

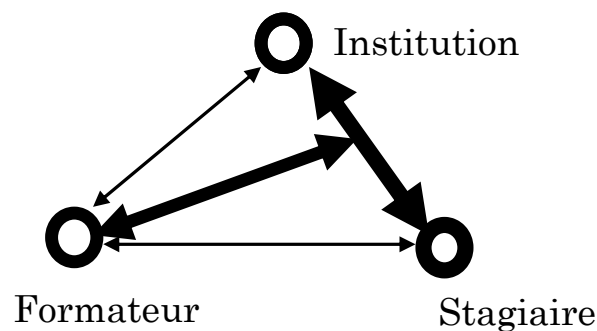
# LES PRATIQUES D'ENTRETIEN EN SITUATION DE FORMATION

## INTRODUCTION

On imagine habituellement que le métier de formateur consiste essentiellement à faire un cours devant un groupe. Le formateur est aussi et de plus en plus quelqu'un qui a pour mission d'accompagner les apprentissages, les parcours, l'insertion dans l'emploi des adultes en formation. L'accompagnement individuel est donc une des compétences clés de ce métier, et l'instrument essentiel de l'accompagnement est l'entretien. Une grande partie des apprentissages (même pour les gestes professionnels des métiers manuels) ne sont pas directement observables car ils se situent dans la tête de l'apprenant et le seul moyen de savoir ce qui s'y passe est de le faire s'exprimer. L'entretien est donc un des principaux outils du formateur.

Et contrairement à ce qu'on pourrait penser, conduire un entretien n'est pas si facile, c'est une activité complexe.

Dans un contexte de formation, ce qui relie une personne à un formateur, c'est le contrat qu'elle a passé à un moment donné avec une institution. Ils ont en commun d'atteindre les objectifs fixés dans ce contrat. Ces objectifs sont, par exemple, un projet d'insertion professionnelle, l'obtention d'une qualification professionnelle reconnue ou d'autres moins explicités comme la (re)-socialisation.



Le rôle du formateur est de se situer au niveau de cette relation symbolique entre la personne et son contrat (son engagement). Il est lui-même engagé par l'institution pour organiser avec elle les conditions nécessaires à l'atteinte des objectifs.

Son travail consiste à tout mettre en œuvre pour que le stagiaire atteigne son but. C'est en cela qu'il s'autorise à intervenir auprès de lui et par exemple, à déclencher un entretien s'il pressent que cet objectif ne sera pas atteint.

Le formateur doit donc être à l'écoute de la personne : ses motivations, ses expériences antérieures, son projet, ses difficultés d'apprentissage ou relationnelles. Face aux problèmes rencontrés par la personne, si le formateur ne peut aider à leur résolution, son rôle est cependant d'envisager, avec celle-ci, tout ce qui est susceptible de participer à sa résolution. Il peut ainsi mettre en place des aménagements qui permettront d'atteindre les objectifs, tout en « faisant avec » le problème en question. Ou passer le relais à des personnes ressources.

L'entretien étant un moyen privilégié pour cette écoute : échange privé, intentionnel, s'inscrivant dans un cadre social, il est un acte professionnel auquel il est nécessaire de se former.

## DEFINITION DE L'ENTRETIEN

L'entretien est une **situation de communication** essentiellement **verbale** entre deux personnes.

Il se distingue du dialogue ou de la conversation par son **caractère intentionnel**, des caractéristiques et des règles spécifiques.

Conduire un entretien c'est choisir un lieu qui permette l'expression et respecte la confidentialité ;

C'est se mettre d'accord

- sur le temps qu'il convient d'y consacrer,
- sur le thème : de quoi va-t-on parler,
- sur l'objectif : quel est le résultat attendu de l'entretien

C'est mettre en confiance son interlocuteur en faisant preuve d'une capacité d'écoute, c'est se centrer sur ce que dit l'interviewé en mettant de côté son propre cadre de référence, c'est accepter l'autre dans sa problématique telle qu'elle se présente.

C'est résister à la tentation

- du soutien,
- du conseil, du contrôle (faire à la place c'est empêcher de faire)
- de la généralisation ( « oui, c'est souvent comme cela »)
- de l'implication (je me projette dans ce que dit l'autre : « je me suis, moi aussi, trouvé dans cette situation ... »)
- de l'évaluation ou de disqualification,

Toutes ces attitudes, bien que naturelles, non seulement ne font pas avancer l'entretien, mais peuvent entraîner des situations de blocage.

Dans l'entretien **l'intervieweur est doté d'un statut professionnel ou social** qui l'autorise à mettre en œuvre des techniques spécifiques acquises au cours d'une formation et qui doivent lui permettre d'atteindre des objectifs précis : favoriser l'expression d'autrui, recueillir et restituer par exemple une partie de son système de représentation eu égard à un problème donné, permettre d'éclairer une situation problématique, co-élaborer des remédiations, ....

L'entretien nécessite donc un **cadre qui doit être négocié** (contrat de communication) sur :

- le lieu
- la durée
- le ou les objectifs
- le thème
- la démarche, éventuellement
- la règle de confidentialité
- ...

## **La conduite d'entretien :**

La conduite d'entretien est difficile et complexe, elle nécessite :

- d'instaurer et de maintenir un climat de confiance qui facilite l'expression,
- d'avoir une stratégie de conduite qui soit en cohérence avec le contexte et l'objectif,
- de mettre en œuvre de façon pertinente différents actes techniques adaptés à la situation,
- de dérouler toutes les phases nécessaires à l'aboutissement de l'entretien (accueillir, explorer, formuler et vérifier des hypothèses de causes, choisir des hypothèses de remédiation, négocier un plan d'action). L'ensemble de ces points relèvent de la maîtrise des techniques de conduite d'entretien.
- Il faut également et dans le même temps analyser les informations fournies de façon directe ou indirecte, intentionnelle ou non intentionnelle par le discours et les attitudes de l'interviewé (le non-verbal),
- tout en restant centré sur l'interviewé,
- et en gérant l'émotion,
- sans sortir de la neutralité, et en résistant aux tendances naturelles d'implication, de conseil, d'interprétation, d'évaluation.

**La qualité d'un entretien** repose essentiellement sur la conduite (dont le respect des différentes phases : accueil, contrat de communication, exploration, ...), la qualité de l'écoute et la maîtrise des actes et techniques mis en œuvre dans l'entretien. Pour plus de précision sur les actes et techniques, voir le document « Définitions d'actes et techniques utilisés dans la conduite d'entretien ».

## **Ce qui est attendu d'un intervieweur :**

Créer un climat de confiance et le maintenir

Savoir écouter et savoir se taire

Accepter les silences

Etre centré sur l'interviewé (et pas sur lui-même)

Essayer de laisser de côté son propre cadre de référence pour comprendre celui de l'interviewé

Equilibrer la centration sur la personne et sur sa problématique

Être empathique (comprendre les sentiments et les émotions d'une autre personne, sans se faire parasiter par un état affectif ou émotionnel "sympathique" ou "antipathique". L'empathie s'associe avec un positionnement distancié, impartial et neutre. Ce n'est donc pas « se mettre à la place de l'autre » qui ne peut être qu'une illusion).

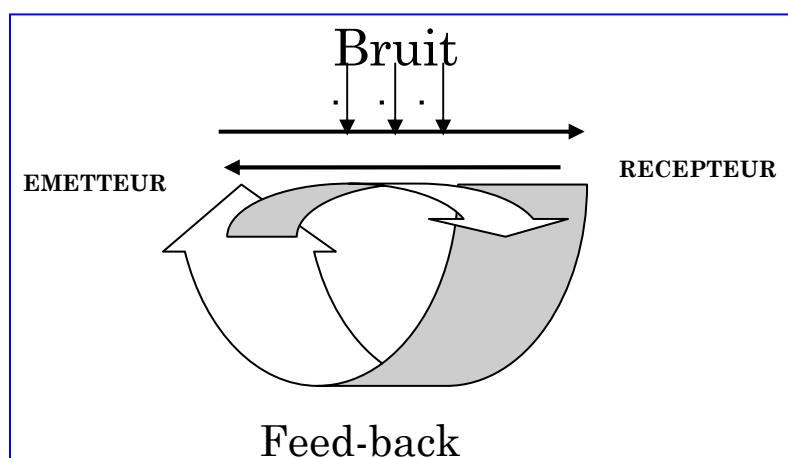
Pouvoir s'adapter (être souple)

Contrôler ses émotions et prendre du recul

## LA COMMUNICATION ET SES FREINS

L'entretien est une situation de communication. Depuis les travaux sur la théorie de la communication on visualise ainsi ce qui se passe entre un émetteur (ici le formateur interviewer par exemple) et l'interviewé dans une situation dite de communication :

### Schéma théorique de la communication



Le **canal** par lequel s'exprime le message est verbal et non verbal (gestes, attitudes). Du **bruit** (on nomme ainsi tout ce qui est susceptible d'altérer la communication) altère le message. On dit que émetteur et récepteur communiquent seulement si l'émetteur s'inquiète de savoir comment le message a été reçu et compris (**feed-back**) et s'il **réadapte** le message à celui à qui il l'adresse.

<b>ORIGINES possibles des bruits (ce qui altère la communication)</b>	<b>REMEDES</b>
des différences de perception d'une même réalité	<p style="text-align: center;">ECOUTE</p> <p style="text-align: center;">FEED BACK</p>
des représentations différentes pour des mots ou phrases semblables	
des parasites extérieurs : du bruit au vrai sens du terme	
des parasites intérieurs : des émotions ou états qui perturbent l'attention et l'écoute (fatigue, colère...)	
des erreurs de traduction du langage verbal : dans certains pays on dit oui en tournant la tête comme nous le faisons en France pour dire non	
des filtres culturels, sociaux, personnels qui nous amènent à interpréter en fonction de notre histoire, éducation, expérience (cadre de référence)	
des idées préconçues qui contaminent nos perceptions	
la dissonance entre le langage verbal et non verbal, le non verbal étant plus signifiant	
la tendance à mettre l'accent sur les aspects négatifs de la situation plutôt que sur les aspects positifs	
l'attitude dominante de l'interviewer qui n'est pas adaptée à l'objectif poursuivi dans l'entretien	
le biais de confirmation d'hypothèse : à partir du moment où nous avons un avis sur quelqu'un ou quelque chose, nous cherchons toutes les informations qui confortent notre avis en négligeant celles qui l'infirmement.	<p style="text-align: center;">FEED BACK</p>

## DIFFERENTS ENTRETIENS

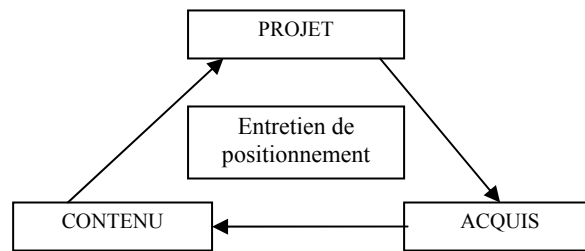
Les entretiens sont souvent classés en fonction des techniques utilisées qui laissent plus ou moins de liberté à l'interviewé dans la réponse. On distingue trois grandes méthodes d'entretiens :

- **l'entretien non directif** : très proche des méthodes d'intervention psychosociologique de type analytique, l'entretien non directif est un échange libre, souvent informel, autour d'un thème général. Très utile pour recueillir les attentes et les motivations en profondeur, l'entretien non directif doit être mené dans un climat particulièrement favorable de confiance.
- **l'entretien semi-directif** : c'est une des techniques qualitatives les plus fréquemment utilisées pour les enquêtes. Il permet de centrer le discours des personnes interrogées autour de différents thèmes définis au préalable (guide d'entretien). C'est le type d'entretien le plus couramment utilisé en matière d'évaluation. Très centré sur le recueil de l'expression des acteurs par rapport à une trame générale souple construite à partir du questionnement de l'évaluation (le guide d'entretien), il nécessite de la part de l'intervieweur un certain savoir-faire pour permettre de dépasser le registre des opinions.
- **l'entretien directif** : dans ce type d'entretien, l'intervieweur propose une liste de questions préétablies. Ce type d'entretien est utile lorsque l'on veut réaliser un grand nombre d'entretiens, et minimiser les risques de subjectivité de la part de l'intervieweur. En revanche, il restreint le champ d'expression de l'interviewé.

Les formateurs utilisent différents types d'entretiens dans leurs pratiques quotidiennes, par exemple :

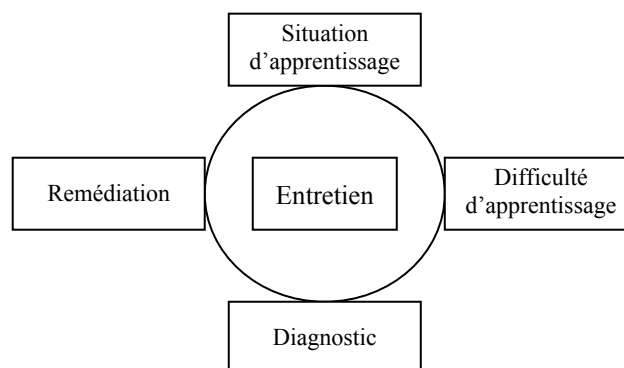
- l'entretien d'accueil,
- l'entretien de positionnement,
- l'entretien centré sur les difficultés d'apprentissage,
- l'entretien de régulation,
- l'entretien d'accompagnement d'alternance (exploitation de la période en entreprise),
- l'entretien d'accompagnement vers l'emploi,
- l'entretien d'accompagnement de projet,
- d'accompagnement d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE),
- les entretiens d'évaluation.

➤ On utilise **l'entretien de positionnement** pour construire des parcours de formation à la carte. Il permet de préconiser un parcours en fonction du projet, des acquis de la personne et du contenu de la formation.



Dans l'entretien de positionnement, la principale difficulté est d'aider la personne à décrire avec précision ses acquis c'est-à-dire ses savoir-faire et ses connaissances au regard d'un référentiel de formation, à l'aide éventuellement de questionnaires et de mises en situation. Ce repérage des apprentissages qui lui restent à faire permet de contractualiser le parcours de formation. Et cela, sans remettre en cause son expérience et en prenant en compte les contraintes de la personne et les ressources disponibles. Dans un entretien de positionnement l'étape essentielle d'exploration des pré-acquis précède celle sur l'élaboration du parcours de formation puis la contractualisation du parcours de formation. *Ces phases s'enchaînent naturellement. Il n'est pas possible d'aborder avec efficacité ces phases dans un autre ordre.*

➤ **L'entretien centré sur les difficultés d'apprentissage** permet au formateur d'analyser avec le stagiaire la situation qui fait problème, pour en identifier les causes, de façon à choisir une remédiation pertinente et efficace. Cet entretien nécessite une démarche structurée pour cerner la difficulté : prendre en compte les représentations, la description précise de la difficulté, et les processus mis en œuvre. Les phases caractéristiques et fondamentales de ce type d'entretien centré sur le diagnostic et la remédiation d'une difficulté d'apprentissage sont **l'exploration de la difficulté** et plus globalement **de la situation d'apprentissage** sans laquelle il ne peut y avoir de diagnostic pertinent, **l'analyse des informations** produites, le diagnostic lui-même : **formulation et vérification des hypothèses de causes** ; et **le choix d'une remédiation**. Dans **l'entretien d'accompagnement des difficultés d'apprentissage** la principale difficulté est de réussir à faire une exploration exhaustive avant de s'autoriser à formuler des hypothèses de causes donc de remédiations. En effet, il ne peut pas y avoir de remédiation efficace sans un diagnostic pertinent, et il ne peut y avoir de diagnostic pertinent sans une analyse précise de la situation problème.



Par ailleurs, dans certains cas, il est nécessaire de commencer par faire prendre conscience à l'interviewé de la problématique avant de poser le contrat de communication.

➤ **L'entretien d'accompagnement vers l'emploi** permet d'aider le stagiaire à construire un plan d'action adapté à sa recherche d'emploi. L'entretien d'accompagnement vers l'emploi, est la confrontation entre un projet et des démarches. Cela passe par l'exploration du cheminement antérieur, ce qui permet de repérer les freins ou blocages à la recherche d'emploi. Il s'agit parallèlement d'identifier les leviers qui peuvent favoriser la démarche de recherche d'emploi. La difficulté est parfois de trouver les stratégies pour aider les gens à prendre conscience de ce qui les empêche d'avancer pour qu'ils puissent s'engager dans une démarche active. L'instrumentation de ce type d'entretien se réfère souvent aux techniques proposées par Jacques Limoges (Le trèfle Chanceux)

➤ **L'entretien d'accompagnement de projets** est utilisée pour aider des jeunes ou des adultes à se construire un projet professionnel par la mise en relation des caractéristiques personnelles (expériences, motivations, représentations, capacités) et des caractéristiques de l'environnement (spécificités, avantages, inconvénients des métiers envisagés, bassin d'emploi). Dans ses travaux sur l'insertion et la transition professionnelles, Dominique GELPE (AFPA) propose de prendre en compte la réalité, les ressources personnelles et les contraintes pour aider les personnes à clarifier une situation qu'elles perçoivent souvent comme bloquée. On peut aussi s'appuyer sur la méthodologie ADVP (Activation du Développement Vocationnel et Personnel) qui distingue quatre phases itératives dans l'accompagnement de projet, l'exploration (découvrir), la cristallisation (comprendre), la spécification (hiérarchiser choisir), et la réalisation (agir).

Le développement de la VAE a conduit à de nouvelles situations d'entretien d'accompagnement qui se situent à l'articulation de l'accompagnement de projet et de l'accompagnement vers la certification (construction de repères avant l'évaluation).

➤ **L'entretien de régulation** qui vise à régler un problème de comportement chez une personne ne peut être efficace que si l'objectif de la phase de mise en évidence du dysfonctionnement est partagé. Si la personne nie le dysfonctionnement il ne peut y avoir de phase de remédiation à un problème non reconnu.

➤ **Les entretiens d'évaluation** : les entretiens individuels sont très largement utilisés au cours des évaluations, soit en phase exploratoire (diagnostic de départ), soit durant les travaux eux-mêmes. Les entretiens individuels constituent l'outil privilégié pour répondre aux questions de **l'évaluation** relatives au « Pourquoi ? Comment ? ». Ils permettent de bien comprendre un phénomène en faisant s'exprimer les personnes concernées par l'objet évalué sur leur vécu. Ils mettent au jour les logiques des différents acteurs et facilitent la compréhension des systèmes. Ils constituent une source riche de renseignements et permettent une analyse fine de l'objet. Ce sont généralement des entretiens semi directifs s'appuyant sur un guide d'entretien.

### **Nous proposons de mettre l'accent sur 4 caractéristiques communes :**

- Le contrat de communication -par l'adhésion de l'interviewé à l'objectif, au thème, à la durée- va permettre qu'il y ait réellement entretien et en guider le déroulement.
- Quelque soit le type d'entretien la phase d'exploration est indispensable à la compréhension de la situation et à l'élaboration d'un diagnostic pertinent. Elle aide l'interviewé à minima à y voir plus clair par rapport à sa situation problématique.
- La conduite de l'entretien doit concilier écoute (centration sur la personne) et avancée vers l'objectif de l'entretien (centration sur la problématique).
- L'intervieweur doit résister à l'attitude naturelle et spontanée de faire à la place, (par exemple concernant les hypothèses de causes ou les remédiations, il est préférable d'aider l'interviewé à les construire) sauf dans les cas où l'interviewé est dans l'incapacité de le faire lui-même. Ce qui signifie que les attitudes de conseil, implication, contrôle ... sont généralement inutiles et inefficaces.

Au-delà de ces aspects communs, chaque type d'entretien, se différencie :

- Par son objectif : (le positionnement, la résolution d'une difficulté d'apprentissage, la recherche d'emploi etc.) qui influe sur les stratégies de conduite, les étapes et les outils à mettre en œuvre.
- Par le degré d'approfondissement de l'exploration : par exemple, dans un entretien de positionnement on en reste généralement au niveau d'identification des savoir-faire alors que dans un entretien d'accompagnement des apprentissages on peut descendre jusqu'au détail des opérations sensorimotrices ou cognitives.

Les entretiens ont des finalités propres aux situations qui ont généré leur nécessité. Pour atteindre les objectifs liés à ces finalités il est nécessaire de procéder par étapes. La première est généralement une étape d'accueil, suivi du contrat de communication, puis de l'exploration.

En fonction des finalités il peut être nécessaire d'acquérir des savoirs et savoir faire complémentaires qui permettent de mieux outiller les entretiens. A chaque type d'entretien correspondent des instruments spécifiques qui permettent de mieux explorer, de mieux diagnostiquer et de mieux résoudre.

*Il est important d'être au clair avec les phases qui structurent un entretien. Chacune fait généralement l'objet d'une synthèse par l'intervieweur, ce qui lui permet de vérifier l'adhésion de la personne à cette synthèse puis d'aborder l'étape suivante avec l'accord de l'autre.*

**Il s'agit d'avancer dans l'entretien avec le souci de dire ce qu'on y fait et de donner les clés de compréhension et de repérage à l'interviewé.**

**En conclusion**, la conduite d'entretien est une activité complexe qui nécessite la maîtrise de l'écoute active et d'actes techniques spécifiques comme par exemple la reformulation. Il est nécessaire sinon indispensable de s'y former.

Le tableau ci après est un classement par situations et finalités propres à chacune. Y sont déclinées les finalités poursuivies.

## DIFFERENTS TYPES D'ENTRETIENS EN FORMATION

<b>SITUATIONS/types d'entretiens</b>	<b>FINALITES poursuivies durant l'entretien/étapes</b>
<b>1) Accueil/Positionnement</b>	
<i>Accueil</i>	<i>Connaissance du stagiaire-informations sur le cadre</i>
<i>Positionnement</i>	<i>Exploration des pré-acquis pour élaborer un parcours de formation et le contractualiser</i>
<b>2) Accompagnement de parcours de formation</b>	
<i>Suivi des parcours</i>	<i>Suivi de la progression du stagiaire/objectifs. Recherche de remédiation. Renégociation de parcours. Suivi d'activité et programmations. Planifications.</i>
<i>Difficulté d'apprentissage ou Régulation/problème de non conformité au cadre</i>	<i>Mise en évidence du dysfonctionnement. Exploration de la situation. Hypothèses de causes. Recherche de remédiations. Négociation d'un plan d'action.</i>
<i>Evaluation formative</i>	<i>Prise de connaissance des écarts/objectifs. Exploration en vue d'un diagnostic de cause des écarts et identification de remédiations. Négociation d'un plan d'action.</i>
<i>Evaluation sommative</i>	<i>Information sur les résultats. Analyse des résultats et incidences individuelles</i>
<b>3) Accompagnement des parcours vers l'emploi</b>	<i>Exploration de l'état du projet et de ses éléments constitutifs. Confrontation à la réalité visée et aux démarches engagées. Définition de stratégies (PAE, recherche d'emploi). Analyse des activités réalisées en situation de travail (formations en alternance, apprentissages...)</i>
<b>4) Accompagnement des parcours vers la Validation (VAE)</b>	<i>Repérage des acquis de formation et/ou d'expérience. Identification des compétences. Préparation, mise en place, suivi d'un plan d'action</i>

## LA STRUCTURATION D'UN ENTRETIEN

Dans les différents types d'entretien mis en œuvre par un formateur, on trouve généralement les phases suivantes :

- l'accueil et l'aide à la formulation de la demande
- le contrat de communication
- l'exploration
- l'analyse (faire analyser par l'interviewé les éléments qu'il fournit)
- les hypothèses de cause (formulation et vérification)
- le choix d'une remédiation
- le plan d'action
- la fin de l'entretien.

**Le souci d'aide et la pression du temps -qui incitent à une anticipation trop rapide des solutions- ne doivent pas empêcher de dérouler les phases, et plus particulièrement l'exploration qui va conditionner la qualité du diagnostic.**

Pour plus d'information sur les phases d'un entretien, voir le document « La structuration d'un entretien en formation » qui les décrit.

## LE QUESTIONNEMENT

« Les intentions du questionnement peuvent être de :

- s'informer
- réguler
- influencer
- provoquer.

La bonne question est celle qui fait progresser l'entretien, qui aide, qui ouvre au regard d'un enjeu clairement établi :

- résoudre un problème
- trouver un accord
- surmonter un conflit »... (Les techniques de questionnement. Collection formation permanente. Lionel Bellenger et Marie-José Couchaere).

Il est tout à fait conseillé de ne poser qu'une seule question à la fois, les questions multiples ne permettant pas d'obtenir une réponse claire.

De l'interrogatoire à l'entretien non directif, en passant par la semi-directivité (les entretiens structurés, guidés) la liberté de réponse est plus ou moins grande.

### Les questions fermées

Elles appellent une réponse par oui ou par non. Elles sont utilisées pour la recherche d'informations objectives. Elles permettent de cerner avec précision et de faire valider, vérifier des hypothèses et les informations liées à la situation ou au problème de l'interviewé (J-L. Héту). L'interviewé répond plus à l'autre qu'à soi même. Ces questions ne créent pas de dialogue. Elles démarrent souvent par « Est-ce que... ».

Parmi les questions fermées :

- **les questions informatives** (questions précises) appellent une réponse et une seule.

Ex : « Combien gagnez-vous ? »

- **les questions à choix multiple**

Elles imposent un choix. Elles cherchent à influencer.

Ex : « Vous préférez payer en deux ou trois fois ? »

## Les questions ouvertes

Elles appellent un développement et mettent l'interviewé en position de « produire » sa réponse. Elles sont utiles en début d'entretien. Elles commencent par « qu'est-ce que, que, quels »:

- « **Qu'est ce** que vous attendez de moi ? »
- « **Que** penses-tu de tes collègues ? »
- « **Quels** sont vos points forts ? »
- « **Comment**..... » qui renvoie plus à l'action qu'à la réflexion, plus à l'expérience qu'à l'abstraction. « Comment vous y êtes vous pris ? » Ou sollicite l'imaginaire : « Comment vous y prendriez-vous maintenant ».
- « **Pourquoi**..... » qui appelle à des explications et peut être vécu comme un reproche ou une demande de justification. « Pourquoi vous interrompez-vous ? » « Pourquoi avez-vous fait cela ? »

## Les questions relais

Elles sont utilisées pour encourager, développer, approfondir. Elles incitent à la précision : Par exemple ? Dans quelle mesure ? En quoi ? Dans quel cas ? Avec qui ? A quel moment ?

- « J'ai plusieurs projets pour cette année.
- Ah oui ? Quels projets ? ou Ah oui ? Pouvez-vous me parler de ces projets ? »

## Les contre questions

Utilisées pour reprendre l'initiative du questionnement et amener l'autre à réfléchir. Elles peuvent être utilisées lors d'une demande de conseil pour recentrer la personne dans une démarche active. Il s'agit de répondre à une question par une autre question :

- « Que pensez-vous de moi ? »
- « Et vous, comment vous percevez-vous ? »

## Les questions manipulatrices

### A réponse induite

Elles influencent la réponse et l'usage de la forme interro-négative y contribue:

- « Ca ne vous dérange pas si je prends des notes ? »
- « Vous êtes satisfait de notre échange, n'est ce pas ? » ou « Je trouve que notre échange était très intéressant, pas vous ? »
- « Ce travail sur le questionnement est vraiment passionnant, n'est ce pas ? »

### A fausse alternative

Elles donnent l'illusion d'un choix possible alors qu'il n'y en pas :

- « Vous préférez payer en deux ou trois fois ? » (client contraint à payer)
- « Vous préférez partager l'ordinateur avec Pierre ou Jacques ? » (stagiaire contraint à partager)

### Pièges

Elles cherchent à provoquer, prêcher le faux pour savoir le vrai, prendre l'autre en défaut.

- « Vous avez une auto ? non, une moto ? »
- « Ne pensez vous pas que votre embonpoint est un handicap ? »
- « Vous êtes en vacances ? Non, au chômage ? »