favoriser l'estime de soi et le bien-être chez l'individu.

Par ailleurs, pour ces adultes qui se retrouvent sans emploi, il serait également pertinent de travailler sur le sentiment d'efficacité personnelle. En effet, dans nos résultats, nous avons pu voir que vivre des expériences où nous n'avons pas de contrôle sur les événements peut affecter le sentiment d'efficacité personnelle. Il s'agirait ici de travailler, par exemple, avec l'outil SEP (sentiment d'efficacité personnelle). Cet exercice s'intéresse aux croyances qu'une personne a quant à ses capacités à réaliser des performances. Il y a quatre dimensions qui permettent de construire et de modifier le sentiment d'efficacité personnelle : l'expérience de succès ou d'échec, voir autrui affronter avec succès ou non un obstacle, les encouragements reçus et l'état

physiologique et émotionnel dans une situation donnée. Il s'agira ici de mettre en avant les expériences de succès afin que l'individu ne se focalise pas que sur son échec car plus le sentiment d'efficacité personnelle est fort plus la personne sera disposée à poursuivre un but et ainsi renforcer son sentiment de maîtrise (Lent, 2008).

Nous avons également pu voir dans nos résultats que les personnes qui avaient construit un projet professionnel avaient retrouvé une maîtrise sur leur vie. Il serait alors judicieux de faire un bilan de compétences avec les individus en reconversion professionnelle afin que ces derniers puissent mettre en avant les compétences professionnelles et personnelles qu'ils possèdent, ainsi que leur aptitude, intérêt et motivation afin de les aider à définir un projet professionnel (Gaudron, Bernaud, Lemoine, 2001). Cet outil permettrait au consultant d'acquérir une meilleure connaissance de soi, de se rendre compte des capacités qu'il possède et ainsi de renforcer son sentiment d'efficacité personnelle et son sentiment de maîtrise.

Finalement, pour ces adultes qui doivent, pour la plupart, retourner en formation, il serait pertinent de travailler sur des techniques de méthodes de travail (e.g. brochure méthodes de travail) dans la mesure où ces individus n'ont plus été dans une salle de classe depuis de longues années. Ceci leur permettrait de dépasser les inquiétudes engendrées par le retour aux études et d'arriver à mieux concilier vie privée et vie professionnelle et ainsi garder la maîtrise sur leur parcours de vie.

9. Conclusion

A travers cette étude, nous avons voulu explorer la manière dont une reconversion professionnelle involontaire est vécue. Plus particulièrement, nous nous sommes intéressés à l'évolution du sentiment de maîtrise au cours d'une reconversion professionnelle imposée et au rôle joué par les différentes ressources entrant en considération. Pour cela, nous avons recruté neuf participants et procédé à des entretiens semi-structurés. Nous avons utilisé les axes de la reconversion et, plus précisément, l'axe de l'agentivité afin de mettre en exergue l'évolution du sentiment de maîtrise au fur et à mesure de la reconversion ainsi que l'axe des ressources afin de mettre en évidence les ressources à disposition, la fonction de ces dernières, les périodes durant lesquelles ces ressources étaient les plus nécessaires et les éventuelles ressources manquantes dans ce cadre. Nous avons également questionné les obstacles rencontrés durant la reconversion et les stratégies utilisées. Ainsi, nous avons constaté que les obstacles perçus peuvent être des facteurs empêchant une personne de mener à bien sa transition et peuvent avoir une influence sur le sentiment de maîtrise. Pour faire face à ces derniers, les individus ont décidé d'adopter différentes stratégies telles qu'être positifs, lucides ou encore se projeter dans l'avenir.

De plus, à travers le discours des participants, nous avons pu relever d'autres facteurs influençant le sentiment de maîtrise : la construction d'un projet professionnel, la poursuite d'un but et, également, la présence de ressources affectives, institutionnelles et matérielles. Toutefois, nous avons également pu constater que, pour deux personnes, le sentiment de maîtrise perdu au début de la reconversion n'est jamais revenu car elles n'ont tout simplement plus l'impression de pouvoir faire les choix qui leur conviennent. En effet, nous avons pu mettre en évidence que l'aide institutionnelle fournie par l'AI et l'ORIF a permis à certains de gagner en maîtrise tandis que, pour d'autres, cette aide a porté atteinte à leur liberté de pouvoir prendre leur décision.

Un autre élément essentiel mis en avant dans cette recherche est le fait qu'en fonction de la cause de la reconversion (maladie, accident ou licenciement), les effets sur le sentiment de maîtrise sont différents. En effet, le fait pouvoir

anticiper sa reconversion involontaire permettrait à un individu d'augmenter la probabilité de garder un sentiment de maîtrise sur sa vie.

Ainsi, nous remarquons que, dans cette étude, il y a de multiples façons de vivre une reconversion, toutefois cela va dépendre du sentiment de maîtrise et des ressources que les personnes ont à disposition. Plus un individu aura un sentiment de maîtrise élevé sur son parcours et disposera de diverses ressources, plus sa façon de traverser ce changement sera positive. Cette analyse nous permet d'établir un lien entre les ressources et le sentiment de maîtrise dans la mesure où la majorité des participants qui ont eu une évolution positive du sentiment de maîtrise se trouvaient dans un environnement pourvu de nombreuses richesses. Nous pouvons donc alléguer que les ressources aussi bien internes qu'externes sont des éléments essentiels pour mener à bien une telle transition.

9.1 Perspectives futures

Et après ?

Comme développé précédemment, nous avons pu observer, dans cette recherche que, plusieurs facteurs influencent (positivement ou négativement) le sentiment de maîtrise et que les ressources ont un rôle important à jouer sur ce point. Par conséquent, il serait intéressant, dans le cadre d'une prochaine étude, d'analyser plus particulièrement un nombre réduit de facteurs, afin d'augmenter la finesse des résultats obtenus et, par conséquent, d'améliorer la compréhension desdits facteurs. L'étape suivante pourrait être, par exemple, d'élargir cette recherche en se focalisant plus spécifiquement sur l'influence des troubles mentaux sur le sentiment de maîtrise des personnes qui traversent une reconversion involontaire. En effet, nous avons pu relever que certains participants sont tombés malades durant cette dernière. En ce sens, l'étude de Gunnar et Quevedo (2007) a démontré que vivre durant une longue période avec le sentiment de ne pouvoir rien maîtriser peut affecter les systèmes neurologiques et biologiques et donc faire apparaître certains troubles. De plus, nous avons pu noter que la majorité des personnes ayant affirmé n'avoir aucun contrôle sur leur parcours, malgré la présence de ressources, sont des individus présentant des pathologies psychiques. Il semblerait alors que le sentiment de maîtrise soit différent chez ces derniers. En effet, pour ces individus, ce ne sont

pas les ressources ou les obstacles qui déterminent le déroulement du processus de reconversion mais plutôt la façon dont ils sont accompagnés (Saint-Arnaud, Saint-Jean & Rhéaume, 2003). Cela permet de soulever différents questionnements au sujet du sentiment de maîtrise : Quel impact ont les maladies mentales sur le sentiment de maîtrise ? Les conséquences sur ce dernier seront-ils les mêmes que pour les individus qui présentent une bonne santé mentale lors d'une reconversion ? Par quels moyens pourrait-on améliorer le sentiment de maîtrise chez ces personnes ?

Bien que certaines recherches nous indiquent déjà que les maladies mentales affectent notre identité personnelle, sociale et professionnelle, notre confiance en soi et notre sentiment d'efficacité personnelle (Jouet, 2014), la présente étude permet de soulever différentes interrogations en lien avec les maladies mentales et il pourrait être judicieux de se pencher sur ce point dans le cadre de futures recherches sur le sentiment de maîtrise.

10. Bibliographie

- Administration de l'assurance-invalidité (AI) (2018). Repéré sur : <https://histoiredelasecuritesociale.ch/institutions/administration-de-la-securitesociale/administration-de-lassurance-invalidite/>.
- Amossé, T., & Petit, H. (2012). Mobility and labor market segmentation : What career after losing or leaving a job? *Economie et Statistique*, 450, 79-105.
- Balleux, A., & Perez-Roux, T. (2013). « Transitions professionnelles ». *Recherche et Formation*, 74, 101-114.
- Bandura, A. (2001). Social Cognitive Theory and Clinical Psychology. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 14250–14254.
- Bandura, A. (2003). Auto-efficacité. Le sentiment d'efficacité personnelle. *Orientation Scolaire et Professionnelle*, 33(3), 475-476.
- Baumeister, R. F. (1999). The nature and structure of the self : An overview. In R. F. Baumeister (Ed.), *The self in social psychology* (pp. 1–20). Philadelphia, PA: Psychology Press.
- Bellier-Teichmann, T., & Pomini, V. (2014). Evolving from clinical to positive psychology ; understanding measuring patients' strengths. *Journal of Contemporary Psychotherapy*, 45(2), 99-108.
- Berton, F. (2013). Démissions et licenciements face aux changements dans les entreprises : la diversité des transitions professionnelles. *Travail et Emploi*, 136, 49-68.
- Berton, F. (2007). Les salariés de plus de 50 ans : comportement rationnel ou discriminatoire des employeurs ? *Retraite et société*, 51(2), 127-146.
- Blanchet, A., Gotman, A., & Syngly, F. (2005). *L'entretien*. Paris: Armand Colin.
- Boutin, G. (1997). *L'entretien de recherche qualitatif*. Presses de l'Université du Québec.
- Boutinet, J.-P. (1995). *Psychologie de la vie adulte*. Paris : Presses Universitaires de France. Repéré sur: <https://archive-ouverte.unige.ch/unige:18148>.
- Boutinet, J.-P. (2014). Actualité des transitions dans les parcours de vie adulte. *Orientation Scolaire et Professionnelle*, 43(4).
- Carless, S. A., & Arnup, J. L. (2011). A longitudinal study of the determinants and outcomes of career change. *Journal of Vocational Behavior*, 78(1), 80-91.

- Deltand, M., & Kaddouri, M. (2014). Les individus face à l'épreuve des transitions biographiques. *Orientation Scolaire et Professionnelle*, 43(4).
- Demaray, M. K., Malecki, C. K., Jenkins, L. N., Cunningham, C. M. (2010). Social Support : How to Assess and Include it in Research on Prevention and Youth Outcomes. In B. Doll, W. Pfohl et J. Yoon (Eds), *Handbook of Youth Prevention Science* (pp.165-177). London: Routledge.
- Desveaux, J. B., & Galiana, E. (2016). Le destin de l'objet transitionnel. *Journal de la Psychanalyse de l'Enfant*, 1(6), 17-24.
- Eccles, J. S., Jacobs, J. E., & Harold, R. D. (1990). Gender role stereotypes, expectancy effects, and parents' socialization of gender differences. *Journal of Social Issues*, 46(2), 183-201.
- Fabre, C., Gatignon-Turnau, A.-L., & Ventolini, S. (2012). Comment gérer un changement de carrière ? *Gestion*, 3(37), 36-42.
- Fouad, N. A., & Bynner, J. (2008). Work transitions. *American Psychologist*, 63(4), 241-251.
- Fournier, G., Zimmermann, H., Gauthier, C., Masdonati, J., & Lachance, L. (2016). Vers l'élaboration d'un cadre d'analyse des parcours professionnels : l'éclairage de l'approche du Parcours de vie et des théories récentes en développement de carrière. In G. Fournier, E. Poirel & L. Lachance (Eds), *Education et vie au travail : Perspectives contemporaines sur les parcours de vie professionnelle* (pp.93-143). Québec: Presses de l'Université Laval.
- Gaudron, J.-P., Bernaud, J.-L., & Lemoine, C. (2001). Evaluer une pratique d'orientation professionnelle pour adultes : les effets individuels du bilan de compétences. *Orientation Scolaire et Professionnelle*, 30(4).
- Gunnar, M. R., & Quevedo, K. (2007). The neurobiology of stress and development. *Annual Review of Psychology*, 58, 11.1-11.29.
- Haynie, J. M., & Shepherd, D. (2011). Toward a theory of discontinuous career transition : Investigating career transitions necessitated by traumatic events. *Journal of Applied Psychology*, 96(3), 501-524.
- Imbert, G. (2010). L'entretien semi-directif: à la frontière de la santé publique et de l'anthropologie. *Recherche en Soins Infirmiers*, (3), 23-34.
- Jouet, E. (2014). Prendre pouvoir sur sa vie en santé mentale : illustrations actuelles. *Le Sujet dans la Cité*, 2(5), 63-75.

- Le Bossé, Y. (2003). De l'« habilitation » au « pouvoir d'agir » : vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'empowerment. *Nouvelles Pratiques Sociales*, 16(2), 30-51.
- L'Ecuyer, R. (1990). *Méthodologie de l'analyse développemental de contenu GPS et concept de soi*. Québec: Les presses de l'Université de Québec.
- Lent, R.W. (2008). Une conception sociales cognitive de l'orientation scolaire et professionnelle : Considérations théoriques et pratiques. *Orientation Scolaire et Professionnelle*, 37, 57-90.
- Mack, N., Woodson, C., MacQueen, K. M., Guest, G., & Namey, E. (2005). Module 1: Qualitative Research Methods Overview. Qualitative research methods : A data collector's field guide. *Family Health International*, 1-12.
- Magnusson, K. C., & Redekopp, D. E. (1992). Adaptability for Transitions : Components and Implications for Intervention. *Canadian Journal of Counselling*, 26(2), 134-43.
- Malecki, C. K., & Demaray, M. K. (2002). Mesuring perceived social support: Development of the child ans adolescent social support scale (CASSS). *Psychology in the Schools*, 39(1), 1-18.
- Mallet, P. & Gaudron, J-P. (2005). Emotions et transitions : Problématiques et contributions empiriques internationales. *Orientation Scolaire et Professionnelle*, 34(3), 287-294.
- Malterud, K. (2001). Qualitative research: standards, challenges, and guidelines. *Lancet*, 358(9280), 483-488.
- Masdonati, J., Franz, S., & Abessolo, M. (sous presse). Comprendre et accompagner les reconversions professionnelles. In J. Masdonati, K. Massoudi & J. Rossier (Eds.), *Repères pour l'orientation*. Lausanne: Antipodes.
- Masdonati, J., & Massoudi, K. (2012). L'accompagnement de la transition école-travail. In P. Curchod, P.-A. Doudin et L. Lafortune (dir.), *Les transitions à l'école* (pp. 149.177). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Masdonati, J., & Zittoun, T. (2012). Les transitions professionnelles : processus psychosociaux et implications pour le conseil en orientation. *Orientation Scolaire et Professionnelle*, 41(2), 1-21.
- Mortimer, J. T., & Shanahan, M. J. (2003). *Handbook of the Life Course*. New York: Kluwer Academic Plemun Publishers.

- Négroni, C. (2007). *Reconversion professionnelle volontaire : changer d'emploi, changer de vie: un regard sociologique sur les bifurcations*. Paris: Armand Colin.
- Olry-Louis, I., Vonthron, A.-M., Vayre, E., & Soidet, I. (2017). *Les transitions professionnelles : Nouvelles problématiques psychosociales*. Paris: Dunod.
- Perez-Roux, T., & Balleux, A. (2014). Introduction : Transitions professionnelles désirées - contraintes : quelles dynamiques identitaires des acteurs à l'épreuve des contextes ? *Orientation Scolaire et Professionnelle*, 43(4), 391-395.
- Perret-Clermont, A. N., & Zittoun, T. (2002). Esquisse d'une psychologie de la transition. *Education Permanente*, 1, 12-15.
- Picard, F., Olympio, N., Masdonati, J., & Bangali, M. (2015). Justice sociale et orientation scolaire : l'éclairage de l'approche par les « capacités » d'Amartya Sen. *Orientation Scolaire et Professionnelle*, 44(1).
- Poletti, R., & Dobbs, B. (2001). *Vivre le deuil en famille. Des pistes pour traverser l'épreuve*. Repéré sur: <https://archive-ouverte.unige.ch/unige:18148>.
- Saint-Arnaud, L., Saint-Jean, M., & Rhéaume, J. (2003). De la désinsertion à la réinsertion professionnelle à la suite d'un arrêt de travail pour un problème de santé mentale. *Santé Mentale au Québec*, 28(1), 193-211.
- Savoie-Zajc, L. (2009). L'entrevue semi-dirigée. In B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale: de la problématique à la collecte des données*. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Secrétariat d'Etat à l'économie SECO (2019). Repéré sur: https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Arbeit/Arbeitslosenversicherung/arb_eitslosenzahlen.html.
- Skinner, E. A. (1995). Perceived control, motivation & coping. *Sage Publications*, 64(6), 1010-1028.
- Schlossberg, N. K. (2005). Aider les consultants à faire face aux transitions : le cas particulier des non-événements. *Orientation Scolaire et Professionnelle*, 34(1), 85-101.
- Schlossberg, N., Goodman, J., & Anderson, M. (2006). *Counseling Adults in Transition : Linking Practice with Theory*. New York: Springer Publishing Company.
- Schlossberg, N. K. (2011). The challenge of change : the transition model and its applications. *Journal of Employment Counseling*, 48, 159-162
- Statistique de l'assurance-accidents LAA (2019). Repéré sur : https://www.unfallstatistik.ch/f/index_f.htm.

Statistique des assurances sociales suisses (SAS) (2018). Repéré sur :
<https://www.bsv.admin.ch/bsv/fr/home/assurances-sociales/ueberblick/grsv/statistik.html>.

Strenna, S., Chahraoui, K., & Vina, A. (2009). Santé psychique chez les étudiants de première année d'école supérieure de commerce : liens avec le stress de l'orientation professionnelle, l'estime de soi et le coping. *Orientation Scolaire et Professionnelle*, 38(2), 183-204.

Wise, A. J., & Millard, L. J. (2005). The experiences of voluntary career change in 30-somethings and implications for guidance. *Revue Française de la Sociologie*, 47(4), 929-968.

Zacher, H. (2019). Berufliche Veränderungen: Wenn Erwerbstätige sich neu orientieren. In S. Kauffeld & D. Spurk, (Eds.), *Handbuch Laufbahnmanagement und Karriereplanung* (pp. 585-607). Berlin: Springer.

Zimmermann, B. (2011). *Grand résumé de ce que travailler veut dire. Une sociologie des capacités et des parcours professionnels*. Paris: Economica.

Zittoun, T. (2012). Une psychologie des transitions. Des ruptures aux ressources. In P. Curchod, P.-A. Doudin & L. Lafortune (Eds.), *Les transitions à l'école* (pp. 261-279). Québec: Presses de l'Université du Québec.

11. Annexes

11.1 Feuillet d'informations générales

Projet de recherche:

Recherche de Master en psychologie du conseil et de l'orientation à l'Université de Lausanne

« Reconversion involontaire, le rôle du sentiment de maîtrise et des ressources dans la construction d'une nouvelle carrière. »

Responsable de la recherche:

Madame Sylvie Franz, maître d'enseignement et de recherche

Institut de Psychologie, Faculté des sciences sociales et politiques (SSP), Université de Lausanne

Chercheuse:

Madame Irena Stockel, étudiante en Master de psychologie et du conseil et de l'orientation (irena.stockel@unil.ch)

But de l'étude

Cette étude cherche à comprendre l'implication et l'évolution du sentiment de maîtrise pour les personnes qui ont vécu un arrêt de travail forcé (maladie, accident, licenciement...) sous le regard des ressources utilisées.

Nature de la participation

Il vous sera proposé de participer à un entretien d'environ une heure (enregistrement audio) ou plusieurs questions vous seront posées afin d'avoir une discussion ensemble sur mon thème de recherche. Un exercice vous sera proposé pour faciliter cette narration.

Des informations d'ordre sociodémographiques (âge, nationalité, enfant(s), etc...) vous seront également demandées.

Vos droits

Vous avez un droit total de ne pas répondre à une ou plusieurs questions sans justification de votre part. De plus, vous pouvez renoncer à tout moment de participer à l'étude susmentionnée.

Si vous vous sentez inconfortable durant ou après l'entretien et souhaitez en parler, n'hésitez pas à en informer la chercheuse.

Nos engagements

L'enregistrement fera par la suite l'objet d'une retranscription écrite dans laquelle votre identité sera anonymisée. Une fois la recherche terminée, cet enregistrement sera supprimé.

Pour toutes autres questions, vous pouvez sans hésiter contacter les personnes mentionnées ci-dessus!

11.2 Formulaire de consentement

Projet de recherche

Recherche de Master en psychologie du conseil et de l'orientation à l'Université de Lausanne

«Reconversion professionnelle involontaire, le rôle du sentiment de maîtrise et des ressources dans la construction d'une nouvelle carrière.»

Responsable de recherche

Madame Sylvie Franz, maîtrise d'enseignement et de recherche

Institut de Psychologie

Faculté des sciences sociales et politiques

Université de Lausanne

Chercheuse

Madame Irena Stockel, étudiante en Master de psychologie du conseil et de l'orientation à l'université de Lausanne.

En signant ce formulaire, je déclare que je consens volontairement à participer à l'étude dont le projet a été approuvé par la responsable de la recherche, et que:

- J'ai été informé(e) du projet de recherche et du déroulement de cette étude.
- J'ai été informé(e) sur ma participation volontaire et mon droit de me retirer de la recherche à tout moment,
- On m'a expliqué que les informations récoltées durant cette étude seront traitées de manière confidentielle et ne seront utilisées qu'à des fins scientifiques uniquement.
- J'ai pu poser toutes les questions que je voulais et les réponses données m'ont satisfait(e).
- J'ai reçu un exemplaire du feuillet d'information et du présent formulaire de consentement.

Date :

.....

Nom du participant :

.....

Signature :

.....

11.3 Questionnaire sociodémographique

Sujet n° _____

Données sociodémographiques :

Âge :

Nationalité :

Conjoint :

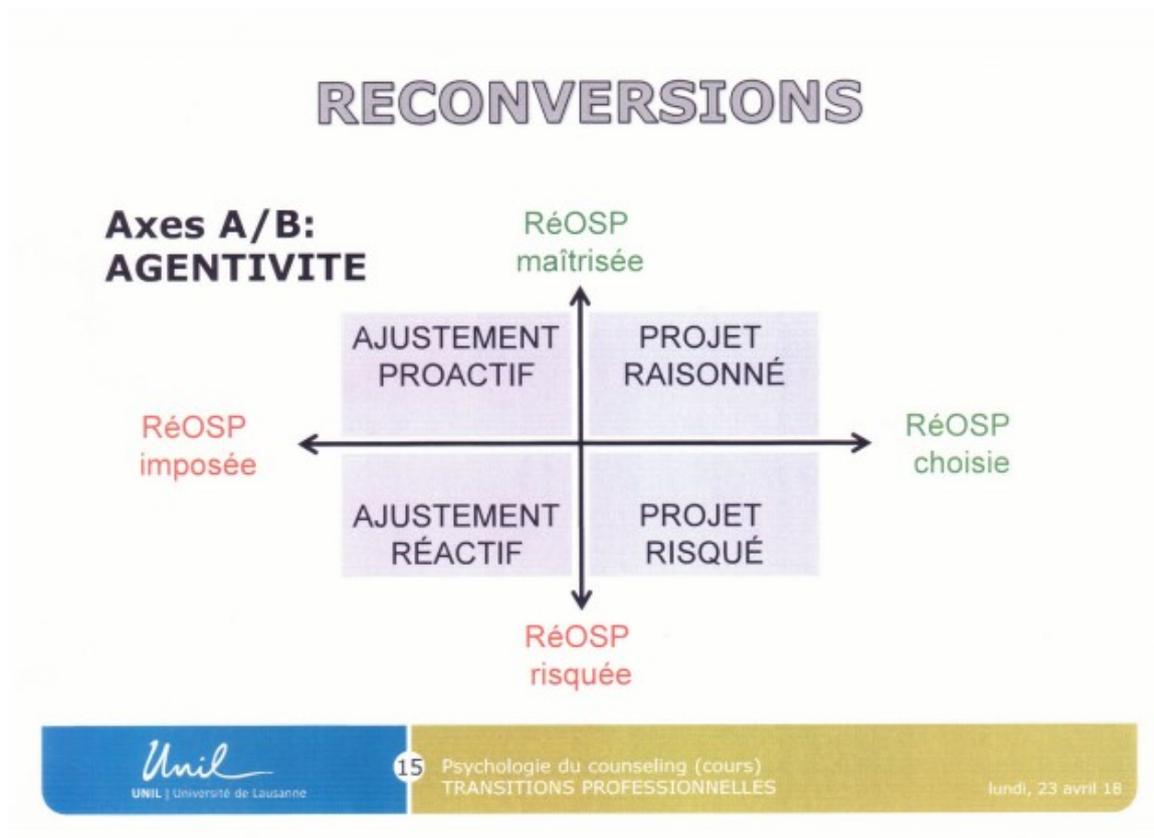
Enfants :

Raison(s) de la reconversion :

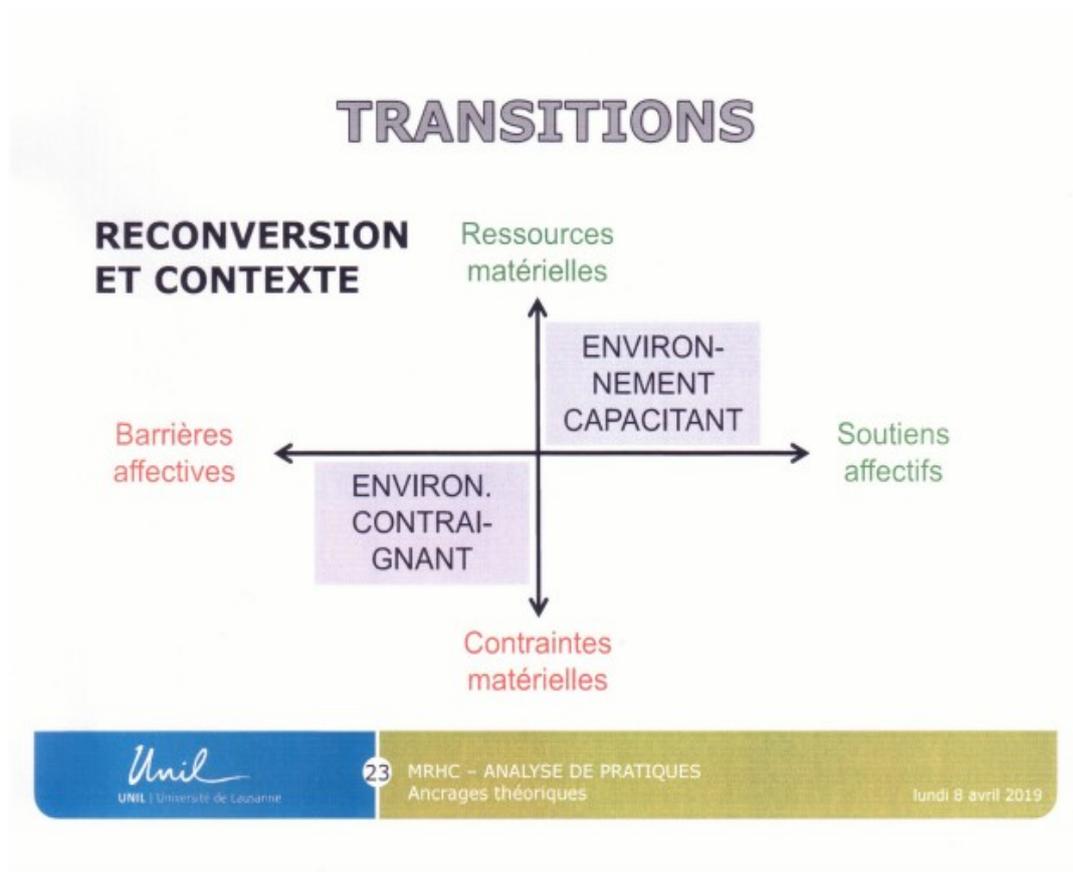
Activité(s) professionnelle(s) exercée(s) :

Dernière activité professionnelle :

11.4 Axes de l'agentivité



11.5 Axes des ressources



11.6 Guide d'entrevue

Outils	Questions	Thèmes	Sous-questions	Objectifs
	Expliquez-moi dans les grandes lignes votre parcours professionnel ?	Parcours professionnel	Dans quel domaine avez-vous travaillé ? Quelle(s) profession(s) avez-vous exercé ? Combien de temps avez-vous travaillé dans ce dernier domaine ?	Examiner si ça a toujours été un parcours linéaire ou s'il y avait déjà plusieurs transitions ce qui pourrait expliquer une certaine fragilité pré-existante ou, si au contraire, la personne possède des ressources établies qu'elle peut réutiliser.
		Vécu	Comment avez-vous vécu cette reconversion professionnelle non attendue ?	Avoir un récit large de la reconversion de la personne : saisir notamment les émotions, les sentiments et les ressentis. Voir si dans une question générale, le sentiment de maîtrise et les ressources apparaissent déjà de manière moins explicite.
		Obstacles	Quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées lors de votre reconversion professionnelle ?	Saisir les différents obstacles qui empêchent de mener à bien une reconversion et qui entrave sur le sentiment de maîtrise.
	Comment avez-vous fait pour y faire face ?	Stratégies	Quelles sont les stratégies ou moyens que vous avez mis en place pour faire face à ce changement ?	Saisir les stratégies qui permettent à une personne de faire face à la reconversion et de retrouver une maîtrise sur son parcours.

Axes agentivité	Dessiner les 2 axes, lui expliquer ce qu'ils veulent dire et lui demander de se positionner sur ses axes au moment où il/elle a du quitter son ancien emploi. Puis lui demander de se positionner maintenant.	Sentiment de maîtrise	<p>Pourriez-vous m'indiquer où est-ce que vous vous placeriez lorsque vous avez quitté votre emploi et pourquoi ?</p> <p>Où est-ce que vous vous placeriez maintenant et pourquoi? Quels sont les éléments qui vous permettent de vous positionner-là à l'heure actuelle ? Comment expliquez-vous ce changement ?</p> <p>Où est-ce que vous aimeriez vous placer à l'avenir ?</p>	<p>Examiner comment évolue le degré de maîtrise au fil du temps. Plus précisément, comment les personnes le perçoivent au début d'une reconversion et plus tard dans le temps.</p> <p>Voir également ce qui aide à cette bascule, à ce passage de non maîtrise à une éventuelle maîtrise.</p>
		Facteurs permettant un gain de maîtrise	<p>Quels ont été les éléments qui vous ont permis de reprendre le contrôle de votre parcours ?</p> <p>Quels ont été les éléments manquants ?</p>	Saisir les facteurs permettant un regain de maîtrise lors d'une reconversion professionnelle involontaire.
Axes ressources et soutiens	Dessiner les 2 axes, lui expliquer ce qu'ils veulent dire et lui	Présence du soutien	<p>Qui était présent et vous a apporté son aide ?</p> <p>A qui vous êtes-</p>	Examiner les ressources/soutiens présents lors de la reconversion mais également

	demander de se positionner sur ses axes au moment où il/elle a du quitter son ancien emploi et de se positionner maintenant.		vous adressé ? A quel point ce soutien a été bénéfique pour vous ?	l'importance de la présence des différents ressources/soutiens.
	En quoi ces soutiens ont eu une influence durant cette période et vous ont aidé ? Avez-vous bénéficié de soutien institutionnel, si oui lequel ?	Fonction du soutien	Comment ce dernier vous a-t-il soulagé ?	Observer quel(s) type(s) de soutien la personne a reçu durant cette période, en quoi ils ont été bénéfiques et lequel l'a particulièrement aidé à retrouver un sentiment de maîtrise sur sa vie.
	Durant quelle période, moment ce soutien était-il le plus nécessaire et important pour vous ? Pourquoi ?	Caractéristique temporel du soutien		Saisir à quel moment, lors d'une reconversion subie, un soutien pourrait être le plus important et aurait le plus d'impact sur le sentiment de maîtrise.
	Quelles autres ressources auraient pu ou peuvent vous aider ?	Présence d'autres ressources	Quelles sont les autres ressources (par ex. financier, loisirs) dont vous avez pu bénéficier à ce moment-là ?	Mettre en évidences les ressources autres que physique lors de la reconversion.

	Quelles ressources manquantes auraient pu ou peuvent vous aider à gagner une meilleure emprise sur votre parcours ?	Ressources manquantes	En quoi auraient-elles pu vous aider ?	Connaître les ressources qui auraient permis un gain de maîtrise.
FIN	Quelque chose à rajouter ? Comment avez-vous vécu l'entretien ? Comment vous sentez-vous après cet entretien ?			

11.7 Exemple d'entretien avec X9

Tout d'abord, je vous remercie d'avoir accepté de participer à ma recherche. Je vous propose, dans une première partie, de répondre à un premier petit questionnaire. (Remplit et ne parle pas). Voilà...Très bien, merci, alors pour commencer, j'aimerais que vous m'expliquiez votre parcours professionnel, dans quel domaine vous avez travaillé, l'activité que vous avez exercée et durant combien de temps pour que je puisse avoir une vue d'ensemble sur votre parcours. Okey, d'accord. Alors, j'ai fait mes études au Portugal, ça c'est bien passé. J'ai commencé à travailler là-bas dans un restaurant car je ne trouvais pas de travail. Euh, ensuite j'ai décidé de venir en Suisse en 2003 dans l'espoir de trouver quelque chose mais je suis resté sans travail jusqu'en 2005. Cette année-là, j'ai trouvé du travail au chantier dans le sanitaire. Je suis resté dans ce métier jusqu'en 2017. Après, j'ai eu un accident. Ce n'était pas trop grave mais euh, après c'était des erreurs médicales qui m'ont rendu comme ça et puis voilà depuis ben fini le chantier. **Vous avez eu quoi comme accident ?** Une petite chute et c'était le ménisque fissuré que j'ai opéré en novembre 2016 et ensuite j'ai continué à travailler. Pis un jour, euh, avec un faux mouvement, j'ai déchiré le ligament pis le genou a gonflé et après c'est la que j'ai été chez le médecin, il m'a fait un IRM au genou et il m'a dit que le ménisque fallait le réparer mais il ne m'a pas fait d'examen pour le ligament et il m'a dit que dans 2 mois c'était bon mais moi j'ai été 3 mois en arrêt de travail pis le genou lâchait tout le temps ce qui fait que j'ai fait une autre chute en tombant des escaliers où je me suis fissuré le nez et eu une lésion au niveau de la cervicale, j'ai du être opéré en janvier 2017. Puis après, ça a continué comme ça. Une année et demi après, il m'a fait un examen pour le ligament où il a vu que j'avais le ligament déchiré aussi alors il m'a opéré mais je boitais quand même et puis après euh, encore des examens, IRM, il m'a dit qu'il fallait mettre une prothèse partielle mais avant cette prothèse, j'étais chez un médecin pour demander un autre avis et il m'a dit que lui ne ferait pas ça. Mais bon le médecin principale ne voulait rien savoir, il m'a mis la prothèse partielle, 3 mois après il y avait de nouveau quelque chose qui allait pas et pis euh, pour lui le genou était stable mais enfaite c'était un os qui frottait dans la prothèse alors il m'a de nouveau opéré pour réviser le genou. Pour finir, il

voulait faire des infiltrations et moi j'ai été chez l'autre médecin à Bern et puis euh, lui m'a clairement dit que mon problème c'est le ligament et que c'est rien d'autre. Et puis voilà, donc j'ai dû mettre une prothèse totale. **Ah ouais quand même, vous avez traversé des moments compliqués avec ce médecin et ça a duré combien de temps toutes ces opérations ?** La dernière c'était en janvier 2019. **Ah oui, alors pendant 3 ans vous avez du endurer ça.** Oui et quand je suis tombé, c'est là qu'on m'a licencié et puis voilà. J'ai commencé à travailler ici il y a 3 mois. **Et vous aimez bien ?** Oui ça va (*Soupire*). **Ce n'est pas trop difficile pour votre genou ?** Non, au début c'était plus compliqué parce que j'étais venu pour la conciergerie mais dans la vaisselle ça va, il y a des jours où je sens la jambe plus fatiguée mais si je bouge ça se passe plutôt bien. **Okey très bien et donc le chantier c'est vraiment plus possible ?** Non non, ça s'est fini. Après mon opération en 2017, je savais déjà que le chantier serait plus vraiment possible pour moi car en tout j'ai eu 6 opérations. **Ah oui c'est beaucoup...** **Et vous avez vécu comment cet arrêt de travail ?** (*Soupire*) C'était un peu lourd. **Dans quel sens ?** Ben je savais que je pouvais plus travailler sur le chantier après c'était euh, 2 ans à la maison sans rien faire. L'été c'est cool parce qu'on peut sortir mais l'hiver c'était pénible. **Et ça vous a fait quoi de savoir que vous pouviez plus travailler dans les chantiers ?** C'était difficile mais le pire pour moi c'était de savoir que c'était à cause de ce médecin que je suis devenu inapte comme ça. Ça me travaille encore aujourd'hui parce que l'erreur tout le monde peut faire mais là c'était plusieurs erreurs. **Oui je comprends, ce n'est vraiment pas facile de vivre tout ça.** Oui, parce que depuis mes 15 ans je fais du sport VTT et piscine et puis j'ai dû tout arrêter. **Vous ne pouvez plus faire de sport ?** Non, je peux faire la marche et j'ai un vélo électrique et c'est tout alors qu'avant je marchais 50 km par semaine. **Ah oui votre quotidien a complètement changé.** Oui (*regard triste*) le sport c'était important pour moi et j'ai jamais eu de problèmes au niveau de la santé, j'ai jamais eu de maladies graves et puis d'un coup, il y a tout qui est arrivé. **C'était quoi pour vous les principales difficultés depuis 2016 ?** Le plus difficile c'était de savoir que j'avais un problème, avoir un médecin qui ne comprend pas et qui ne fait pas les bonnes choses pour arranger la situation et devoir attendre 1 année et demi pour me faire un IRM du ligament, c'est quand même long et après voilà, j'ai eu des douleurs ailleurs parce que je boitais euh,

des choses comme ça. **Le plus difficile pour vous c'était d'être dans l'attente que le médecin résolve le problème.** Totalemment, je n'ai plus trop confiance dans les médecins même si le médecin qui m'a pris à Bern a très bien fait son travail. C'est juste que le temps entre, tout ça, ben beaucoup de choses négatives se sont passées, j'ai même choppé de l'arthrose. Donc le fait de ne plus pouvoir faire de sport c'est très difficile pour moi. Ca me travaille encore. Et je sais que ce médecin n'a pas fait que ça avec moi donc voilà. Moi, je ne le recommande à personne. **Et c'est quoi les stratégies que vous avez mises en place pour faire face à ses difficultés ? Comment vous avez fait pour essayer de garder la tête sur l'eau ?** Sortir, parce que chaque fois que je pouvais je sortais, je discutais avec les gens en fait, j'essayais de ne pas trop m'isoler euh, et puis après j'essayais de prendre les choses de manière positive parce que autrement je serais à Marsens (*rire*) et au bout d'un moment j'arrivais aussi plus à dormir parce que chaque fois que j'étais opéré, il y avait des douleurs donc je me réveillais durant la nuit plusieurs fois, des fois je dormais même pas et puis le corps ne suivait plus. **Là ça va mieux ?** Oui. **Est-ce que vous auriez autre chose à rajouter sur tout ce que l'on vient de discuter ?** Non c'est un peu l'histoire. **D'accord, très bien alors on va faire un petit exercice. Donc je vous explique, dans la reconversion on s'intéresse à ces deux axes (*montre sur papier*). Là, c'est l'axe de la maîtrise, maîtrise qui veut dire à quelle point la personne à un maîtrise sur son parcours, un contrôle sur ce qui lui arrive. L'autre axe concerne les reconversions choisies ou imposées, c'est-à-dire, est-ce que c'est vous qui avez décidé de vous reconvertir ou est-ce que vous n'avez pas eu le choix ?** Ensuite, pour expliquer les différents quadrants, si vous n'avez pas eu le choix de changer de métier mais que vous avez pris ceci comme opportunité de faire autre chose, vous vous trouvez ici (*montre sur papier*). Si vous n'avez pas eu le choix mais que voilà, vous n'avez pas prévu autre chose et que vous êtes perdus, vous vous trouvez là (*montre sur papier*). Si vous avez choisi de changer de métier parce que vous vouliez faire autre chose, vous vous trouvez ici (*montre sur papier*) et si vous avez choisi mais que vous n'avez pas pensé à un autre projet, vous vous trouvez ici (*montre sur papier*). **Est-ce que c'est clair ?** Oui. **Parfait, alors moi j'aimerais que vous me disiez où est-ce que sur ses quadrants vous vous trouviez en 2017.** Euh

(réfléchi) ici *(montre sur papier)*. **Très bien, et puis maintenant vous vous positionnez où?** *(réfléchi longuement)* pour moi, actuellement ça se passe bien, je suis plus ici. **Quels sont les éléments qui vous ont permis de passer de là à là** *(montre sur papier)* ? De toute façon, je n'avais pas le choix, sur le chantier c'était plus possible et je n'avais pas d'autres expériences où diplômes dans d'autres métiers. Donc ce qui m'a permis de me sentir mieux dans ma vie, c'est déjà le fait d'avoir enfin pu régler mon problème au genou et puis retrouver un métier et faire quelque chose d'utile et ne pas rester à la maison sans savoir ce qui m'attend. Parce qu'avec un certain âge, c'était difficile de retrouver quelque chose pour moi. **Vous êtes bien ici maintenant ?** Oui j'aime bien ce que je fais. Au niveau de l'ambiance, j'aime bien aussi. **Parfait, on va passer au deuxième petit exercice, ici on s'intéresse aux ressources. Il y a les ressources matérielles par exemple de l'argent, faire du sport, lire des livres et puis le soutien affectif qui représente l'entourage social autour de vous. Donc comme avant, si vous avez eu des ressources matérielles et du soutien affectif, vous êtes dans un environnement capacitant, si vous avez eu des failles dans les deux, vous êtes dans un environnement contraignant et puis bien sûr, il peut y avoir le entre deux. Comme avant, où est-ce que vous vous positionnez par rapport à ses ressources au début ?** J'étais là *(rire nerveux)*. **Vous arrivez à expliquer pourquoi ?** Oui, parce que moi j'ai une fille pour qui je dois payer une pension alimentaire et c'est vrai qu'au niveau financier ça allait pas, ensuite comme j'ai dit je ne pouvais plus faire de sport. Après c'est vrai que j'avais des gens autour de moi, j'ai de la famille tout ça mais au bout d'un moment j'étais des mois sans salaire et ce n'était pas facile c'était beaucoup de stress, d'inquiétude donc c'était plutôt un manque au niveau matériel. **D'accord et aujourd'hui, vous vous situez où ?** Euh plutôt par là, ça veut dire qu'aujourd'hui, je me débrouille donc ça va mieux. Le fait d'avoir retrouvé une profession fait que ça va mieux dans beaucoup de domaines même si le sport me manque toujours. **D'accord et si on prend les soutiens affectifs qui étaient présents pour vous ?** Ma sœur, mon frère parce qu'on habite tout près et voilà, on était toujours ensemble, on a toujours eu une très bonne entente donc ça c'est sûr que ça m'a aidé aussi. Par contre, il y a eu une chose qui m'a pas trop aidé durant cette période mais j'ai dû vivre avec ça aussi c'est que ma sœur habitait avec moi et on s'est retrouvé en fait les deux à

l'hôpital. Moi, justement, pour me faire opérer de la cervicale et elle deux jours avant moi parce qu'elle s'était fait agressée par son ex copain et a reçu neuf coups de couteaux et c'est moi qui l'avait découvert par terre, j'avais dû appeler les flics et tout... **Oh mon dieu, quelle horreur ! Et comment elle va aujourd'hui ?** Elle a plus l'œil droite, elle a des cicatrices et elle a toujours peur du jour où il sortira de prison parce que pour lui il faut qu'elle meure donc elle a toujours peur mais voilà. Et euh, ouais c'était tout en même temps en 2017. Je me rappelle de son appel où elle disait « appelle une ambulance je vais mourir ! » moi je lui ai demandé « t'es où ? » mais moi au fond je savais où elle était et ce qui s'était passé. Je me rappelle de la scène où il y avait du sang partout dans l'appartement quand je suis arrivé. **Ça doit être affreux de retrouver sa sœur dans cet état en plus de votre situation qui n'était déjà pas facile.** Oui vraiment, cela ne m'a pas aidé non plus pour dormir parce que je faisais des rêves de ça aussi après donc j'ai été voir une psychologue. **Ça vous a aidé ?** Euh, ouais après elle m'a comme fait de l'hypnose donc ouais ça m'a aidé mais c'était un peu difficile pour moi de m'exprimer face à une personne inconnue mais après je me suis aussi dit que j'ai les ressources en moi pour m'en sortir. **Très bien, et les personnes autour de vous qu'est-ce qu'elles vous ont apporté de positif ?** Me soutenir, de toujours me pousser vers l'avant et me dire que je ne dois pas regarder en arrière, des choses comme ça. **Et c'est à quel moment que c'était le plus important pour vous d'avoir ces personnes autour de vous ?** Toujours, mais surtout quand il y a eu le problème en plus avec ma sœur parce qu'elle habitait avec moi et mon frère qui habitait à 50 mètres donc souvent on se retrouvait pour discuter ensemble et ça a beaucoup aidé aussi. **D'accord, très bien, et au niveau des autres ressources, aujourd'hui, il y a quoi qui vous permet de vous sentir bien ?** **Vers quoi vous vous tournez pour vous ressourcer ?** Moi, je sors je vais marcher un peu dans la nature, je prends de la musique avec moi et ça me fait vraiment du bien comme je ne peux plus trop faire de sport. **Il y a autre chose ?** Non, j'ai un petit jardin chez moi aussi et j'aime bien aussi passer mon temps dans ce petit jardin, j'aime bien jardiner et j'ai aussi un canari donc je m'occupe de lui assez souvent et je lui laisse la cage ouverte car il aime se promener dans l'appartement. **Ah c'est chou !** Oui vraiment. **Vous avez quand même pas mal de ressources !** Oui, mais j'aimerais pouvoir faire plus mais maintenant je

peux marcher mais après je dois choisir par où passer, les terrains en pente et les escaliers je dois éviter aussi. Mais voilà, c'est clair que je ne marche pas comme avant parce qu'au bout d'un moment, je sens la fatigue comme si ma jambe faisait 50 kg. **Qu'est ce qui vous manque aujourd'hui ?** C'est vraiment le sport, pour me sentir bien il me faudrait le VTT au moins, la piscine c'était secondaire. La première chose difficile c'était de devoir vendre le vélo, les habits et tout même si le premier médecin m'a dit « ah mais vous pouvez faire du vélo de route » et moi je n'aime pas ça, en plus comme je fume, je n'ai pas besoin de la fumée des voitures en plus et puis pour la cervicale, je ne peux pas non plus parce que ce qu'ils ont fait c'est qu'ils ont dû me mettre une cale, une vis et aujourd'hui ma lésion n'a pas récupéré ce qui fait que je sens des picotements 24h/24 dans les mains. Je me suis déjà bloqué aussi plusieurs fois, il y a des mouvements par exemple (*montre*) si je tourne la tête vers la gauche ici j'ai la sensation comme si un couteau me rentrait dedans. Il y a encore des mouvements que j'évite car je connais déjà mais des fois ce n'est pas évident d'éviter mais il y a certains que je dois encore apprendre parce que certains mouvements que je fais, la douleur vient par après et pas tout de suite. Donc voilà, avec ça le VTT ce n'est pas possible parce que le guidon est trop loin et je devrais mettre trop de poids sur les épaules et ça je ne peux pas. La piscine, je ne peux pas non plus parce que je n'arrive pas à contrôler ma tête et j'ai vite mal aussi. Mes mains aussi des fois j'ai envie de gratter comme pour m'arracher la peau c'est assez impressionnant. J'ai aussi souvent la sensation d'avoir les doigts qui sont gonflés même s'ils ne sont pas gonflés. **Aie, ouais alors ça fait beaucoup de choses qui vous ont amené à devoir changer votre quotidien.** Oui surtout que la cervicale, il y a plus rien à faire parce que l'opération s'est bien passée mais la lésion a pas récupéré et c'est ce qui fait toutes ces sensations. C'est pas du tout agréable, mais il faut vivre avec, je n'ai pas le choix. **Oui c'est ça... Est-ce que vous auriez autre chose à dire ?** Qu'est ce que je peux dire ? C'est difficile d'avoir un certain âge et que tout change dans votre vie comme ça en plus sans savoir pourquoi. Le plus difficile c'est de savoir que c'était une chose facile à guérir et finir deux ans plus tard dans mon état. On se demande comment c'est possible de basculer en quelques années comme ça. Les prothèses totales comme j'ai, c'est souvent pour les gens beaucoup plus âgés parce qu'une prothèse a une durée de vie qui est d'environ

dix ans et il y a un pourcentage qui va jusqu'à 15 ans. Donc une personne à la retraite pourra avoir sa prothèse pour longtemps puisqu'elle n'est pas trop en mouvement mais dans mon cas, à 49 ans, ils ont rien dit. Le médecin à Bern il a fait un rapport et avec tout ce qu'il a vu, la seule solution c'était la prothèse totale même si ce n'était pas conseillé dans mon cas mais pour que je n'ai plus de douleur et que je puisse marcher normalement, il y avait que ça. Avant, j'allais au centre ville à pied mais maintenant, je ne peux plus car avant la prothèse totale je tombais très souvent, et c'est ce qui a fait que je me suis cassé la cervicale. Mon genou lâchait souvent même quand j'ai été les premières fois travailler, mon genou ne tenait pas et dans les rapports de la physio c'est marqué « lâchage du genou ». Je ne pouvais même pas compter tellement que mon genou lâchait souvent et la cervicale au début je ne savais pas que je m'étais cassé quelque chose et un beau jour j'étais cherché ma fille à l'aéroport et en mettant sa valise dans la voiture, j'ai senti un choc comme 500 volt et après j'avais le bras lourd et c'est là que j'ai été chez le médecin, il m'a mis une minerve. Le lendemain, j'étais faire un IRM, le jour même j'ai eu le résultat et le médecin m'a dit « vous avez de la chance d'être là devant moi parce que la plupart des gens sont tétraplégiques ». Et voilà quoi, ce n'était pas facile, c'est beaucoup de choses que j'ai dû changer et plus faire. Maintenant, il faut essayer d'avancer car ça ne vaut plus la peine de regarder en arrière mais euh, c'est quand même bizarre parce qu'il y a plusieurs personnes qui ont vécu ça avec ce médecin et je ne comprends pas pourquoi ça continue. Moi, j'ai croisé un copain et lui est aussi est à l'assurance parce que son genou a aussi un problème et il a le même médecin donc au bout d'un moment c'est à se poser des questions. En tout cas, je connais plusieurs personnes et moi aussi j'ai porté plainte contre ce médecin et mon avocat m'a dit que j'avais de grande chance de l'emporter, alors je me bats et j'espère que ça sera en ma faveur car ça me permettrait, en quelque sorte, de faire un deuil de tout ça parce qu'encore aujourd'hui, j'ai gros sur le cœur. **Alors je croise les doigts pour vous ! Du coup, nous on arrive à la fin, est ce que vous auriez des questions ?** Euh non, j'espère que votre travail se passera bien. **Merci beaucoup ! Et sinon, comment avez-vous vécu cet entretien ?** Très bien, ça fait du bien parfois de parler comme ça. **Parfait, je vous remercie d'avoir pris le temps de venir et**

de répondre à mes questions et je vous souhaite le meilleur pour la suite.

Merci à vous de m'avoir écouté.