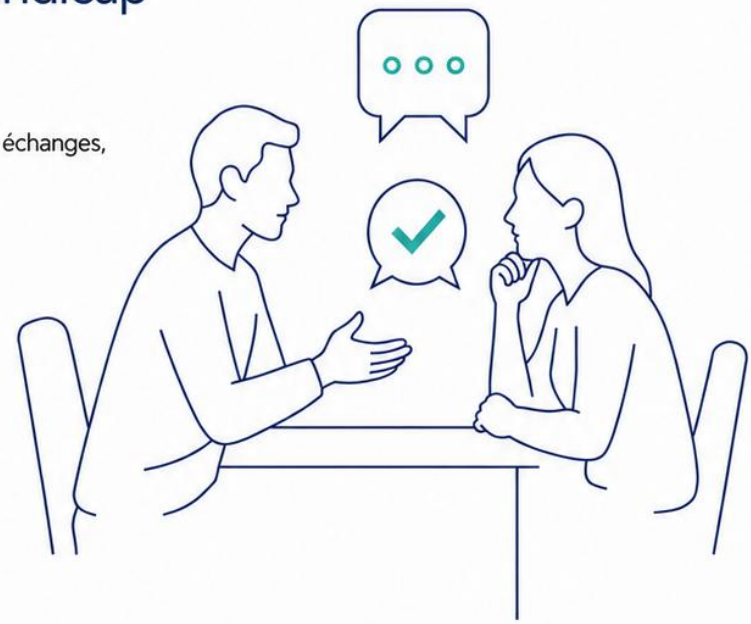
GUIDE DU RÉFÉRENT

Dispositif Objectif Emploi

Accompagner un étudiant en situation de handicap

Repères pratiques pour structurer les échanges, ajuster sa posture et accompagner les situations de blocage.



> Accompagner, c'est accepter de ne pas tout savoir. C'est faire confiance au potentiel de l'autre. C'est contribuer à créer les conditions de sa réussite.

Année 2026

Sommaire

Mot d'ouverture 3

1. Le dispositif Objectif Emploi 4

2. Comment utiliser ce guide 5

3. Le rôle du référent 6
   La posture d'accompagnement 6
   Repère pratique 6

4. Les 5 repères de l'accompagnement 7

5. Les pièges fréquents dans l'accompagnement 8

6. Accompagner un étudiant en situation de handicap 9
   Qu'est-ce qu'un handicap invisible ? 9
   Principes d'un accompagnement inclusif 9
   Repères pratiques par situation 11

7. Situations d'accompagnement 12

8. Auto-repère du référent 16

9. Synthèse – Les repères clés 17

Fiches Outils *(Documents de travail directement mobilisable en entretien)* 18

- Ecouter et prendre du recul – *Accueillir*
- La reformulation – *Comprendre*
- Appuis et freins – *Identifier*
- Les valeurs – *Clarifier*
- Clarifier un objectif – *Se projeter*
- La ligne du temps – *Prendre du recul*
- Changer de perspective – *Changer de regard*
- Plan d'actions – *Agir*

Mot d'ouverture

Chère référente, cher référent,

Accompagner un étudiant dans son parcours, c'est parfois naviguer entre motivation, doutes, résistances et décrochages passagers. Vous jouez un rôle déterminant dans cette dynamique : vous soutenez, encouragez et structurez l'avancée du jeune vers ses objectifs. Pourtant, malgré votre engagement, vous pouvez vous retrouver face à des situations complexes, sans toujours disposer d'outils concrets pour y répondre.

Ce guide est né de ce constat. Conçu pour être adapté aux réalités du terrain, il vous fournit un ensemble de ressources immédiatement mobilisables. Son ambition est double : vous outiller dans votre posture d'accompagnement et sécuriser les moments où l'étudiant semble bloqué, démotivé ou en perte d'élan.

Au fil des années, les référents qui ont participé au dispositif Objectif Emploi ont souvent exprimé les mêmes interrogations : Comment créer une vraie relation de confiance ? Comment aider sans décider à la place de l'étudiant ? Comment réagir face à une situation de handicap que l'on ne connaît pas ?

Ces questions sont légitimes. Elles font partie intégrante de toute démarche d'accompagnement sincère — elles sont même le signe d'un engagement de qualité.

Ce guide n'est pas un manuel ni une formation. C'est un outil pratique, pensé pour être utilisé au fil de l'accompagnement, dans vos moments de doute comme dans vos moments de clarté. Les fiches qu'il contient sont prêtes à l'emploi : simples, pratiques et adaptables à chaque situation.

> *« Accompagner, c'est accepter de ne pas tout savoir. C'est faire confiance au potentiel de l'autre. C'est créer, ensemble, les conditions d'un mouvement. »*

La responsable du dispositif Objectif Emploi

Ville de Suresnes

1. Le dispositif Objectif Emploi

Depuis 2014, la Ville de Suresnes accompagne des étudiants en situation de handicap dans leur parcours vers l'emploi à travers le dispositif Objectif Emploi. Chaque année, des référents issus d'entreprises, d'associations et d'institutions publiques s'engagent bénévolement à leurs côtés pendant un an.

Ce dispositif repose sur une conviction forte : l'insertion professionnelle ne se joue pas seulement sur les compétences techniques. Elle se joue aussi sur la confiance en soi, la capacité à se projeter et le soutien humain reçu dans les moments clés du parcours.

Ce qui distingue ce dispositif

- Permettre à chaque étudiant de construire un projet professionnel qui lui ressemble
- Favoriser la rencontre avec des professionnels engagés et bienveillants
- Renforcer la confiance en soi et l'autonomie
- Offrir un espace de réflexion sans pression ni jugement
- Soutenir l'étudiant dans les moments de doute ou de blocage

Ne pas adapter uniquement les parcours aux contraintes, mais permettre à chacun de trouver sa place dans le monde professionnel

Ce que ce guide vous propose

Ce guide est né d'un constat simple : accompagner n'est pas toujours simple. Face à un étudiant qui doute, qui se bloque ou qui ne sait pas où il va, les bonnes intentions ne suffisent pas toujours.

Ce guide vous propose des repères concrets, directement mobilisables pour :

- structurer vos échanges
- ajuster votre posture
- mieux comprendre les situations rencontréesa
- accompagner sans vous substituer à l'étudiant

L'étudiant est le premier acteur de son parcours

> *« L'inclusion ne consiste pas à faire une place à chacun,*
> *mais à permettre à chacun de trouver la sienne. »*

2. Comment utiliser ce guide

Ce guide est une boîte à outils pratique, pas un manuel à lire de bout en bout. Chaque section peut être consultée de manière indépendante, selon le moment et le besoin.

À quel moment l'utiliser ?

Moment	Besoin	Où aller
Avant un rendez-vous	Préparer l'échange, clarifier sa posture	Sections 3 et 4
Pendant un rendez-vous	Trouver une question, dénouer un blocage	Section 7 — Situations
Face à une difficulté	Comprendre ce qui se joue, ajuster	Sections 5 et 7
Pour mieux accompagner le handicap	Adapter sa posture et sa communication	Section 6
Après un échange	Prendre du recul, progresser	Section 8 — Auto-repère
Pour aller plus loin dans la pratique	Utiliser un outil concret en séance	Fiches Outils 1 à 8

Les 8 fiches outils suivent un arc logique — de l'écoute jusqu'à l'action. Chaque fiche correspond à une étape de l'accompagnement, mais elles restent indépendantes : inutile de les suivre dans l'ordre. Partez toujours du besoin du moment.



Repérez l'étape qui correspond à votre échange du jour — et consultez la fiche correspondante

> *« Un bon outil, c'est celui qu'on utilise au bon moment — pas celui qu'on maîtrise le mieux. »*

3. Le rôle du référent

Le référent joue un rôle clé dans le dispositif Objectif Emploi. Il accompagne l'étudiant dans sa réflexion et l'aide à avancer dans la construction de son projet professionnel.

L'étudiant reste acteur de ses décisions et de son parcours

> *« Accompagner quelqu'un, ce n'est pas lui montrer le chemin, mais lui permettre de le construire. »*

Le référent n'est pas	Le référent est
Celui qui décide à la place de l'étudiant	Un interlocuteur de confiance
Celui qui apporte des réponses toutes faites	Un facilitateur de réflexion
Celui qui oriente sans écouter	Un partenaire d'échange
Celui qui définit le projet professionnel	Un accompagnant bienveillant

La posture d'accompagnement

L'accompagnement repose avant tout sur une posture. Le référent peut s'appuyer sur trois attitudes clés :

Écouter	Questionner	Partager
Comprendre la situation de l'étudiant, ses besoins et ses attentes	Aider l'étudiant à structurer sa réflexion	Apporter des repères issus de son expérience sans imposer une direction

Repère pratique

Le référent évite	Le référent privilégie
Donner des conseils immédiats	Poser des questions ouvertes
Décider à la place de l'étudiant	Laisser l'étudiant construire ses choix
Interpréter la situation	Clarifier avec l'étudiant
Aller trop vite vers une solution	Prendre le temps de comprendre
Vouloir rassurer immédiatement	Explorer la situation avant d'y répondre

4. Les 5 repères de l'accompagnement

Ces repères permettent de structurer les échanges, d'ajuster sa posture et de faciliter la progression de l'étudiant. Ils ne constituent pas une méthode rigide, mais des points d'appui concrets pour le référent.

Repère	Ce que cela signifie	En pratique
Clarté des rôles et des attentes	Poser un cadre dès le début : rôle du référent, attentes, objectifs	Dès la première rencontre, clarifier les modalités de l'accompagnement
Co-construction	Construire le parcours avec l'étudiant, sans décider à sa place	Proposer des pistes, pas des solutions toutes faites
Compréhension active	Prendre le temps de comprendre la situation avant de proposer	Poser des questions, reformuler, vérifier sa compréhension
Singularité de chacun	Adapter l'accompagnement à la personne, à son rythme et à sa situation	Éviter les comparaisons et les modèles préconçus
Mise en mouvement	Transformer la réflexion en actions concrètes et progressives	Identifier une première étape, même petite, à la fin de chaque échange

Accompagner, c'est aider à réfléchir, pas décider

Chaque étudiant avance à son rythme

Le rôle du référent est de soutenir ce mouvement

À utiliser avec : Fiche 1 — Écouter et prendre du recul | Fiche 2 — La reformulation

> *« La qualité de l'accompagnement tient souvent dans la qualité de la présence. »*

5. Les pièges fréquents dans l'accompagnement

Dans une relation d'accompagnement, certaines réactions sont naturelles. Elles partent souvent d'une intention positive : aider, rassurer, faire avancer. Cependant, elles peuvent parfois limiter la réflexion de l'étudiant ou freiner son autonomie.

Situation fréquente	Ce qui peut se jouer	Repère pour le référent
Vouloir trouver la solution rapidement	L'étudiant devient passif et attend des réponses	Prendre le temps de comprendre avant de proposer
Donner des conseils immédiats	La réflexion de l'étudiant reste limitée	Poser des questions pour ouvrir des pistes
Vouloir rassurer trop vite	Les difficultés ne sont pas pleinement exprimées	Accueillir avant de répondre
Interpréter à partir de son expérience	Projection du référent sur l'étudiant	Vérifier la perception de l'étudiant
Aller trop vite vers l'action	Objectif flou ou mal défini	Clarifier avant d'agir

L'accompagnement ne consiste pas à apporter des réponses, mais à permettre à l'étudiant de construire les siennes.

À utiliser avec : Fiche 1 — Écouter et prendre du recul | Fiche 2 — La reformulation | Fiche 7 — Changer de perspective

« Les bonnes questions permettent souvent d'aller plus loin que les réponses toutes faites. »

6. Accompagner un étudiant en situation de handicap

Dans le cadre du dispositif Objectif Emploi, les référents accompagnent des étudiants aux parcours et aux situations variés. Certains handicaps peuvent être visibles, d'autres sont invisibles.

Qu'est-ce qu'un handicap invisible ?

80 % des personnes en situation de handicap ont un handicap invisible.

Le handicap invisible regroupe des situations qui ne se voient pas au premier regard, mais qui peuvent impacter significativement le quotidien et l'insertion professionnelle. C'est la réalité de la grande majorité des étudiants accompagnés dans ce dispositif.

Type de handicap	Exemples	Impact possible	Repère pour le référent
Troubles du neurodéveloppement – attentionnels et cognitifs	TDAH, troubles dys, dyspraxie	Difficultés attentionnelles, organisationnelles ou de mémorisation	Structurer les échanges, clarifier les étapes
Troubles du neurodéveloppement – TSA	TSA	Difficultés dans les interactions sociales, avec l'implicite, hypo ou hypersensibilités sensorielles	Privilégier une communication claire et explicite
Troubles psychiques	Anxiété, dépression, troubles bipolaires	Manque de confiance, repli, difficulté à se projeter	Adopter un rythme adapté, sécuriser l'échange
Maladies chroniques	Sclérose en plaques, fibromyalgie, épilepsie	Fatigue chronique, rythme irrégulier, variation d'énergie	S'adapter au rythme, prioriser
Déficience visuelle	Malvoyance	Besoin d'adaptation des supports écrits et visuels	Adapter les supports
Handicap auditif	Surdité, malentendance	Besoin d'adaptation de la communication (sous-titrage, LSF, clarté d'élocution)	Vérifier la compréhension, appuyer avec l'écrit

Il n'est pas nécessaire d'être spécialiste du handicap pour accompagner efficacement un étudiant.

Principes d'un accompagnement inclusif

Ne pas réduire la personne à son handicap

Le handicap fait partie de la situation de l'étudiant, mais il ne définit pas la personne ni son potentiel. Le référent accompagne avant tout une personne, un parcours et un projet.

Créer un climat de confiance

L'étudiant choisit ce qu'il souhaite partager. Le référent peut ouvrir le dialogue en indiquant qu'il est disponible pour adapter l'accompagnement si besoin.

Un point essentiel : la confidentialité

Ce que l'étudiant confie au référent dans le cadre de cet accompagnement reste confidentiel. Le référent n'a pas à transmettre ces informations à l'entreprise, à l'école ou à d'autres acteurs du dispositif sans l'accord explicite de l'étudiant.

Cette règle vaut en particulier pour tout ce qui touche au handicap, aux traitements médicaux ou aux difficultés personnelles. La confiance se construit sur cette certitude : ce qui se dit ici ne sort pas d'ici.

En cas de doute sur ce qui peut ou doit être partagé, le référent peut se tourner vers le coordinateur du dispositif

Adapter sa communication

Selon les situations, certains étudiants peuvent avoir besoin de plus de temps, d'échanges plus structurés, d'exemples concrets ou de supports visuels.

Adapter sa communication ne signifie pas tout changer, mais ajuster certains repères pour faciliter la compréhension, sécuriser l'échange et permettre à l'étudiant de s'exprimer plus facilement.

Focus: accompagner un étudiant avec un trouble du spectre autistique (TSA)

Certains étudiants peuvent avoir un fonctionnement différent dans la communication et les interactions. Sans être spécialiste, le référent peut s'appuyer sur quelques repères simples pour faciliter les échanges et sécuriser la relation.

Communication orale

Privilégier une communication claire, explicite et structurée :

- utiliser des phrases simples et directes — éviter le second degré, les sous-entendus et les expressions idiomatiques (« ça roule », « on verra »)
- annoncer explicitement les transitions (« on va changer de sujet »)
- poser une question à la fois et laisser du temps pour répondre, sans précipiter
- vérifier la compréhension sans mettre en difficulté

Certains étudiants peuvent également présenter des particularités sensorielles: hypersensibilité ou hyposensibilité au bruit, à la lumière, aux odeurs, au toucher ou à certains environnements.

Communication écrite

L'écrit peut être un appui important pour sécuriser et clarifier :

- envoyer un court résumé structuré après chaque échange (points numérotés, étapes, échéances)
- être précis sur les dates et les attentes — éviter le flou (« vers 14h », « bientôt »)
- utiliser toujours le même canal de communication
- expliciter clairement les attendus, éviter les consignes vagues

Interaction et posture

- ne pas interpréter les réactions — un silence, un manque de contact visuel ou une réponse directe ne signifient pas un désintérêt ou un malaise
- ne pas forcer l'échange émotionnel
- proposer un cadre stable et prévisible : même format, même heure, objectifs annoncés à l'avance
- s'appuyer sur les points forts souvent très développés : rigueur, précision, fiabilité, engagement dans les sujets d'intérêt

💡 *Chaque personne avec un TSA est différente. Ces repères sont des points d'appui, à ajuster avec l'étudiant en fonction de son fonctionnement et de ses besoins.*

Respecter le rythme

Chaque étudiant avance à son rythme. L'accompagnement peut nécessiter des temps d'échange différents de ce à quoi le référent est habitué.

Repères pratiques par situation

Situation possible	Ce qui peut se jouer	Repère pour le référent
L'étudiant a du mal à s'exprimer	Anxiété, manque de confiance	Laisser du temps, éviter d'interrompre, poser des questions simples et concrètes, ne pas interrompre
L'étudiant est en retrait	Peur du jugement, difficulté relationnelle	Installer progressivement la relation, accepter les silences
L'étudiant semble dispersé	Difficulté de concentration, surcharge mentale	Structurer l'échange, reformuler, recentrer régulièrement
L'étudiant semble fatigué	Maladie chronique, effets de traitements	Adapter le rythme, prioriser l'essentiel
L'étudiant a du mal à se projeter	Anxiété, difficulté à planifier	Structurer avec des questions simples
L'étudiant réagit de façon inattendue	Hypersensibilité, trouble émotionnel	Rester factuel, ne pas interpréter, clarifier
L'étudiant a du mal à suivre les consignes	Difficulté de compréhension ou de mémorisation	Reformuler, simplifier, proposer des étapes concrètes
Le référent ne sait pas comment aborder le handicap	Manque de repères, peur de mal faire	Se centrer sur le besoin de l'étudiant, poser des questions ouvertes

💡 L'écoute, l'attention et la capacité d'adaptation sont déjà des ressources essentielles

À utiliser avec : Fiche 1 — Écouter et prendre du recul | Fiche 2 — La reformulation | Fiche 7 — Changer de perspective

> *« Ce n'est pas le handicap qui définit la personne — c'est son projet, ses ressources, son potentiel. »*

7. Situations d'accompagnement

Cette section propose des repères pour les situations les plus fréquemment rencontrées. Chaque fiche peut être consultée de manière indépendante.

Pour chaque situation, des fiches outils complémentaires sont indiquées en fin de bloc.

1. Quand le sujet du handicap est difficile à évoquer

Situation

Le référent hésite à aborder le sujet du handicap ou ne sait pas comment le faire.
L'étudiant peut ne pas en parler spontanément ou ne pas se sentir à l'aise avec ce sujet.

Ce qui se joue

- une gêne des deux côtés
- une peur de mal faire
- un sujet parfois sensible pour l'étudiant
- un manque de repères chez le référent

Repères pour accompagner

- créer un climat de confiance avant d'aborder le sujet
- ouvrir le sujet sans l'imposer
- se centrer sur le projet avant le handicap

Questions puissantes

— Y a-t-il des éléments qui pourraient m'aider à adapter notre accompagnement ?
— Y a-t-il des points de vigilance dont tu souhaiterais me parler ?
— Comment préfères-tu que nous fonctionnions ensemble ?

Points de vigilance

- forcer le sujet
- éviter complètement la question par inconfort
- réduire l'étudiant à son handicap
- supposer sans verifier

Fiche 1 — Écouter et prendre du recul | Fiche 2 — La reformulation

2. Quand la relation a du mal à se créer

Situation

L'étudiant parle peu, semble en retrait ou peu engagé.
Le référent peut avoir le sentiment que la relation ne prend pas.

Ce qui se joue

- un manque de confiance
- une forme d'insécurité
- un besoin de temps pour s'ouvrir

Repères pour accompagner

- prendre le temps, sans précipiter
- accepter les silences
- poser des questions simples et ouvertes
- s'adapter au rythme de l'étudiant

Questions puissantes

— Qu'aimerais-tu que nous travaillions ensemble ?
— Qu'attends-tu de cet accompagnement ?
— Par quoi aimerais-tu commencer ?

Points de vigilance

- forcer la parole
- interpréter le silence comme un manque de motivation
- imposer un rythme

Fiche 1 — Écouter et prendre du recul | Fiche 2 — La reformulation

3. Quand le référent se sent bloqué

Situation

Le référent a l'impression de ne pas avancer.
Les échanges semblent tourner en rond ou manquer de clarté.

Ce qui se joue

- un objectif flou
- une situation mal comprise
- un sentiment d'impuissance

Repères pour accompagner

- revenir à la situation de l'étudiant
- clarifier l'objectif de l'échange
- ralentir et accepter de ne pas tout comprendre

Questions puissantes

— Qu'aimerais-tu clarifier aujourd'hui ?
— De quoi aurais-tu besoin pour avancer ?
— Par quoi pourrions-nous commencer ?

Points de vigilance

- vouloir résoudre trop rapidement
- se sentir responsable
- interpréter sans verifier

Fiche 3 — Identifier ses appuis et ses freins | Fiche 7 — Changer de perspective

4. Quand l'étudiant doute de lui

Situation

L'étudiant exprime un manque de confiance, se dévalorise ou minimise ses capacités.

Ce qui se joue

- une peur de l'échec
- un manque de repères
- une difficulté à identifier ses compétences

Repères pour accompagner

- aider à identifier les expériences et les réussites
- valoriser les compétences
- reconnecter l'étudiant à ses ressources

Questions puissantes

— Qu'est-ce qui a déjà fonctionné pour toi ?
— De quoi es-tu fier dans ton parcours ?
— Qu'est-ce que les autres reconnaissent chez toi ?

Points de vigilance

- minimiser les difficultés
- rassurer trop vite
- projeter ses propres standards

Fiche 3 — Appuis et freins | Fiche 6 — La ligne du temps | Fiche 7 — Changer de perspective

5. Quand l'objectif est flou ou difficile à concrétiser

Situation

L'étudiant ne sait pas précisément ce qu'il veut ou a du mal à passer à l'action.

Ce qui se joue

- une difficulté à se projeter
- un trop grand nombre de possibilités
- une peur de se tromper

Repères pour accompagner

- partir des centres d'intérêt de l'étudiant
- découper en étapes simples
- définir une première action concrète

Questions puissantes

— Qu'aimerais-tu explorer dans un premier temps ?
— Quelle serait une première étape accessible ?
— De quoi aurais-tu besoin pour avancer ?

Points de vigilance

- chercher une réponse immédiate
- imposer une direction
- complexifier la situation

Fiche 4 — Valeurs | Fiche 5 — Clarifier un objectif | Fiche 8 — Passer à l'action

6. Quand un parent est présent lors de l'échange

Situation

Un parent accompagne l'étudiant lors d'un rendez-vous — en présentiel ou en visioconférence. Il peut prendre la parole à sa place, répondre à sa place ou orienter les échanges.

Ce qui se joue

- une dynamique qui peut réduire l'espace de parole de l'étudiant
- un parent bienveillant qui souhaite aider, ou un parent plus envahissant qui parle à la place de l'étudiant
- une difficulté pour l'étudiant à s'exprimer librement en présence d'un parent

Repères pour accompagner

- accueillir le parent avec bienveillance, sans le mettre à l'écart
- recentrer systématiquement les échanges sur l'étudiant en lui adressant les questions directement
- rappeler en douceur le cadre : cet accompagnement est centré sur l'étudiant et son projet
- si nécessaire, proposer à terme un échange en tête-à-tête avec l'étudiant

Questions puissantes

— [À l'étudiant] Toi, qu'est-ce que tu en penses ?

— [À l'étudiant] Si tu devais choisir toi-même, vers quoi tu irais ?

— [Au parent] Je vous remercie d'être là. Pour avancer au mieux, j'aimerais qu'on laisse [prénom] répondre à sa façon.

Points de vigilance

- ne pas entrer en confrontation avec le parent
- éviter de valider les réponses données par le parent à la place de l'étudiant
- si la situation se répète et bloque l'accompagnement, en parler au coordinateur du dispositif

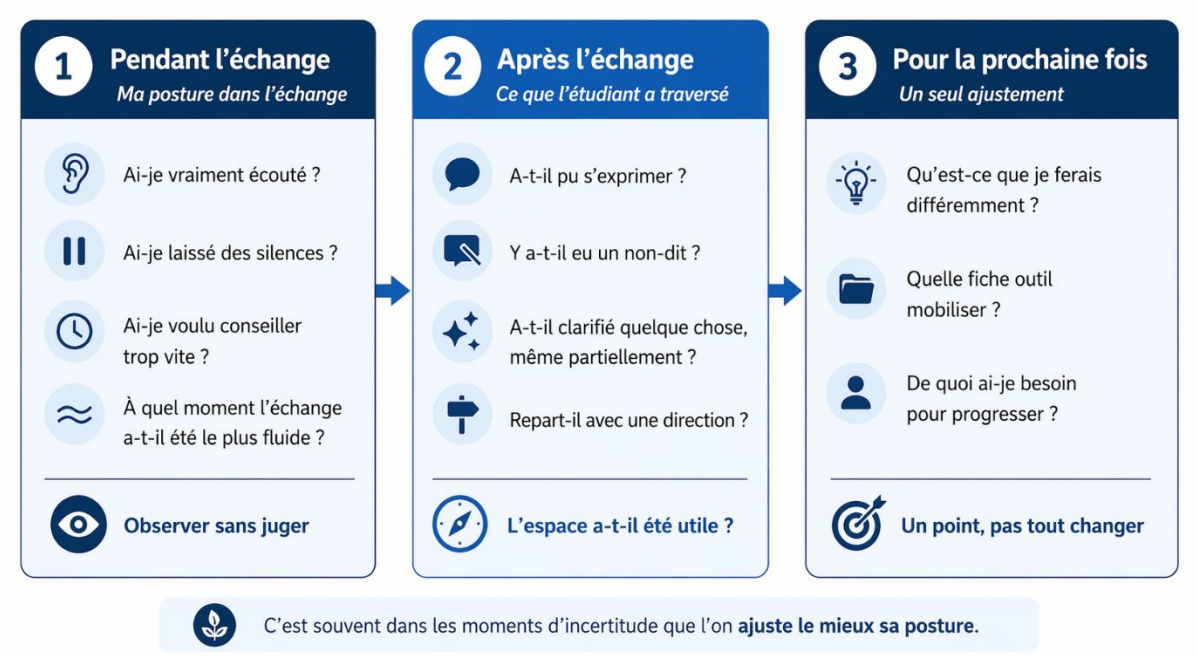
Fiche 1 — Écouter et prendre du recul | Fiche 2 — La reformulation | Fiche 5 — Clarifier un objectif | Fiche 7 — Changer de perspective (optionnel)

8. Auto-repère du référent

L'accompagnement ne se joue pas seulement dans l'échange. Il se construit aussi dans les instants qui suivent — quand on prend quelques minutes pour se demander ce qui s'est vraiment passé. Ce n'est pas une évaluation. C'est une invitation à observer, sans jugement, pour ajuster.

Trois minutes après un échange peuvent valoir plus qu'une heure de préparation.

Les trois temps ci-dessous structurent cette réflexion. Pas besoin de tout remplir — une seule question honnête suffit pour progresser.



Un seul ajustement à la fois. C'est suffisant pour progresser.

Les difficultés rencontrées ne sont pas des erreurs. Elles sont des indicateurs pour progresser.

À utiliser avec : Toutes les fiches outils — choisissez celle qui correspond au besoin du prochain échange

> *« C'est souvent dans les moments d'incertitude que l'on ajuste le mieux sa posture. »*

9. Synthèse – Les repères clés

L'accompagnement proposé dans le cadre du dispositif Objectif Emploi repose sur quelques principes essentiels.

Ces repères permettent au référent de structurer sa posture et d'ajuster son accompagnement au fil des échanges.

◇ Les fondamentaux

- L'étudiant est acteur de son parcours
- L'accompagnement se construit dans l'échange
- Il n'existe pas de méthode unique
- Chaque situation est singulière

◇ La posture du référent

- Écouter avant de proposer
- Questionner plutôt que conseiller
- Comprendre avant d'agir
- S'adapter à la personne et à son rythme

◇ Dans la relation

- Créer un climat de confiance
- Laisser de l'espace à l'étudiant
- Accueillir les hésitations et les doutes
- Accompagner sans se substituer

◇ Dans l'action

- Clarifier les objectifs
- Avancer par étapes
- S'appuyer sur les ressources de l'étudiant
- Favoriser la mise en movement

◇ Face aux difficultés

- Les blocages font partie de l'accompagnement
- Ils invitent à ajuster sa posture
- Revenir à l'écoute permet souvent de débloquer la situation

◇ À retenir

Accompagner, c'est aider à réfléchir, pas décider

Le rythme appartient à l'étudiant

Le rôle du référent est de soutenir ce cheminement

> *« L'accompagnement crée les conditions du mouvement. »*

Fiches Outils *(Documents de travail directement mobilisable en séance)*

Fiche 1 — Écouter et prendre du recul

Intention

Créer un espace où l'étudiant peut poser sa réalité sans pression, et l'aider à mettre des mots sur ce qu'il vit pour retrouver de la clarté.

Comment s'en servir

À utiliser dès le premier échange, en ouverture de chaque rendez-vous, et dès qu'un flou ou un blocage apparaît.

Repères concrets

- laisser des silences — ils sont souvent plus productifs que les mots
- accueillir sans corriger ni interpréter
- ne pas chercher immédiatement une solution

Ouvrir l'échange

Si tu prends un peu de recul, comment décrirais-tu ta situation aujourd'hui ?

Écouter et explorer

- Qu'est-ce qui est fluide en ce moment ?
- Qu'est-ce qui est plus difficile ?
- Qu'est-ce qui te prend de l'énergie ? Qu'est-ce qui t'en donne ?
- Qu'est-ce qui te pose le plus de difficulté aujourd'hui ?

Approfondir

- Qu'est-ce qui est important pour toi dans cette situation ?
- Si tu devais résumer en une phrase, ce serait quoi ?
- Qu'est-ce qui t'aiderait à améliorer la situation, même légèrement ?
- De quoi aurais-tu besoin aujourd'hui ?

⚠ Points de vigilance

- vouloir rassurer trop vite
- donner un conseil avant d'avoir compris
- minimiser ce que vit l'étudiant
- chercher à positiver trop vite

> *« Comprendre précède toujours l'action juste.*
> *Nommer ce que l'on vit permet déjà de reprendre la main. »*

Fiche 2 — La reformulation

Intention

Montrer à l'étudiant qu'il est vraiment entendu, et l'aider à affiner sa propre pensée en lui renvoyant ce qu'il exprime — avec ses mots, pas les vôtres.

◇ Comment s'en servir

À utiliser tout au long de l'accompagnement, particulièrement quand l'étudiant tourne en rond, s'emballe ou ne trouve pas ses mots.

◇ Repères concrets

- Reprendre l'essentiel de ce que dit l'étudiant, sans ajouter ni interpréter
- Utiliser ses propres mots, pas les vôtres
- Terminer par une question ouverte ou laisser un silence
- Trois formes : reflet simple (répéter l'essentiel), synthèse (résumer en une phrase), élucidation (nommer ce qui est sous-entendu)

◇ Questions qui ouvrent

— *Si je comprends bien, tu dis que… c'est ça ?*
— *Ce que j'entends, c'est que… est-ce que je me trompe ?*
— *Tu sembles dire que… qu'est-ce que tu en penses ?*
— *En résumant ce que tu viens de partager : … qu'est-ce que ça te fait d'entendre ça ?*

⚠ Points de vigilance

- paraphraser avec ses propres mots à soi — c'est interpréter, pas reformuler
- enchaîner trop vite sans laisser l'étudiant réagir
- reformuler uniquement le contenu et oublier l'émotion quand elle est présente

> *« Ce n'est pas ce que vous dites qui compte — c'est ce que l'étudiant s'entend dire. »*

Fiche 3 — Identifier ses appuis et ses freins

Intention

Aider l'étudiant à mieux se connaître pour construire une trajectoire réaliste.

◇ Ce sur quoi tu peux t'appuyer

- Quelles sont tes facilités ?
- Qu'est-ce que tu fais naturellement bien ?
- Qu'est-ce que les autres reconnaissent chez toi ?

◇ Ce qui est plus difficile aujourd'hui

- Qu'est-ce qui te freine ?
- Dans quelles situations te sens-tu en difficulté ?

◇ Ton environnement

- Quelles opportunités pourrais-tu saisir ?
- Qu'est-ce qui pourrait t'aider concrètement ?

◇ Mise en perspective

- Sur quoi peux-tu t'appuyer dès maintenant ?
- Quel frein pourrais-tu contourner plutôt que supprimer ?

⚠ Points de vigilance

- focaliser uniquement sur les faiblesses
- comparer avec d'autres
- chercher à corriger au lieu de s'adapter

> *« S'appuyer sur ses forces permet d'avancer, même avec ses limites. »*

Fiche 4 — Clarifier ce qui compte vraiment (valeurs)

Intention

Aider l'étudiant à faire des choix qui lui ressemblent.

◇ Explorer

- Qu'est-ce qui est important pour toi dans un travail ?
- Dans quel environnement te sens-tu bien ?
- Qu'est-ce que tu ne veux pas retrouver ?

◇ Identifier ce qui te motive profondément

- autonomie
- sécurité
- utilité
- créativité
- reconnaissance
- équilibre
- (laisser l'étudiant formuler avec ses propres mots)

◇ Relier au projet

- Est-ce que ton projet actuel est aligné avec cela ?
- Qu'est-ce qui pourrait être ajusté ?

⚠ Points de vigilance

- projeter ses propres valeurs
- chercher une bonne réponse
- rationaliser au lieu de ressentir

> *« Les bons choix sont ceux qui nous ressemblent. »*

Fiche 5 — Clarifier un objectif

Intention

Donner une direction sans enfermer l'étudiant.

Point de départ

Aujourd'hui, vers quoi tu aurais envie d'avancer ?

Clarifier progressivement

- Qu'est-ce que tu aimerais atteindre ?
- Pourquoi c'est important pour toi ?
- Qu'est-ce que ça changerait concrètement ?

Ajuster

- Est-ce que cet objectif te paraît accessible aujourd'hui ?
- Faut-il le simplifier ou le découper ?

Reformulation

Si on résume, ton objectif pour les prochaines semaines serait…

Points de vigilance

- chercher un objectif parfait
- aller trop vite
- imposer un cadre rigide

> *« Un objectif clair donne une direction, pas une pression. »*

Fiche 6 — La ligne du temps

Intention

Aider l'étudiant à se situer dans son parcours — entre ce qu'il a déjà construit, là où il en est aujourd'hui, et là où il veut aller — pour retrouver du sens et de la direction.

Comment s'en servir

Quand l'étudiant manque de recul sur son parcours, se sent bloqué dans le présent, ou a du mal à se projeter.

Repères concrets

- Toujours partir du présent — jamais du futur
- S'appuyer sur les réussites passées comme ressources
- Ne pas chercher à remplir le futur trop vite — laisser émerger

Le passé

- De quoi es-tu fier, même si ça te semble petit ?
- Qu'est-ce que tu as surmonté jusqu'ici ?

Le présent

- Comment tu décrirais ta situation aujourd'hui, en une phrase ?
- Qu'est-ce qui te freine ? Qu'est-ce qui te porte ?

Le futur

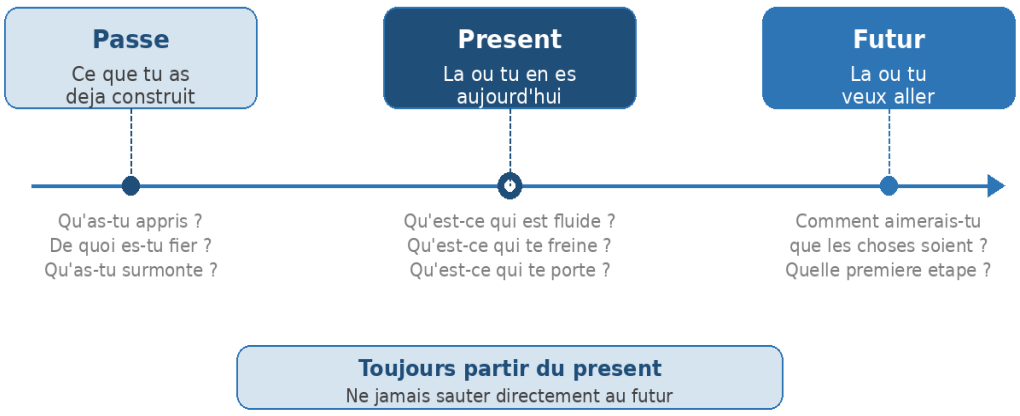
- Dans 6 mois — comment tu aimerais que les choses soient ?
- Quelle serait la première étape pour aller dans cette direction ?

⚠ Points de vigilance

- partir du futur avant d'avoir exploré le présent
- négliger le passé — il contient des ressources souvent invisibles
- projeter un futur idéal qui déconnecte de la réalité

> *« On ne construit pas l'avenir en ignorant ce que l'on a déjà traversé. »*

Quand un étudiant ne sait plus où il en est, ce schéma l'aide à se situer. Posez-lui les questions dans l'ordre — passé, puis présent, puis futur. Ne sautez pas d'étape.



Reprenez ce schéma avec l'étudiant si besoin — posez les questions dans l'ordre, laissez le silence faire son travail.

Fiche 7 — Changer de perspective

Intention

Proposer un autre regard sur une situation bloquante — sans contredire, sans convaincre. Le visuel ci-dessous illustre la mécanique : même situation, deux regards possibles.

Comment s'en servir

Quand l'étudiant se dévalorise ou formule des croyances limitantes : « je ne suis pas capable », « mon handicap m'empêche de… », « c'est trop tard ».

Repères concrets

- Écouter la formulation exacte — le recadrage part toujours des mots de l'étudiant
- Proposer sous forme de question, jamais d'affirmation
- Laisser l'étudiant s'approprier le nouveau regard à son rythme

Questions qui ouvrent

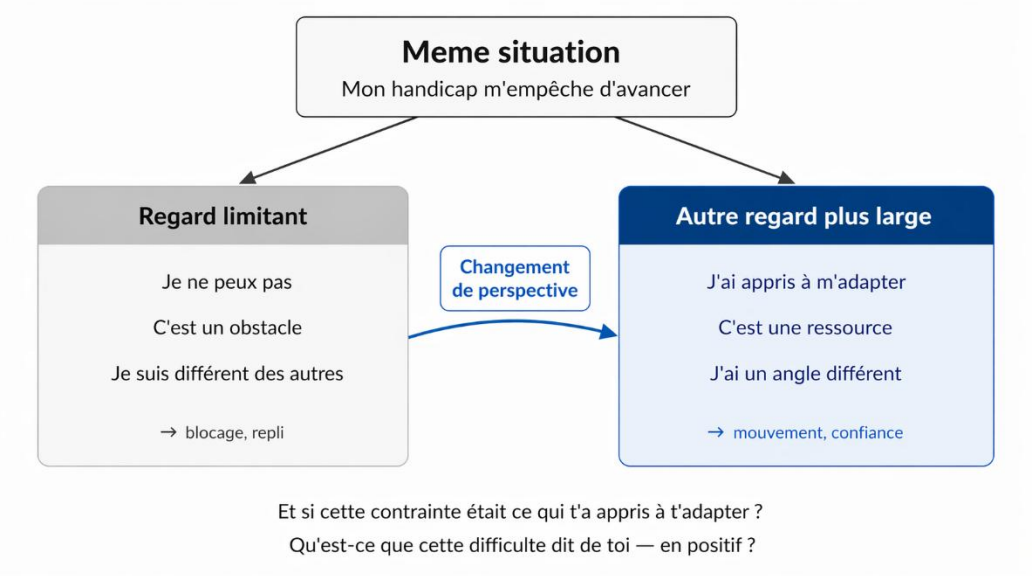
— Et si cette contrainte était aussi ce qui t'a appris à t'adapter ?
— Qu'est-ce que cette difficulté dit de toi — en positif ?
— Si un ami te décrivait dans cette situation, qu'est-ce qu'il verrait que toi tu ne vois pas ?
— Qu'est-ce qui serait possible si tu mettais ce frein de côté, juste le temps d'explorer ?

⚠ Points de vigilance

- Proposer un autre regard avant que l'étudiant se sente vraiment entendu
- Imposer une nouvelle vision — proposer, jamais forcer
- Vouloir positiver trop vite sans prendre en compte la réalité vécue

> *« Ce n'est pas la situation qui change — c'est le regard qu'on pose dessus. »*

La mécanique est simple. La même situation peut être vécue de deux façons radicalement différentes — le schéma ci-dessous le montre.



Votre rôle : aider l'étudiant à passer de la colonne de gauche à la colonne de droite — par la question, pas par la réponse.

Fiche 8 — Passer à l'action (sans se mettre en échec)

Intention

Transformer la réflexion en mouvement concret

Définir une première étape

- Quelle est la prochaine action la plus simple ?
- Peut-elle être faite rapidement ?

Sécuriser

- De quoi as-tu besoin pour la réaliser ?
- Qu'est-ce qui pourrait te freiner ?

Engager

Qu'est-ce que tu t'engages à faire d'ici notre prochain échange ?

Ajuster

- Si c'est trop ambitieux → simplifier
- Si c'est flou → préciser

⚠ Points de vigilance

- Définir une action trop grande
- Rester dans le théorique
- Ne pas vérifier la faisabilité

> *« L'action la plus utile est souvent la plus simple. »*

BESOIN D'APPUI ?

Chaque situation est unique.
En cas de question, de doute ou de besoin d'échange, vous pouvez vous appuyer sur les personnes ressources du dispositif.

VOS CONTACTS

Linda LE GRET
Direction des Ressources Humaines
Cheffe de la mission handicap RH
Assistante de prévention RH

2 rue Carnot – 92151 Suresnes Cedex
01 41 18 69 53
llegret@ville-suresnes.fr

Aurélie Froment
ANH Coaching
Coach professionnel
Accompagnement inclusif des parcours professionnels

06 82 93 64 22
cabinetanh.coaching@gmail.com
linkedin.com/in/aurélie-froment-565856a4

Ce guide est un support d'accompagnement.
Il ne remplace pas l'échange entre professionnels.

« Accompagner, c'est accepter de ne pas tout savoir. C'est faire confiance au potentiel de l'autre. C'est permettre d'avancer, pas à pas. »

Ville de Suresnes
Dispositif Objectif Emploi
Année 2026