

**« L'ACCOMPAGNEMENT VERS L'AUTONOMIE :
QUELLE PRATIQUE PRODUIT QUELS EFFETS ? »**

**MARIE HÉLÈNE DOUBLET, DOCTEURE EN PSYCHOLOGIE DU TRAVAIL
CHARGÉE D'ETUDES, DE RECHERCHE ET DE DÉVELOPPEMENT
AU CIBC DES PYRÉNÉES ATLANTIQUES
BRUXELLES 22 NOVEMBRE 2006**

Je voudrais tout d'abord vous exprimer mon intérêt pour ce colloque :

- Parce qu'il place les pratiques de conseil et d'accompagnement au cœur des préoccupations,
- Parce qu'il met les méthodologies en questionnement,
- Parce que la prise de décision et l'autonomie sont entendues comme les objectifs à atteindre,
- Enfin parce que l'accueil que j'ai reçu a cette chaleur des gens du Nord, moi qui vient du Sud de la France.

Mon parcours s'appuie sur 15 ans de pratique en bilan de compétences et 5 ans de recherche sur les pratiques de conseil. Je vais vous le présenter en suivant quatre étapes :

- Au départ le terrain : opaque, incertain, immaîtrisable, manquant cruellement de repère en terme d'indicateur d'efficacité
- Au deuxième temps le questionnement : la parole de mes confrères, les contours du problème, la prise en compte du contexte social, politique et économique
- Au troisième temps la recherche : les tâtonnements conceptuels et méthodologiques, l'ambition et la crainte
- Au dernier temps l'éclaircie : le recul et la réflexivité, le transfert et le partage

Le premier temps : L'opacité du terrain

Je débuterais cette présentation par deux anecdotes professionnelles qui, entre autres, ont motivé mon retour en Université et nourri ma réflexion :

- La première est celle d'un jeune garçon originaire d'Afrique du Nord qui souhaitait travailler dans le spectacle en tant que "technicien son et lumière". Je le trouvais particulièrement vif et "débrouillard" et j'ai tout de suite porté crédit à ce projet. Tous les problèmes annexes ont été réglés (souvent par moi) dans le cadre du bilan : la sélection dans une école parisienne, le financement de la formation, la rémunération stagiaire, le logement. Et c'est avec un fort sentiment de réussite, légitimé par des remerciements chaleureux de mon bénéficiaire, que j'ai terminé mon travail. Trois mois après, il quittait la formation, rejeté de tous, collègues et équipe encadrante, des dettes nombreuses, une expérience de toxicomanie et il demandait à me rencontrer pour me dire que tout ceci était de ma faute.
- La deuxième est celle d'une jeune femme qui est envoyée par son assistante sociale pour une orientation professionnelle "réaliste", le travailleur social insiste bien sur ce terme. Cette dame souhaitait être conseillère conjugale, « et rien d'autre », ce qui semblait très difficile au regard de ses difficultés personnelles perceptibles au premier contact. J'ai mis en œuvre tous les moyens à ma disposition pour amener cette personne à reconsidérer son projet. J'ai utilisé ses résultats aux tests de niveau scolaire, lesquels s'avéraient incompatibles avec la formation et je lui ai proposé de faire des enquêtes auprès des professionnels. Elle revenait de ces enquêtes avec des informations plus que surprenantes confirmant totalement son projet, elle ignorait les résultats aux tests et refusait toute recherche d'information sur les débouchés, « c'était possible » elle connaissait quelqu'un qui l'avait fait. Au cinquième rendez-vous de ce « traitement », ma bénéficiaire est accompagnée de son assistante sociale, qui oubliant sa commande implicite sur le réalisme du projet, me demande des explications sur le mal-être développé par la personne depuis qu'elle fait un bilan.

Pour tout professionnel travaillant dans le champ de l'insertion ou du conseil en orientation ces exemples n'ont rien d'exceptionnel. Ils posent trois types de questionnements :

- Qu'est-ce que je fais quand j'accompagne quelqu'un ?
- Qu'est-ce que cela produit ?
- Qu'est-ce qui fait que cela « marche » ou pas ?

Autrement dit, quels sont les indicateurs d'un accompagnement réussi ?

Les réponses à ces questions sont loin de faire consensus. La confusion apparaît dès qu'il s'agit de définir précisément les éléments fondateurs de l'identité professionnelle des intervenants du conseil, de l'accompagnement, du counselling, du tutorat... A ce sujet on ne saurait faire l'impasse sur l'article d'Alexandre LHOTELLIER (2003) qui regrette le manque de questionnements sur la prolifération du vocabulaire et l'introduction de termes anglo-saxons.

Cette incertitude dans la définition et dans la stabilisation sémantique est due aux difficultés des praticiens pour déterminer leur place et les limites de leur intervention. Pour REVUZ (1991), ces interrogations sont essentielles et restent non travaillées dans l'espace professionnel. Les efforts de professionnalisation concernent les outils. La réflexion sur la relation et l'entretien est renvoyée à des options individuelles d'ordre quasi privé. « L'opacité reste à peu près totale et ce qui constitue le point névralgique de la compétence professionnelle du conseiller (capacité à instaurer une relation adéquate) reste enfermé dans l'indétermination des fonctionnements individuels » (REVUZ, 1991, p.58). En dehors d'un vide théorique, elle note également une divergence massive entre les théorisations, les modèles dont se réclament dans leur majorité les conseillers et les pratiques qu'ils mettent en œuvre. Elle s'appuie, pour cela, sur deux analyses de pratiques menées entre 1989 et 1990 sur des agents de l'ANPE et des professionnels du conseil dans différentes structures. La relation théorie/pratique se fait soit sous forme d'agrégats divers sans que les relations et la cohérence entre les différents éléments soient interrogées, soit sous forme d'un affichage théorique qui ne correspond pas aux pratiques, soit sous forme d'un lien partiellement ou approximativement énoncé.

Dans un contexte socio-économique et politique où les structures offrant des prestations de bilan orientation et fonctionnant sur des fonds publics ne peuvent prendre position dans le débat scientifique, les institutions préfèrent taire le débat et laisser s'instaurer un pluralisme de fait des pratiques « faute d'un référent explicite et collectivement partagé chacun est renvoyé à lui-même » (REVUZ, p. 59). La diversité des itinéraires professionnels et personnels qui conduisent aux métiers de l'orientation, l'absence d'un cursus de formation initiale et d'un diplôme, sont également des éléments explicatifs de la diversité des pratiques. Il est bon de préciser que c'est moins le cas aujourd'hui avec la création, en France, de masters spécifiques à la fonction conseil et accompagnement des trajectoires professionnelles.

Ce contexte généralisé d'incertitude et l'absence de repères quant aux indicateurs de réussite d'une prestation d'orientation laissent le professionnel dans un état de stress qui pourrait se traduire par une question en début de chaque nouvelle intervention « **Vais-je être capable de trouver la solution ?** »

Mais la solution de quel point de vue ?

- Du point de vue de la *personne* « Un métier où je m'épanouisse ? »
- Du point de vue des *financeurs* : « L'emploi durable. »
- Du point de vue du *prescripteur* qui peut avoir une commande implicite : « Renoncer au projet jugé irréaliste. »
- De mon point de vue de *professionnel* : « Mes représentations du possible. »

Le deuxième temps : le questionnement

1. Une première exploration des *points de vue de professionnels* sur la définition de leur métier m'a permis de poser les constats suivants :

- Les pratiques sont opaques et peu explicitées. Quelle que soit leur formation initiale (formation de formateur, psychologie, enseignement, BTS de commerce, DUT d'animation, DE éducateurs spécialisés...), les intervenants du conseil sont rarement dans la possibilité de travailler sur les fondements théoriques de leur pratique et de repérer leur mise en œuvre à travers des actes professionnels.

Ils n'ont aucun temps ni lieu d'accompagnement des pratiques si ce n'est quelques rares réunions d'équipes ou parfois l'intervention ponctuelle d'un thérapeute en analyse de pratiques. Ces interventions ont certes tout leur intérêt et le mérite d'exister mais elles ne constituent pas une clarification de la pratique.

- Majoritairement, c'est la relation de face à face qui domine et ils expriment leur professionnalisme à travers l'instauration de cette relation qui reste la condition d'efficacité de leur action.
- La pratique de conseil est souvent exprimée sous forme de valeurs ou de principes à respecter. Un socle de valeurs est communément partagée sous la forme de : « respect de l'individu », « centration sur l'individu », « non directivité, la décision lui appartient. »
- Beaucoup expriment leur difficulté à faire reconnaître leur travail car si la relation est au cœur de l'efficacité des processus de conseil, elle est considérée par définition comme invisible, illisible, immesurable. « Ce que l'on produit est bien au-delà des critères quantitatifs imposés. »

Ces premiers constats m'ont amenés à délimiter plus précisément la problématique :

Il s'agit de comprendre comment se matérialise la relation de conseil dans l'accompagnement des individus en questionnement professionnel.

2. Un deuxième champ de réflexion a consisté à repérer **les déterminants des pratiques**.

Pour GUICHARD et HUTEAU (2001), l'évolution des pratiques d'orientation est à mettre en relation avec le contexte historique, social et économique dans lequel elles s'inscrivent. LHOTELLIER (2003) indique également que l'on ne peut faire l'impasse sur la connaissance du contexte historique des pratiques car la plupart des développements du conseil sont issus des chocs historiques. Chaque société pose un problème particulier, dans des contraintes spécifiques.

- Quels sont aujourd'hui les éléments pertinents de notre contexte qui ont une implication dans la définition des finalités des prestations de conseil en orientation ?
- Quels sont les éléments qui ont un effet direct sur les pratiques et les moyens méthodologiques à mettre en œuvre pour accompagner l'individu ?

2. 1. Une société post moderne : détraditionnalisation, individualisme et réflexivité

Les sociologues ont développé une analyse de notre société qui met en évidence la difficulté à comprendre et à réagir au monde qui nous entoure dans les conditions actuelles de détraditionnalisation et de réflexivité. On peut citer EHRENBERG (1998) et BECK (2001) qui brossent les caractéristiques des évolutions fondamentales et une nouvelle conception de l'identité et des rapports humains. EHRENBERG décrit un individu fragile sur lequel porte l'injonction de définir sa vie et « d'être soi-même ». BECK évoque un individu nécessairement réflexif qui doit se donner les moyens de lire le monde, de le comprendre et de développer son propre système de valeurs.

Partant d'une conception d'une "société du risque" (BECK, 1995/2001) où la menace est générée par la société elle-même (risques produits par l'activité humaine : menace industrielle, manipulation du vivant), BECK considère que tous les domaines de la vie sont sous ce paradigme du risque. Il analyse la montée de l'individualisme, la décomposition des liens familiaux et l'abandon des modes de vie et des repères de l'ancienne société industrielle. C'est un changement radical : les bases de l'identité (famille, travail, groupes sociaux), forme traditionnelle d'appartenance, déclinent et ne remplissent plus leur fonction de repère, la difficulté étant qu'aucun nouveau modèle ne remplace les anciens. La caractéristique de la post modernité est l'absence de modèle qui oblige chacun à se créer le sien.

Sans repère ni prise en charge par les instances traditionnelles (classe sociale, famille, corporation), nous sommes tous soumis aux choix permanents dans un contexte où il est de plus en plus difficile de prévoir l'avenir : les trajectoires professionnelles ne sont plus linéaires, les familles éclatent, les rôles de chacun ne sont plus clairement délimités. Chacun dans ce contexte doit définir sa trajectoire mais aussi clarifier son propre système de valeurs ; c'est l'injonction à "être soi-même", à "se réaliser" qui met en difficulté tous ceux qui n'ont pas les moyens, notamment culturels et intellectuels, d'une telle réflexion. La tâche de lire le monde, le comprendre, le traduire pour soi est de la responsabilité de l'individu, tâche des plus difficiles dans un système d'une grande complexité où "rien ne va de soi" (les valeurs traditionnelles) et "rien ne se passera comme prévu" (la société des aléas et imprévus).

KAUFMANN (2004b) développe des idées similaires sur un individu nécessairement réflexif, injonction difficile à assumer pour les plus fragiles. Pour lui, le grand changement de notre époque est que la production de l'identité est la condition de l'action. Il considère que les structures sociales qui portaient l'individu et lui permettaient d'agir ne jouent plus leur rôle. Paraphrasant DUBET (2002), c'est « le déclin des institutions » et d'un état providence qui ne donne plus de cadre suffisamment solide. Comme le note également PALMADE (1990), « si le rapport au travail est de moins en moins un lieu d'ancrage identitaire et de lien social, si la famille satisfait de moins en moins un étayage de la constitution du Soi, si la vie relationnelle alentour de l'habitat n'est pas significative d'un sentiment d'affiliation ou d'intégration sociale, si par la médiation de l'habitat, on ne peut pas trouver parmi le monde, sa place, une place, alors comment préfigurer l'avenir ? » (PALMADE, 1990, page 27). Pour chacun il s'agit de construire par soi-même les conditions qui permettront d'agir. KAUFMANN situe à la fin des années soixante l'émergence d'un individu comme centre de sa propre vie, nécessairement réflexif, autonome dans ses analyses et sa capacité de choix. Les écrits de SCHWARTZ en 69 témoignent déjà de ces nouvelles formes de construction identitaire. L'individu doit alterner en permanence réflexivité ou prise de distance sur soi et passage à l'action. Ce travail permanent de construction du sens est une injonction de tous les jours et suppose une certaine prise de conscience de soi par soi et pour soi.

C'est certainement une des données actuelles les plus centrales dans la fonction conseil puisque celle-ci doit considérer en permanence que :

L'individu doit être capable d'opérer seul ces analyses réflexives et mises en action.

2. 2 Evolution des situations professionnelles : complexité, imprévis et singularité

GUICHARD et HUTEAU (2001) réfèrent l'évolution des pratiques d'orientation à l'évolution des modes particuliers d'organisation du travail. Ils distinguent quatre grandes périodes depuis le début du vingtième siècle. À chaque époque, l'organisation du monde du travail induit une question sociale particulière et pose l'évolution des pratiques de conseil comme une obligation.

La notre est caractérisée par la mondialisation et le chaos vocationnel. Le contexte économique actuel est marqué par la précarité de l'emploi pour un nombre croissant de salariés et plus particulièrement pour ceux disposant d'un niveau de formation modeste. Il devient dès lors problématique d'élaborer des stratégies articulées autour d'un projet professionnel stabilisé. Dans ce contexte, la problématique soumise à la fonction d'orientation est d'accompagner les personnes dans leurs transitions multiples, de les aider à clarifier leur situation, d'anticiper les conséquences de leurs choix professionnels pour leur permettre de saisir au mieux et en connaissance de cause les opportunités susceptibles de se présenter. Ces nouvelles orientations posent la question de l'autonomie de l'individu comme une finalité de plus en plus incontournable.

Plusieurs raisons peuvent expliquer le consensus de tous les dispositifs sur le développement de l'autonomie.

- Ce contexte général d'incertitude et de ruptures professionnelles répétées met la fonction conseil en orientation dans l'impossibilité d'accompagner chacun à chacune des ruptures et décisions professionnelles qu'il rencontrera. L'orientation n'est plus un acte unique au service d'une société mais un processus tout au long de la vie et en ce sens, elle doit être transférée à l'individu. Cela pose la question de définir précisément ce que la personne doit être en capacité de faire seule. De quelles compétences a-t-on besoin ? Quelles sont les activités liées aux choix professionnels ? La recherche et le traitement d'informations, le repérage et l'utilisation des ressources internes et externes, la connaissance et la présentation de soi, la capacité à réagir aux imprévus et à définir des compromis acceptables ?

- Les situations de travail actuelles, quels que soient la fonction et le métier, se caractérisent par l'augmentation d'une dimension implicite, non visible, non conscientisée, qui est plus directement responsable des résultats obtenus. Chacun utilisera des voies différentes et singulières pour répondre aux exigences de son poste. Dès 1991, REVUZ analyse les situations de travail sous l'angle de leurs repères de plus en plus flous, de leurs compétences « non techniques » qui jouent un rôle de plus en plus grand. Dans tous les contextes professionnels, on note l'augmentation de situations imprévues auxquelles il faut faire face dans l'instant en utilisant ses propres ressources et celles de l'organisation. Cette capacité de réactivité, ou compétence à réagir aux imprévus, est recherchée sur le marché du travail et chacun doit être en mesure de faire la démonstration qu'il a été confronté à ce type de situation en y réagissant avec efficacité. Les compétences avérées comptent moins que le « potentiel » et l'adaptabilité. Ainsi, par voie de conséquence, le marché du travail n'est plus vu sous l'angle seul des descriptifs d'activités, il faut l'aborder dans la complexité de ses dimensions techniques, sociales, culturelles et économiques.

Là encore les conséquences sur les modalités d'intervention des pratiques de conseil ne sont pas anecdotiques. Si ce sont les compétences qui sont au cœur de la problématique de l'employabilité, alors leur définition ne peut plus relever d'une pratique experte et déductive sous la responsabilité du professionnel du conseil. On note un glissement à plusieurs niveaux :

- Au niveau des objets d'investigation : il s'agit moins d'analyser un contenu d'activité et d'en déduire des compétences que de repérer des situations professionnelles significatives pour définir des modalités de réponses singulières représentatives de capacités d'adaptabilité de l'individu.
Au-delà de ce que fait la personne, c'est bien comment elle s'y prend qui est en question.

- Il faut que ce soit la personne elle-même qui prenne conscience car dans un environnement de sous-emploi, c'est celui qui saura expliciter ses compétences dans une logique de démonstration et de preuve qui sera reconnu et retenu. Il s'agit moins pour le professionnel du conseil d'analyser des matériaux fournis par l'individu, de les organiser et de lui en restituer le sens que de développer des modalités de questionnement qui permettent à celui-ci de prendre conscience et de définir par lui-même les éléments de son professionnalisme.

Autrement dit le lieu de compréhension se situe chez l'individu et non plus prioritairement chez le conseiller.

2. 3 Un ensemble complexe de représentations qui s'opposent

Le caractère profondément incertain de notre époque peut produire, quel que soit le statut (demandeur d'emploi ou salarié), de la résignation, de la détresse et une représentation très limitée des possibles, mais aussi de la mobilisation pour ceux qui ont quelques dispositions à saisir les opportunités et rester ainsi dans le mouvement. Beaucoup d'auteurs posent le problème de la souffrance au travail comme l'incapacité à maîtriser les situations qui nous concernent. DEJOURS (2000) analyse les processus qui entraînent une dépossession du pouvoir sur soi dans un contexte de banalisation de la souffrance. Ce phénomène se généralise. Les Anglo Saxons le définissent comme le sentiment généralisé de ne pas avoir de pouvoir d'action sur les situations qui nous concernent et mettent en place des actions visant au développement de « l'empowerment ». C'est la conception de PELLETIER (1999) qui pose la maturité vocationnelle plus proche d'une compétence à diriger sa vie que le fait de posséder un savoir spécialisé. « Cette maturité les fait par exemple planifier leur avenir, être plus conscients de leurs besoins, les fait se mettre en démarche active d'information, les fait être beaucoup plus proactifs dans la gestion du changement et des transformations à opérer dans leur environnement immédiat [...]. La maturité vocationnelle serait en grande partie une disposition fondamentale à devenir la cause d'un effet », (PELLETIER, 1999, p.28).

On comprend bien qu'en l'absence d'empowerment l'individu se trouve hors d'une logique d'engagement.

Les conseillers en orientation professionnelle le savent bien, l'obtention d'un poste tient plus à des opportunités et des rencontres fortuites qu'à une réelle stratégie de décision comprenant une élaboration de projet et la définition d'un plan d'action. L'analyse des parcours professionnels qu'ils réalisent chaque jour en est une démonstration. Ainsi le lien formation initiale / emploi est relativement distendu dans de nombreux champs. L'ensemble de ces données interroge la fonction conseil en orientation et l'on peut se demander dans ce contexte comment un professionnel de l'orientation peut définir son rôle dans l'expertise de la relation individu / projet. Ces données psycho-sociologiques me semblent remettre en cause la capacité de quiconque à assurer avec certitude qu'un projet est « réaliste » ou non, ce qui fait douter de la légitimité de la finalité de validation des projets professionnels qu'assument actuellement les conseillers d'orientation de manière plus ou moins consentie.

Chacun est dans une tentative de maîtrise de l'incertitude, dans un essai d'analyse et de modélisation de la complexité et c'est parfois au détriment du public dont on a la charge. DEMAZIÈRE (1991), au sujet des demandeurs d'emploi de longue durée (désormais : DELD), remarque une transformation des catégories de description qui passent de l'évaluation de l'employabilité (objective) à l'appréciation de la motivation (subjective). C'est pour l'auteur une évolution des représentations des DELD qui entraîne une interprétation dispositionnelle sur des facteurs endogènes, intrinsèques (comportements face à l'emploi, traumatisme personnel...) et non plus sur des facteurs situationnels exogènes, extrinsèques (pénurie d'emploi, fonctionnement du marché du travail...). Il remarque également qu'il n'existe pas d'indicateurs univoques ou de techniques standardisées pour apprécier ces facteurs et c'est en grande partie la bonne impression et la dimension subjective qui alimentent les évaluations. Il en conclut que l'utilisation du concept de motivation est une « psychologisation » du problème du chômage parce l'ancien modèle normatif caractérisant le chômeur n'est plus opérationnel. Le chômeur n'est plus « temporaire, homme adulte, à la recherche active d'emploi ». Cette analyse peut renvoyer d'une manière générale aux fondements des actes de pratiques du professionnel. N'est-il pas soumis, comme tout un chacun, à ses propres représentations du problème et des possibles selon des filtres qui lui sont propres ? Cette hypothèse pose la question de savoir à quelles conditions un dispositif de droits commun peut garantir l'égalité ou l'équité de service ?

Cette analyse m'amène à deux questions :

Comment les pratiques peuvent mettre la personne en situation « d'attente du hasard » et envisager des hypothèses auxquelles elle n'a pas pensé ?

Comment les pratiques peuvent produire de l'empowerment c'est-à-dire restaurer le sentiment qu'il existe encore des possibles qui peuvent dépendre de soi ?

Le troisième temps : la recherche

Le conseil est une pratique construite sur l'entretien. Tous les professionnels définissent la relation comme l'élément majeur dans la compréhension des processus d'efficacité des dispositifs de conseil.

Des éléments contextuels nombreux laissent entendre qu'une évolution des pratiques est indispensable si l'on souhaite préparer l'individu aux nouvelles responsabilités qu'il doit assumer.

J'avais donc le projet de définir plus précisément comment se matérialise aujourd'hui la relation de conseil à travers la pratique de l'entretien.

1. La recherche s'est réalisée à partir de *trois prises de données*

- **Le « dire » sur sa pratique** : ce que les professionnels pensent faire quand ils font un bilan de compétences. Il s'agit d'un entretien où le conseiller raconte un bilan de compétences qui l'a intéressé. Soit 15 entretiens enregistrés d'une heure à 1h30 menés selon des principes méthodologiques inspirés de l'entretien d'explicitation de VERMESCH (1996) auprès de conseillers issus de cabinets privés ou de structures associatives CIBC¹.
- **Le « faire » en contexte** : ce que les professionnels font dans un entretien avec l'enregistrement de situations réelles du dernier rendez-vous de bilan. Soit 24 entretiens entre 1heure et 2heures, avec 24 bénéficiaires volontaires ayant été suivis par notre groupe de conseillers.
- **Les « effets » dans le discours du bénéficiaire** : ce que les bénéficiaires de bilan perçoivent de leur bilan et des opportunités qu'il créé.

¹ CIBC : Centre Interinstitutionnels de Bilans de Compétences. Pour plus d'informations le site du CIBC des Pyrénées Atlantiques donne des témoignages de bénéficiaires : <http://www.cibc64.net/>

2. Méthode d'analyse des données

L'entretien n'est pas seulement comme un produit langagier dont une analyse thématique peut à elle seule rendre compte du contenu mais comme un ensemble d'actes langagiers qui tend, en deçà et au-delà de la transmission de contenus, à positionner et repositionner en permanence les interlocuteurs les uns par rapport aux autres en fonction de l'avancement du dialogue.

Le produit du conseil est le fruit d'une co-opération, d'une co-construction et l'on peut, dans l'échange dialogique, repérer des marques linguistiques de cette interactivité. Ces marques sont-elles susceptibles de traduire des rapports d'influence réciproques et d'avoir des effets durables en termes d'images de soi et d'attitudes comportementales ?

Pour repérer ces marques linguistiques j'ai effectué des enregistrements audio de tous les entretiens puis je les ai traduits sous traitement de texte.

Un logiciel de traitement de discours doublé d'une analyse linguistique des données a permis de repérer le type de relation instaurée entre le bénéficiaire et son conseiller, à travers deux entrées possibles :

- **Ce qui est dit** : le contenu préférentiel, les « mondes lexicaux », les éléments lexicaux et sémantiques du discours utilisés pour parler d'un même objet, « le bilan de compétences », m'ont permis de faire des hypothèses sur des présupposés aux pratiques de ces professionnels. Par exemple parler prioritairement de l'utilisation de tests psychotechniques réfère plutôt à une conception du bilan évaluative relevant de l'expertise, parler prioritairement de la connaissance de l'environnement réfère à une conception plus orientée vers la recherche de solutions d'insertion... L'utilisation du programme « Alceste » m'a permis de définir des classes de pratiques (ou de praticiens) partageant un même monde lexical, d'établir des points communs entre les classes de pratiques et les bénéficiaires de ces pratiques.

- **Comment c'est dit** : le locuteur est générateur de messages sous jacents. Par exemple, lorsqu'il émaille son discours de "c'est évident", "je sais", "certainement", il adresse à son allocataire sa propre vision du monde et l'empêche dans le même temps d'ouvrir d'autres perspectives qui sortiraient du champ de l'énoncé. En ce sens, il place l'allocataire dans l'obligation d'adhérer à son discours. L'utilisation des théories de l'énonciation pour analyser les « mots outils spécifiques » (mots grammaticaux, marqueurs des relations dans le discours) à chaque classe de discours repérée par le programme Alceste et caractériser de manière qualitative les modalités de positionnement des différents acteurs du dialogue.

3. Les résultats

Ces analyses ont mis en évidence cinq classes de pratiques dont les principales caractéristiques sont résumées dans le tableau page 18.

Des analyses plus précises de l'utilisation de ces mots (lexique ou mots outils) dans les contextes des entretiens m'ont amenées à réduire à trois classes de pratiques en fonction de deux grandes dimensions :

3. 1. La place de l'individu dans la situation de conseil

La négociation des places de chacun est un élément important du bilan et fait l'objet d'une mise au point dès le début de la prestation. L'ensemble des professionnels énoncent une position commune : l'individu est au centre, c'est à lui que revient la décision, c'est à lui que revient la maîtrise du déroulement de son bilan, le bilan sera ce qu'il en fait. En terme d'intention et de contenu de discours, le consensus est parfait. Les approches linguistiques m'ont permis d'observer comment se matérialisaient ces positions affichées lors du premier entretien. Parmi les indicateurs pertinents pour renseigner sur la place de chacun dans la relation, j'ai retenu les éléments linguistiques qui indiquent sur quoi porte le travail d'analyse et qui produit ces analyses. Sur la base de ces éléments, j'ai défini trois types de relation de conseil :

3. 1. 1. Les analyses sont produites par le conseiller et prennent appui sur les points de vue du conseiller (ses opinions et connaissances de la psychologie ou de l'environnement) et /ou des sources scientifiques constituées par les résultats aux tests. Les conseillers "Expertise Analytique" et "Expertise Evaluative" de notre typologie sont représentatifs de ce type de relation.

Les principaux indicateurs repérables dans les discours sont les suivants :

- Leur discours est organisé autour d'une relation de transmission de savoir matérialisée sous la forme « je lui + verbe modal dire, faire, conseiller.. » ;
- Ils utilisent prioritairement un discours argumentatif (marqueurs de relation discursive : car, dans la mesure, par rapport...) qui défend leur point de vue ;
- L'utilisation des verbes modaux croire, vouloir et falloir montre une maîtrise du conseiller sur le savoir travaillé en bilan et les orientations prises : ces verbes sont prioritairement rattachés au conseiller « je crois », « je veux dire » « il va falloir que vous » et montrent la dimension interprétative et incitative du discours ;
- Les conseillers des classes "Expertise Analytique" et "Expertise Evaluative" sont en position de sur-énonciation dans les situations réelles de bilan. Ils gèrent les tours de paroles, initient les thèmes, clôturent l'échange sur leur point de vue ;
- Ils développent de nombreuses stratégies discursives pour obtenir l'adhésion ou imposer l'implication sur des actions à mettre en œuvre.

3. 1. 2. Les données et analyses sont apportées par le bénéficiaire suite au questionnement du conseiller. L'objet de ces analyses est prioritairement les points de vue et représentations de l'individu. Cette posture est tenue par les conseillers relevant, dans notre typologie, des pratiques « Pédagogique » et « Stratégique ». Les principaux indicateurs repérables dans le discours sont les suivants :

- L'objet de travail est défini à chaque séance à partir d'éléments d'information apportés par le bénéficiaire. Les marqueurs de temps montrent le souci de caler le travail du bilan au rythme de l'individu. Le rituel « quoi de neuf » est le point d'ancrage des propositions de travail de la séance, le « chaque fois » indique la régularité avec laquelle le conseiller questionne la position du bénéficiaire ;
- La relation de coopération est exprimée par une association conseiller / bénéficiaire sous la forme « il me dit » suivie d'un acte professionnel argumenté : « donc je lui propose », « je lui demande de préciser ». Ainsi le contenu du travail est apporté par l'individu et les moyens par le conseiller ;
- Les conseillers de cette pratique sont très impliqués dans la relation. Ils utilisent le « je » pour évoquer leur pratique, conscients des actes qu'ils mettent en œuvre, qu'ils sont capables de faire. Lorsqu'un point de vue est donné, il est clairement porté par le conseiller en son nom ;
- Le discours est organisé sur des modalités interrogatives. L'outil de ces conseillers est la question et non pas l'analyse interprétative. Ces questions sont souvent vides de contenu, elles consistent à demander une précision, inciter à poursuivre ou s'arrêter sur un point. Le contenu dans cette pratique est prioritairement donné par le bénéficiaire ;
- La situation réelle de bilan montre que le conseiller est en position de sous-énonciation ou participant à une polyphonie faite de l'expression de multiples points de vue. La gestion de l'échange est partagée : si le conseiller est à l'initiative des ouvertures des tours de parole, le bénéficiaire en maîtrise la clôture. Si le conseiller définit le thème, le bénéficiaire peut l'interrompre et en initier un autre.

3. 1. 3. Enfin relevons une dernière posture dans la relation de conseil où la place de chacun est peu définie et semble relever de l'équité ou de la réciprocité. Les conseillers de cette pratique sont jeunes, ils s'investissent peu dans la relation mais participent activement aux différentes activités de recherche. Ils concentrent leur activité sur la recherche d'information ce qui est pour LEU (1995) un moyen efficace d'éviter la relation. Les réponses se limitent à une demande de premier niveau par crainte de rentrer dans une problématique relationnelle trop complexe.

Cette posture de non engagement relationnel est tenue par les conseillers de la pratique "Informatif". Les principaux indicateurs repérables dans les discours sont les suivants :

- Une importante quantité de marqueurs linguistiques se rapportant au savoir, ce qui fait de cette activité l'élément central du bilan. Cette tâche est présentée comme complexe au regard d'une information volumineuse, contradictoire et opaque.
- Les marques de la relation s'expriment à travers des pronoms impersonnels et indéfinis « on ». Les rôles respectifs des partenaires conseiller et bénéficiaire sont peu différenciés ;
- En situation réelle de bilan l'implication du conseiller reste sur la réserve, son discours est en sous énonciation : la prédominance des points de vue du bénéficiaire sur la rédaction du document et la finalisation du projet laisse entrevoir le large champ de responsabilité laissé au bénéficiaire;
- Les modalités de discours sont énumératives et imprécises. La pratique semble non conscientisée, elle est exprimée à travers une suite d'activités dont les opérations cognitives liées à la recherche et le traitement de l'information ne sont pas explicitées.

3. 2 La place laissée à l'imprévu

Cet élément me semble déterminant pour différencier les pratiques de conseil en orientation. Dans le travail d'orientation il s'agit d'avenir, de projection, de prévision et dans ce sens, la dimension qui concerne la place que le conseiller laisse à l'imprévu m'apparaît une donnée structurant la relation. Sur cet axe nous retrouvons la même répartition de notre typologie sur trois postures très différentes par rapport à l'avenir.

3. 2. 1. Le caractère incertain de l'avenir est une donnée reconnue, acceptée et surtout fait l'objet d'un véritable travail avec le bénéficiaire. Que ce soit en questionnant l'individu pour lui faire imaginer systématiquement les risques, les échecs et les imprévus possibles ainsi que les manières d'y répondre ou que ce soit en multipliant les points de vue pour définir au mieux des éléments probables, ces conseillers prennent du temps sur la question de l'anticipation. Cette posture se matérialise au travers d'actes professionnels mais aussi de leur discours.

On note qu'ils ne sont pas affirmatifs, leur discours contient de nombreux marqueurs de nuance ou de doute qui ponctuent toute information : « peut-être », « sans doute », l'utilisation du conditionnel, des questionnements organisés autour de recherches de probabilité « si » et de réponse « alors ». Ces discours laissent la place à l'imprévu mais aussi laissent à l'individu la possibilité de se construire un autre point de vue.

Cette conception de l'avenir est partagée par les pratiques stratégique et pédagogique. Les modalités de travail pour aborder l'incertitude ne sont pas pour autant identiques. Les conseillers stratèges utilisent la polyphonie et la multiplication des points de vue pour faire envisager le mode des possibles et opportunité en mouvance permanente. Les conseillers pédagogues transmettent des outils de réflexion qui développent l'esprit critique pour rendre l'individu en capacité de lire le monde et réagir aux différents évènements.

3. 2. 2. La deuxième posture est au contraire très affirmative. Elle caractérise, place, définit l'individu et le milieu avec certitude. On relève dans le discours des marqueurs d'intensité « très, beaucoup, en général », une utilisation des verbes modaux qui affirment un point de vue « je crois, je veux dire », la prédominance de marqueurs discursifs d'argumentation « car, par rapport, dans la mesure », l'utilisation d'adverbes et de modalisations affirmatifs « absolument, tout à fait, jamais ». Cet ensemble d'éléments renvoie à une posture affirmative, faite de certitude et laissant peu d'ouverture pour d'autres points de vue. Lorsque l'incertitude est évoquée de manière explicite par ces conseillers, c'est pour la poser comme une contrainte qui limite les prévisions et justifie le manque de précision de certaines analyses réalisées dans le bilan. On note bien quelques manifestations du doute toujours en relation avec l'engagement du conseiller dans une prévision dans l'après bilan. Cette posture concerne les praticiens experts analytiques ou évaluateurs. Pour les conseillers positionnés sur une pratique d'Expertise Evaluative, l'avenir est considéré comme une donnée à maîtriser par une action méthodique et rationnelle. Le déroulement du plan d'action proposé s'organise à partir d'une approche de management de projet : objectifs, sous objectifs, tâches et planification rigoureuse. Pour les conseillers positionnés sur l'expertise analytique l'avenir n'est pas le centre du bilan, la connaissance de soi se fait en référence au passé. L'avenir est envisager dans le plan d'action avec beaucoup de réserve car dépendant de données extérieures imprévisibles.

3. 2. 3. La troisième posture n'est ni dans l'anticipation des possibles, ni dans la programmation rationnelle, on retrouve le manque d'implication de ces conseillers qui n'expriment pas de position personnelle et limitent leur intervention à prendre acte des décisions prises par le bénéficiaire et de la définition du plan d'action. Le discours va énumérer les différents temps du bilan et peu de place est réservée à la projection dans l'après bilan.

Cette position revoit à une conception d'un environnement instable et peu accessible et surtout à un manque de conceptualisation des moyens méthodologiques capables d'aborder la complexité. Pour répondre à cette situation les conseillers de cette classe de pratique développent une énergie considérable dans la recherche par eux-mêmes des informations utiles au bénéficiaire. Ils ont une bonne connaissance des lieux ressource et construisent peu à peu une connaissance généraliste de l'environnement professionnel. Ils transfèrent cette connaissance au bénéficiaire qui organise l'information pour décider.

Dans la dernière partie de notre travail j'ai essayé de repérer comment étaient perçus ces éléments différenciant les pratiques. L'observation des discours des bénéficiaires sur leur bilan de compétences m'a permis de repérer une certaine cohérence entre les modes d'expression des conseillers et des bénéficiaires. Par contre peu d'éléments me permettent de définir si une pratique est plus efficace qu'une autre.

	Pratique Informative	Pratique stratégique	Pratique Expertise Evaluative	Pratique Pédagogique	Pratique Expertise Analytique
Monde lexical	<ul style="list-style-type: none"> L'environnement de l'emploi, du travail et de la formation Recherche d'informations Procédure de recherche non explicite, verbes imprécis Priorité sur des critères de choix d'ordre conatif 	<ul style="list-style-type: none"> Les dimensions sociale, personnelle, familiale et professionnelle L'environnement par le réseau relationnel Production d'actions Actes professionnels explicites Recherche de solutions et de compromis Anticipation des possibles et alternatives Travail de définition de critère de choix personnels 	<ul style="list-style-type: none"> Le domaine de l'évaluation, activité de jugement Les tests psychotechniques et le vocabulaire technique La relation collaborative centrale pour valider les résultats psychotechniques Discours centré sur l'individu dans une approche explicative et interprétative : ses caractéristiques objectivées par les tests. 	<ul style="list-style-type: none"> La temporalité, le cheminement, le rythme, l'instant qui fait sens, le bon moment Démarche et méthode privilégiant le questionnement des points de vue et représentations du bénéficiaire La relation est centrale organisée autour du rituel « quoi de neuf ? » Travail d'analyse de situation et d'élaboration des attentes Définition des indicateurs de réussite à partir du travail des attentes L'évolution et le cheminement des points de vue du bénéficiaire, la réactualisation de ses objectifs et attentes. 	<ul style="list-style-type: none"> La dimension clinique de l'individu dans son rapport à son histoire Le sens de l'histoire est mise à jour par le conseiller Travail de prise de conscience Discours analytique et explicatif des mécanismes sous-jacent du comportement
Marqueurs de l'énonciation	<ul style="list-style-type: none"> Posture non affirmative sur le savoir Activité de recherche difficile : Information non accessible, complexe et contradictoire Actes professionnels non conscientisés Rapport collaboratif d'équité pour rechercher et traiter l'information 	<ul style="list-style-type: none"> Posture non affirmative sur l'avenir : le doute et l'incertitude, le conditionnel « rien n'est sûr » Point de vue du bénéficiaire au centre du travail Point de vue du conseiller comme un élément parmi d'autres Recherche et mise en confrontation de plusieurs points de vue, la multiplicité des alternatives 	<ul style="list-style-type: none"> Conseiller parle sous couvert d'un marquage scientifique : il parle en référence aux résultats des tests. Discours centré sur l'individu sur des modalités d'expertise « ce qu'il a et ce qu'il est » Le discours sur la pratique s'organise autour de croyances et point de vue du conseiller dans un discours affirmatif, dans une certitude marquant l'expertise 	<ul style="list-style-type: none"> Conseiller impliqué dans la relation, s'attribue la responsabilité de ses dires et propos « parler en son nom » Rapport collaboratif où le conseiller propose les moyens, le bénéficiaire les contenus à travailler, le bénéficiaire maîtrise les conclusions Pratique du questionnement : développement du pouvoir et savoir du bénéficiaire générateur d'actions : « empowerment » Conscientisation de sa pratique : repères et constances procédures verbalisées 	<ul style="list-style-type: none"> Discours centré sur la personne sous des modalités interprétatives Discours argumentatif sur ses analyses et points de vue du conseiller Discours assertif parfois sous forme d'injonction Conscientisation de la pratique : croyances sur l'individu et les processus psychologiques
Profils	<ul style="list-style-type: none"> Les professionnels de notre échantillon les plus jeunes 	<ul style="list-style-type: none"> Les plus expérimentés dans le bilan de compétences (plus de 10 ans) Avec une expérience significative (autre que le bilan) supérieure à 5 ans 	<ul style="list-style-type: none"> Ayant peu d'expérience dans le bilan de compétences Ayant pas ou peu d'expérience dans un autre domaine d'activité moins de 5 ans 	<ul style="list-style-type: none"> De formation initiale en psychologie sociale ou du travail Inscrits dans un parcours régulier de formation continue (notamment les techniques d'entretien et l'analyse de pratiques) Agés entre 30 et 39 ans Possédant entre 6 et 9 ans d'expérience dans le bilan de compétences 	<ul style="list-style-type: none"> De formation clinique, Agés de plus de 40 ans Pas ou peu suivi de formation continue

Caractéristiques des pratiques des conseillers en bilan de compétences issues de l'analyse Alceste sur les récits de bilan de compétences

Marie-Hélène Doublet pour le colloque d'Orientation à 12

Le quatrième temps : le recul et la réflexivité

Le conseil en orientation en France est une activité de plus en plus importante et s'exprime sous des formes très diverses. Au regard de la difficulté générale des professionnels à expliciter clairement les principes organisant leurs actes professionnels, il m'apparaît urgent de développer des moyens d'accompagnement de ces praticiens dans la construction de leurs savoirs professionnels. Ce travail de thèse m'a amené à développer ce type de service dans différents champs professionnels et je fais toujours le même constat : les métiers où la relation humaine est le support de travail dominant, nécessitent un grand professionnalisme et une obligation de réflexivité. Avoir le souci de ce que nous produisons sur l'autre relève d'une responsabilité éthique mais aussi s'avère être une condition d'efficacité de notre action.

Nos actions de structuration des pratiques s'organisent autour de trois axes :

- permettre aux professionnels de clarifier leurs objectifs, leurs finalités et surtout les valeurs qu'ils souhaitent respecter ;
- les amener à traduire ces éléments en actes professionnels concrets car je pense comme DUBET (2002) que ce sont les valeurs qui orientent les activités professionnelles et que celles-ci ont pour but de produire un individu socialisé et autonome. Sans cette traduction en actes professionnels, les valeurs demeurent des intentions souvent contredites par les actes ;
- définir des moyens méthodologiques simples de réflexivité qui permettent de repérer ce que nos actes produisent et la cohérence avec les valeurs.

De nombreux exemples issus de mon expérience de formatrice montrent que lorsque le professionnel est en mesure d'explicitier clairement ses objectifs, les moyens qu'il met en œuvre et les résultats produits, il devient capable de faire évoluer son contexte de travail qui, pourtant, lui semblait être un système de contraintes incontournables. Autrement dit si le professionnel n'est pas en mesure de fournir ses indicateurs et les conditions favorables à leur réussite alors on les lui impose de l'extérieur. Au même titre que n'importe quel professionnel, le conseiller doit être en mesure de faire la démonstration de son efficacité. Comme l'indiquent BOURSIER et CHAUVET (2006) « les commanditaires « acheteurs » de prestations ont des attentes fortes sur les effets observables de l'orientation à court terme pour le retour à l'emploi ou l'entrée en formation, ce qui ne cadre pas nécessairement avec les attentes des usagers eux-mêmes ». La prise de conscience des pratiques est un enjeu prioritaire.

En dehors du cœur de nos métiers, être professionnel aujourd'hui, c'est mettre en œuvre une démarche réflexive sur nos pratiques afin d'être transparent sur les contenus du service que l'on offre et d'être en mesure d'en afficher clairement les effets. C'est un moyen de défendre notre identité mais aussi de garantir le respect des objectifs de l'individu.

Le contexte de la VAE offre des opportunités de renouvellement du conseil professionnel comme l'indiquent BOURSIER et CHAUVET (2006) dans le titre de leur article. Le conseil en VAE va certainement profondément modifier les pratiques d'accompagnement des professionnels impliqués dans tout dispositif de conseil car il a cela de particulier « qu'en dehors de l'analyse du travail théorique tel qu'il figure dans les fiches de poste, il porte spécifiquement sur le travail réel comme contribution singulière de tout un chacun ». En ce sens le professionnel du conseil est un traducteur qui aide la personne à lire ses activités car la compétence singulière est invisible. La démarche VAE suppose une recherche d'informations détenues par le bénéficiaire et non le conseiller, suppose également une construction du savoir sur soi par le bénéficiaire. Dans ce contexte la position d'expertise du conseiller est fortement remise en cause. De la même façon la variété des champs d'informations couverts par la VAE laisse le conseiller dans l'incapacité de dominer à lui seul le sujet et de fonctionner seul. Les postures traditionnelles du conseil qui fonctionnent en « vase clos », dans un face à face avec le bénéficiaire sont moins opérantes qu'une posture systémique (stratégique dans notre recherche) qui favorise les mises en relation avec un maillage d'acteurs qui peuvent apporter un éclairage sur sa problématique.

Le conseil est un champ à construire et à clarifier par les moyens de la recherche, par le développement d'axes de travail dans les formations initiales, notamment les techniques d'entretien et les approches réflexives, par le moyen de la construction de réseaux d'informations pertinents. C'est aussi au travers de la formation tout au long de la vie que les professionnels trouveront l'opportunité de repérer de nouvelles orientations en accord avec l'évolution permanente du contexte.

Je n'ai pas fait la démonstration de l'efficacité de certaines pratiques mais je pense, et les résultats apportent des éléments de confirmation, que le conseil se définit aujourd'hui autour d'un accompagnement qui place l'individu au centre du dispositif et le prépare à affronter un avenir fondamentalement incertain.

Cette recherche présente l'avantage d'avoir mis en évidence que les pratiques se différencient effectivement sur ces aspects et d'avoir montré comment les ambitions des professionnels se matérialisent dans leur posture.

Pour clôturer ce long travail je quitterais la position de chercheur pour réinvestir notre fonction de formatrice et praticienne de bilan de compétences afin d'apporter une nouvelle lecture de nos deux exemples de bilan que j'ai évoqués en introduction. Mon intention est d'illustrer comment peut s'exprimer par les actes le principe de mettre l'individu au centre et le préparer à l'incertain.

Concernant le jeune homme qui voulait travailler dans le milieu du spectacle j'avais défini sans lui la meilleure solution de mon point de vue, j'avais donné du contenu aux orientations à prendre sans tenir compte de ses caractéristiques, de son contexte de vie et de ses capacités d'adaptation. Mettre la personne au centre des décisions qui la concernent c'est ici lui permettre de questionner les moyens qu'elle imagine comme accessibles pour mener son projet. Le professionnel ne peut tracer le chemin, le questionnement autour du rapport entre le possible et de l'accessible est un axe de travail qui permet à l'individu de définir sa route et d'accepter de prendre des risques calculés. L'amener à définir des étapes, à anticiper les difficultés qu'il peut rencontrer, à imaginer des alternatives et les compromis qu'il peut trouver sont des actes professionnels au cœur de notre métier car ils favorisent une finalité de développer des conditions d'autonomisation ou d'empowerment. Je pourrais aujourd'hui définir les questions qui m'ont manquées :

- comment vous envisagez la réalisation de votre projet ? Qu'est-ce qu'il est nécessaire de faire ?
- pourriez vous faire autrement ?
- quelle est la première étape à votre projet ? A quoi verrez-vous que l'étape est réussie ?
- quelles difficultés pourriez vous rencontrer ? Qu'est-ce qui pourrait remettre en cause votre projet ?
- comment faites vous si cela arrive ?
- à quelle condition cela devient possible ?

Ce type de pratique de conseil pose le conseiller sur le questionnement et l'individu sur le contenu. Placer l'individu au centre est ici partir de son point de vue et l'aider à le clarifier et le faire évoluer par le questionnement. Le préparer à l'incertain c'est questionner systématiquement les possibilités d'aléas, d'échec, de remise en cause.

Avec ce type de questionnement j'aurais pu envisager la seule bonne solution : la sienne, celle qui lui est accessible de son point de vue.

Concernant la personne qui souhaitait devenir conseillère conjugale, j'avais négligé de tenir compte de mes difficultés à créer une relation. Dès le premier entretien « le bilan est terminé » car je me suis positionnée sur une expertise qui invalide le projet, me permettant ainsi d'éviter une relation qui me posait problème. J'ai alors développé tous les moyens techniques pour l'amener là où je souhaitais : abandonner le projet. Cette absence de neutralité est repérable dans le discours, elle développe des défenses et m'apparaît aujourd'hui contre productive. Ce positionnement sur la validité du projet prend le risque de produire un renoncement forcé accompagné de frustrations ou au contraire un renforcement du projet sans qu'il soit suivi de réelles tentatives de mises en œuvre. Par contre un positionnement de neutralité, utilisant un questionnement accompagnant la mise en perspective, l'anticipation des difficultés, les solutions possibles permet à l'individu de faire des choix, de renoncement ou pas, dont elle est l'auteur. Quelle que soit son orientation, l'accompagnement doit lui permettre de faire un choix éclairé. Rappelons à ce titre qu'il n'est pas rare de constater que des projets jugés irréalistes voient le jour alors que d'autres paraissant parfaitement adaptés ne soient jamais mis en œuvre.

Dans une société où le caractère d'incertitude est reconnu par tous, c'est un leurre de se positionner sur la validité et la prédictivité des intentions d'orientation. C'est aussi un problème d'éthique que de développer des moyens de manipulation au service de notre évaluation qui souvent réfère à la subjectivité. L'individu de son côté développe ses propres moyens de contre influence car ce que nous faisons a l'avantage d'être lisible même si nous n'en n'avons pas conscience. Notre positionnement s'inscrit dans notre discours, à notre insu comme le suggère ce poète Algérien Hassan MASSOUDI :

« Tous les mots sont à leur place et à la tienne ils te placent ».

Cette expérience de vie m'a permis de prendre la mesure de mon influence et d'imaginer de nouvelles orientations, en ce sens, malgré la difficulté du chemin, malgré les désordres qui ont accompagné mes différentes prises de conscience, j'ai le sentiment que cette étape était inscrite dans mon parcours professionnel et personnel.

Brève bibliographie

BECK U. (2001). La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité. Paris : Aubier. (Original work published 1995).

BOURSIER S., CHAUVET A. (2006) Le conseil en VAE, une opportunité de renouvellement du conseil professionnel ? Actualité de la Formation Permanente, 198.

DEJOURS C. (2000). Souffrance en France. Paris : Seuil.

DUBET F. (2002). Le déclin des institutions. Paris : Seuil.

EHRENBERG A. (1998). La fatigue d'être soi. Dépression et société. Paris : Odile Jacob.

GUICHARD J., & HUTEAU M. (2001). Psychologie de l'orientation. Paris : Dunod.

KAUFMANN J.-C. (2004b). L'invention de soi. Une théorie de l'identité. Paris : Armand Colin.

LHOTELLIER A. (2003). L'accompagnement : Tenir conseil. Carriérologie, 1, 2, 25-65.

PALMADE J. (1990). Postmodernité et fragilité identitaire. Connexions, 55, 7-28.

PELLETIER D. (1999). L'insertion ou l'occasion à saisir. Connexion, 3, 27-41.

REVUZ, C. (1991). Ni thérapeute, ni expert. L'entretien bilan à la recherche de sa spécificité. Education Permanente. 108, 57-77.

VERMERSCH P. (1996). L'entretien d'explicitation. Paris : E.S.F.