Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Françoise Laroye-Carré

Le Conseil en évolution professionnelle (CEP)

Entre dialogue conjoncturel et délibération de carrière

Préface de Patrick Mayen
Postface de Patrice Guezou

L'Harmattan
LOGIQUES SOCIALES

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

LE CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE (CEP)

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Logiques sociales

Collection dirigée par Bruno Péquignot

En réunissant des chercheurs, des praticiens et des essayistes, même si la dominante reste universitaire, la collection « Logiques Sociales » entend favoriser les liens entre la recherche non finalisée et l'action sociale.

En laissant toute liberté théorique aux auteurs, elle cherche à promouvoir les recherches qui partent d'un terrain, d'une enquête ou d'une expérience qui augmentent la connaissance empirique des phénomènes sociaux ou qui proposent une innovation méthodologique ou théorique, voire une réévaluation de méthodes ou de systèmes conceptuels classiques.

Dernières parutions

Frédéric ROGNON, *La « Tribu », Une utopie pour sauver la planète ?*, 2021.

David EMLER, *La politique, l'histoire, la mémoire,* 2021.

Sébastien JAKUBOWSKI, *Les transformations institutionnelles de l'action publique : armées, enseignement supérieur et enseignement scolaire. Contribution à la sociologie des organisations*, 2021.

Claudie SERVIAN, *Hybridité culturelle de la danse théâtrale étatsunienne à partir de la fin du XIXe siècle*, 2021.

Laëtitia OGORZELEC-GUINCHARD, *Des bibliothèques contre l'incertitude. L'expérience ethnographique des pairs comme équipement,* 2021.

Laurent AUCHER, Danielle Champion, *Récits d'anciens métallos*, 2021.

Raymond SALA, Alain TARRIUS, Joan BECAT, *Un millénaire de cosmopolitismes féminins à Perpignan et à ses frontières*, 2021.

Roland GUILLON, *La politique et l'art. Entre globalisation et pandémie,* 2021.

Georges JOURDAM, *L'emploi non salarié. Mutations et transformations*, 2021.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Françoise Laroye-Carré

Le Conseil en évolution professionnelle (CEP)

Entre dialogue conjoncturel et délibération de carrière

Préface de Patrick Mayen
Postface de Patrice Guezou

L'Harmattan

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

© L'Harmattan, 2021

5-7, rue de l'École-Polytechnique, 75005 Paris

http://www.editions-harmattan.fr

ISBN : 978-2-343-23822-7
EAN : 9782343238227

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Sommaire

Préface de Patrick Mayen[1] ----------11
Avant-propos ----------15
Introduction ----------17

Chapitre 1 : Le CEP entre orientation et formation professionnelle tout au long de la vie

1.1 Voyage à travers l'orientation des adultes en France --21
1.1.1 Conception évaluative et prescriptive ---------21
1.1.2 Conception informative et éducative ----------22
1.1.3 Conception tout au long de la vie ----------24
1.1.4 Que retenir ? ----------32
1.2 Genèse et évolution du service----------35
1.2.1 Création du CEP----------35
1.2.2 1er Cahier des charges et guide Repères ------37
1.2.3 Choisir son avenir professionnel ----------39
1.2.4 2ème Cahier des charges ----------41
1.2.5 Premiers bilans----------43
1.2.6 Professionnaliser le CEP ou les conseillers ? 45
1.2.7 Que retenir ? ----------48
1.3 Le travail des conseillers et leur professionnalisation --51
1.3.1 Postures et pratiques d'accompagnement ----51
1.3.2 Développement professionnel et métier ------55
1.3.3 Travailler en réseau sur les territoires ---------58
1.3.4 CEP-CPF, conseil éthique ou fléché ? --------59
1.3.5 Conditions de travail et activité ----------61
1.3.6 Conclusion : une mosaïque de pratiques -----62

Chapitre 2 : Les dynamiques interactionnelles

2.1 Etude exploratoire ----------65
2.1.1 Avec les responsables institutionnels----------65

---

[1] Professeur émérite en sciences de l'éducation, Université de Bourgogne-Franche-Comté

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

2.1.2 Avec les conseillers ----------69
2.1.3 Lecture contrastée des enjeux du CEP --------74
2.2 Cadre théorique microsociologique ----------77
2.3 Méthodologie ----------83
2.3.1 Observation de CEP ----------83
2.3.2 Entretiens avec les bénéficiaires ----------86
2.3.3 Conversations de terrain avec les conseillers -88
2.4 Résultats étude 1 : phénomènes interactionnels ---------91
2.4.1 Composantes de base des interactions --------91
2.4.1.1 Le site ----------91
2.4.1.2 Les buts ----------93
2.4.1.3 Les participants ----------97
2.4.2 Rites de civilités et de communication ----- 102
2.4.3 Postures d'accompagnement ---------- 108
2.4.4 Le CEP, un ordre social et d'engagement -- 120
2.5 Résultats étude 2 : les effets perçus du CEP ---------- 131
2.5.1 Conditions d'accès ---------- 131
2.5.2 Attentes initiales des bénéficiaires ---------- 132
2.5.3 Effets perçus ---------- 135
2.5.4 Temporalités du traitement des demandes -- 136
2.5.5 Evaluation globale du service ---------- 137
2.5.6 Attentes d'accompagnement pour l'avenir - 139
2.5.7 Le CEP, information ou transformation ? --- 140
2.6 Résultats étude 3 : points de vue des conseillers ------ 147
2.6.1 Fongecif ---------- 148
2.6.2 Cap-Emploi ---------- 152
2.6.3 Institutions régionales diverses ---------- 154
2.6.4 Mission locale ---------- 155
2.6.5 Apec ---------- 156
2.6.6 Pôle-Emploi ---------- 158
2.6.7 Compétences ou identité de métier ? -------- 159

Chapitre 3 : Le CEP une fonction aux missions et changements sociaux hétérogènes

3.1 Critères fondamentaux structurant le service --------- 165
3.1.1 Segmentation par public ---------- 168
3.1.2 Temporalités et itération ---------- 170

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

3.1.3 Réflexivité ---------- 172
3.1.4 Postures d'accompagnement ---------- 175
3.1.5 Deux modèles d'orientation ---------- 181
3.2 Conclusion générale : du dialogue conjoncturel à la délibération de carrière ---------- 187
3.2.1 Processus antagoniste ---------- 187
3.2.2 La co-activité en CEP ---------- 189
3.2.2.1 Un service ignoré des bénéficiaires 189
3.2.2.2 Patchwork de pratiques ---------- 190
3.2.2.3 Tremplin pour la formation ? ------- 191
3.2.2.4 Temporalités en tension---------- 192
3.2.3 Deux modèles de CEP ---------- 193
3.2.3.1 Dialogue conjoncturel ---------- 195
3.2.3.2 Délibération de carrière ---------- 195
3.2.3.3 Chacun sa logique ---------- 197
3.2.4 L'OTLV, un horizon empêché ? ---------- 198
3.2.5 Portée, limites et perspectives ---------- 200
3.2.5.1 Dé/cloisonner les temporalités, les attentes et les compétences ---------- 202
3.2.5.2 Conceptualiser l'autonomie -------- 204
3.2.5.3 Apprendre ensemble le métier ------ 205

Postface de Patrice Guezou[2] ---------- 207
Bibliographie ---------- 211

[2] Directeur général de Centre Inffo.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Préface

Le Conseil en Evolution Professionnelle désorienté,

A l'origine, le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) était une belle idée : il s'agissait d'offrir la possibilité, pour chaque salarié de bénéficier d'un espace pour penser, de trouver un professionnel compétent à qui parler de ses questions d'évolutions professionnelles, urgentes ou à plus long terme. Un des constats préalables notait justement que les salariés, tout comme les indépendants, n'avaient pas d'interlocuteurs pour le faire et étaient souvent bien démunis face aux changements, souhaités ou subis qu'une personne peut rencontrer dans le cours de sa vie. Les possibilités contenues dans le projet de CEP étaient prometteuses : temps accordé, personnalisation du service, espace et temps détachés des urgences ou des contraintes, pour permettre de parler, de réfléchir, de s'informer sans que des solutions *a priori* n'orientent l'action des conseillers.

On a pu parler à ce moment-là, d'une opportunité pour repenser (là aussi) les fonctions et emplois qui relèvent de ce qu'on pourrait appeler le métier de l'orientation. En effet, le CEP semblait représenter une forme de conseil global en orientation pour les adultes : global en ce qu'il pouvait porter sur l'ensemble des dimensions de la vie et de leurs interrelations, global en ce qu'il pouvait envisager l'ensemble des activités nécessaires pour penser, connaître, comprendre, choisir, agir son orientation, en connaissance de cause, et en trouvant, en face de soi, un professionnel compétent pour le faire. Global en ce qu'il s'adressait à tous sans segmenter les publics en sous-publics, et en institutions, mesures, réglementations, législations spécifiques et par là même, parcellisantes et limitantes.

Le CEP s'est cependant rapidement trouvé face à des limites : celle, d'abord, d'une sorte d'illusion assez courante (assortie pour certains d'une bonne dose de mauvaise foi) qui a amené les institutions chargées de le mettre en place et d'en assurer le service, de déclarer « du CEP, on en fait déjà », et encore : « le

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

CEP, on sait faire ». Cela plaçait ainsi l'idée et la chose dans un déjà connu et maîtrisé et évitait ainsi de faire évoluer quoi que ce soit, depuis les modes d'organisation, de relation au public, jusqu'aux procédures et pratiques, en finissant par les compétences. Ces dernières n'avaient nul besoin d'être repensées et développées, puisqu'on savait déjà faire.

Puis le CEP fut étendu à tous les publics, et chaque institution s'est occupée du sien. Le CEP fut encore plus orienté vers une logique d'emploi, court-termiste et poussé à la réduction d'une évolution professionnelle à un parcours de formation. La loi de 2018 n'était-elle pas là pour résoudre tous les problèmes ?

Le livre qui est proposé ici par Françoise Laroye-Carré, est issu d'une recherche qui porte sur le CEP, mais qui, est conduite, en quelque sorte, comme aurait pu être conduit le CEP, dans son ambition d'origine, autrement dit, de manière très rigoureuse et avec une perspective globale.

Tout d'abord, il s'agit d'une recherche de terrain, auprès du terrain, et sur l'ensemble du terrain. Elle offre ainsi une vue générale des idées, représentations, pratiques, du CEP, telles qu'elles se disent et se manifestent en acte, chez la plupart des grands « opérateurs » qui « délivrent » le CEP. Cette incursion dans la diversité des structures et de ses acteurs, si rare en recherche, constitue une première richesse pour comprendre le CEP dans sa réalité. En effet, une série d'entretiens ont été conduits avec les cadres des structures, avec des conseillers, mais aussi avec des personnes (bénéficiaires ?) qui ont fait ou venaient de faire l'expérience du CEP. Leur analyse montre l'état des idées, des opinions, des croyances, qui orientent les manières de proposer et de « faire » du CEP. Sans dévoiler le contenu de l'ouvrage, on dispose là d'un riche état des lieux des modes de pensée sur ce qu'est l'orientation de la part de ses principaux acteurs. Si on y trouve des discours généreux sur les finalités, on y trouve aussi des réticences et obstacles au questionnement sur les organisations et les pratiques, un déni des besoins de développer les compétences, de l'institution et des conseillers.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

On y trouve aussi les marques d'une désorientation des conseillers, des difficultés pour tenir leur rôle et assurer leur fonction, créées en partie par les modes d'organisation de leur propre institution, avec, il faut le préciser, de gros écarts entre elles : on ne peut pas exercer le métier d'orientation pour le CEP de la même manière selon que l'on est salarié d'une d'entre elles ou d'une autre.

La recherche est allée plus loin en recourant à l'observation d'un panel d'entretiens de CEP entre un conseiller et une personne. Ce matériau, difficile à recueillir, donc rare, amène à examiner de près, ce qu'est le CEP, pour des personnes, et ce qu'il est pour les conseillers. On est au cœur de l'interaction, au cœur de ce qui se passe ou de ce qui ne se passe pas. On y voit et c'est un des apports frappants de ce travail, à quel point il n'existe pas un CEP, mais des CEP, chacun propre à une institution qui lui applique ses pratiques et ses procédures, chacun propre aussi aux conditions du travail dont dispose un conseiller. Selon qu'il a plus ou moins de temps disponible, selon qu'il est plus ou moins contraint par les procédures au premier rang desquelles les logiciels « maison », selon qu'il est plus ou moins « formé » et expérimenté, « son » CEP sera différent… et celui de la personne qui y est engagée, aussi. Le CEP, on le comprendra, semble être devenu bien inéquitable, et loin de ses ambitions.

Les résultats et analyses proposés par Françoise Laroye-Carré ne sont certainement pas complaisants. Ils sont d'autant plus intéressants à connaître, que la démarche suivie pour enquêter et comprendre ne part ni d'un *a-priori* idéologique ni ne repose sur une critique toute faite et facile. Ils sont issus des paroles et des actes des protagonistes et de leur analyse rigoureuse. En cela, ils devraient être pris très au sérieux et donner lieu à un sérieux questionnement et une sérieuse réflexion, aussi bien sur le CEP, son organisation et ses pratiques, que sur ce qu'est l'orientation, ses pratiques et les compétences pour en exercer le métier.

Patrick Mayen
Professeur émérite en sciences de l'éducation et de la formation
Université Bourgogne Franche-Comté (Agrosup Dijon)

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Avant-propos

Du fait de mon expérience professionnelle de plus de vingt ans dans la formation et l'orientation des adultes et bénéficiant d'un double parcours en formation continue et en psychologie du travail, l'émergence du Conseil en évolution professionnelle (ci-après CEP) a immédiatement suscité mon intérêt. En effet le CEP, largement investi comme une ressource essentielle de la loi de 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel », peut représenter une modalité primordiale dans l'accompagnement et le développement des parcours des adultes, à une époque caractérisée par les incertitudes et les mobilités choisies ou contraintes. Aussi, quand l'opportunité s'est présentée de réaliser un doctorat sur ce thème, c'est avec enthousiasme que j'ai entrepris l'approfondissement de cet objet de recherche, à la frontière entre orientation et formation des adultes, dont le présent document est le principal résultat. La préparation de cette thèse a été possible grâce au Centre Inffo qui m'a accueillie dans le cadre d'une Convention industrielle de formation par la recherche (Cifre), j'exprime donc ma profonde gratitude à Françoise Gérard et à Patrice Guezou pour l'autonomie qu'ils m'ont accordée dans la réalisation de ce travail et à Patrick Mayen et Anne-Lise Ulmann pour leur encadrement.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Introduction

Le CEP est apparu dans les textes à l'occasion de la loi du 5 mars 2014 « relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale ». Celle-ci s'inscrivait dans la suite de celle du 24 novembre 2009 « relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie ». Son rôle a depuis été confirmé et amendé par la loi de 2016 et de 2018. Cet ensemble de textes a marqué la volonté du législateur d'introduire dans le droit français une modalité originale d'accompagnement des adultes dans le choix et la régulation de leurs carrières à une époque de plus en plus marquée, depuis la fin des Trente Glorieuses, par l'incertitude, les bifurcations, voire la précarité des itinéraires professionnels. Le dernier demi-siècle a été, dans la quasi-totalité des pays du monde et de façon particulièrement marquée dans les économies dites « développées », par une multitude de transformations, voire de métamorphoses économiques, sociales, technologiques culturelles, amenant les théoriciens de cette « nouvelle modernité » à y voir des sociétés « du malaise » (Ehrenberg, 2010), « du risque » (Beck, 2001), « liquides » (Bauman, 2013), etc. Dans ce contexte d'incertitudes augmentées, les individus sont appelés à prendre une plus grande part de responsabilité dans la conduite de leurs vies, de leurs carrières, de leurs apprentissages, et donc encouragés à faire preuve de réflexivité, d'initiative, d'engagement. L'individu est en effet aujourd'hui une valeur paradoxale : d'une part il est porteur de valeurs de plus grande liberté dans les choix et les possibles, mais il est d'autre part et simultanément, plus fortement « assujetti » aux conditions externes de la vie sociale et économique, y compris à travers les injonctions d'autonomie que ces conditions imposent aux sujets. La montée en puissance du souci d'orientation des adultes, tressée à l'essor de la formation, toutes deux censées s'épanouir « tout au long de la vie » est une réponse double aux conditions ambiguës des sociétés de cette seconde modernité, parfois qualifiée de « société des individus » (Elias, 1991). Car l'individu devient la valeur centrale d'ensembles sociaux désormais de plus

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

en plus affranchis, pour le meilleur ou pour le pire, à la fois des protections et des limites de l'« Etat-providence ». Face à cet individu à la fois plus libre et plus fragile, le CEP est supposé représenter aujourd'hui un jalon dans l'effort des pouvoirs publics pour tempérer les secousses du marché de l'emploi et plus largement, pour l'accompagner dans son cheminement souvent problématique, parfois chaotique, afin de lui permettre de gérer cette nouvelle « liberté de choisir son avenir professionnel » placée au fronton de la loi de 2018. L'avènement du CEP peut être lu comme le produit d'une double tradition de l'histoire du droit social en France, construite progressivement tout au long du XXème siècle. D'une part, celle de l'orientation professionnelle avec la création de l'Inop (Institut National de l'Orientation Professionnelle) en 1928, puis en 1949, avec celle l'« Association nationale interprofessionnelle pour la formation rationnelle de la main-d'œuvre » (ANIFRMO), qui allait devenir l'Afpa en 1966.

D'autre part, l'institutionnalisation de la formation des adultes, dont la croissance est située par l'historien au milieu du XXème siècle (Palazzeschi, 2017) et le développement consacré par la loi de 1971 sur la formation continue « dans le cadre de l'éducation permanente ». Le CEP est ainsi marqué du double sceau de la formation et de l'orientation professionnelle tout au long de la vie, selon leurs ambitions affichées aujourd'hui. De nombreux auteurs soulignent donc son rôle dans la mise en place du Compte Personnel de Formation (CPF), l'une des modalités majeures de la loi de 2018 (Batal et Boutinet, 2019). Le Cnefop par exemple pointe ainsi (2016, tome I) que le CEP est en priorité dédié à la promotion et à l'usage du CPF. En s'ouvrant aux problématiques adultes les questions d'orientation et de formation ont progressivement évolué et accompagné les transformations de nos conceptions de la carrière et de l'accompagnement professionnel. L'ouvrage s'attachera, en cinq parties, à distinguer d'abord ces évolutions selon l'époque dans laquelle elles s'inscrivent. Ensuite la deuxième partie présentera le CEP depuis son origine et les transformations qu'il a générées ces cinq dernières années.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

La troisième proposera les études réalisées à ce jour afin de montrer leurs implications sur les enjeux qu'elles soulèvent pour l'avenir du service. Nous exposerons ensuite notre propre recherche sur les interactions sociales observées en CEP (Laroye-Carré, 2021). Enfin notre conclusion mettra en évidence des représentations très disparates selon les acteurs concernés par les pratiques d'accompagnement actuelles et désirées, ce que permet ou non le service aujourd'hui et de façon corollaire à l'impératif de traitement immédiat des dossiers des bénéficiaires, le recours à l'entrée rapide en emploi ou en formation et plus spécifiquement, au CPF, rouage essentiel de la loi de 2018.

Dans cette perspective, il s'agira d'identifier les effets sur les personnes et l'efficience pour le changement social de deux modèles d'interaction en CEP : celui d'un dialogue conjoncturel tourné vers l'employabilité à court terme et celui d'une délibération de carrière tourné vers l'orientation tout au long de la vie. La cohabitation *versus* la différenciation de ces deux conceptions dans les pratiques sont porteuses d'implications différentes pour l'avenir du CEP en cloisonnant ou non les temporalités, les attentes et les compétences des conseillers.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Chapitre 1 : Le CEP : entre orientation et formation professionnelle tout au long de la vie

1.1 Voyage à travers l'orientation des adultes en France

> « *Le défi est toujours, aujourd'hui comme hier, d'établir une relation entre l'histoire de la société et la biographie de l'individu* ». Martucelli (2006, p.14).

Cette partie propose une brève histoire de l'orientation en France afin de mieux comprendre ses finalités selon l'époque et les enjeux psychologiques, sociaux, économiques et technologiques des mobilités et transitions professionnelles des adultes.

1.1.1 Conception évaluative et prescriptive

Selon Guichard & Huteau, (2001) au début du XXème siècle l'industrialisation domine et avec elle l'organisation taylorienne, le management scientifique et la standardisation du travail. Malgré la loi Astier (en 1919) relative à l'organisation de l'enseignement technique industriel et commercial qui valorise l'apprentissage et la formation professionnelle, les travailleurs sont d'abord des opérateurs et le problème d'orientation à cette époque concerne essentiellement l'adaptation des personnes aux situations de travail plutôt que le développement de leur autonomie dans l'organisation.

Si l'orientation professionnelle des jeunes en France a vu le jour au début du XXème siècle avec la naissance d'une psychologie scientifique visant à leur donner « les postes les plus en lien avec leurs capacités » (Soidet et *al*., 2018, p.17), l'orientation des adultes interviendra avec la création de l'Institut National de l'Orientation Professionnelle (Inop) en 1928. Puis elle va se déployer plus largement en 1949 avec ce qui deviendra plus tard l'Afpa (en 1966) pour aider les soldats et les prisonniers à s'insérer, et les ouvriers du bâtiment et de la métallurgie « à participer à la reconstruction du pays » (*ibid*, p.19).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

La psychologie scientifique et expérimentale initiée par Piéron (élève du psychologue Binet qui fut l'inventeur de l'échelle métrique de l'intelligence) et Lahy constitue le fondement de la psychologie de l'orientation à cette époque et insuffle une conception d'appariement entre les personnes et les emplois (*ibid*, p.19). Elle se fait aussi appeler psychologie différentielle visant l'évaluation objective des différences interindividuelles à partir de tests psychométriques d'aptitudes et de personnalité pour détecter le potentiel de toutes les personnes. Le modèle adéquationniste de l'orientation avait pour ambition de réduire les injustices sociales liées au déterminisme du milieu familial, du sexe et des résultats scolaires en mettant chacun sur un pied d'égalité démocratique. Cependant Piaget (en 1947) déplore les limites de cette démarche qui selon lui ne mesure que des performances mais ne tient pas compte « des mécanismes qui produisent ces performances » (cité par Beltrame, 2009, p.10). La sélection et le recrutement des stagiaires pour entrer en formation à l'Afpa passent par un travail d'orientation préalable et les tests l'opérationnalisent. L'orientation et la formation professionnelle sont les deux faces d'une même pièce et travaillent de concert pour s'adapter au système de production à partir des capacités évaluées des personnes. Le rôle du conseiller à cette époque est celui d'un orienteur qui à partir d'un pronostic prescrit l'orientation. L'Article 1 du décret de 1922 qui définit l'orientation professionnelle en est la preuve (Caroff, 1987, p.67). La conception du sujet est alors assez passive. L'individu doit, s'il veut réussir sa vie professionnelle, suivre les conseils des experts et n'est pas impliqué dans les décisions le concernant.

1.1.2 Conception informative et éducative

Léon présente dès 1957 une conception éducative de l'orientation qui diffère radicalement de celle, évaluative et prescriptive en place, ceci pour opérer un changement social plus juste impulsé par le plan Langevin-Wallon. Celle-ci propose à l'individu d'être partie prenante dans l'élaboration de ses projets par une « pédagogie de l'information et du choix professionnel »

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

(Danvers, 1988, p.178). En effet, l'information sur les formations et les métiers joue un grand rôle pour aider les décisions sur le plan professionnel.

Comme le soulignera Reuchlin « si nous souhaitons rendre libre le choix scolaire et professionnel de l'enfant, nous devons donc l'informer de façon objective et complète sur l'ensemble des débouchés scolaires et professionnels qui s'ouvrent à lui » (1971, p.73). C'est dans ce contexte que l'Onisep[3] verra le jour en 1970 pour guider les jeunes et leurs familles dans les démarches d'orientation et le Cereq en 1971 pour mieux connaître les liens formation-emploi. Le rôle d'informateur du conseiller implique pour les bénéficiaires de savoir traiter et trier l'information reçue de manière autonome et responsable, ce qui n'est pas sans rapport avec la théorie de la reproduction des inégalités sociales pour ceux qui n'arrivent pas à la décoder et à se l'approprier en fonction de leur situation (Bourdieu et Passeron, 1970).

Le besoin de mieux se connaitre et d'être mieux informé s'accentue, dans la perspective de la loi Delors en 1971 concernant l'éducation permanente et la formation continue. C'est aussi le début de nombreuses méthodes d'accompagnement dites psychopédagogique (Léon, 1957), humaniste et non-directive (Rogers, 1972) et d'aide au développement vocationnel et personnel. Citons pour la dernière les exemples du modèle Riasec[4] élaboré par Holland visant à révéler les intérêts professionnels des personnes, ou bien celui de la démarche éducative ADVP[5] de Pelletier, Noiseaux et Bujold, encore utilisés aujourd'hui en conseil (Soidet et *al*., 2018, p.24-31).

---

[3] Office national d'information sur les enseignements et les professions par le titre III du décret n° 70-239 du 19 mars 1970

[4] Théorie mise au point par le psychologue Holland, pour aider les choix vocationnels qui s'appuie sur 6 types psychologiques, l'acronyme Riasec sert à rappeler les types : réaliste, investigateur, artistique, social, entreprenant, conformiste.

[5] Activation du Développement Vocationnel et Personnel (ADVP)

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Suite aux crises économiques des années 1970 le marché du travail est devenu incertain, la montée du chômage est exponentielle et les qualifications sont remises en question par l'arrivée de nouvelles technologies. Au milieu des années 1980 des changements profonds s'opèrent dans le domaine des communications avec l'arrivée progressive des micro-ordinateurs personnels puis de l'internet. Ceci permet de massifier et démocratiser l'accès à l'information mais bouscule les relations et les conditions de travail. Les entreprises deviennent très flexibles et l'organisation du travail se structure à partir de projets successifs et à court-terme.

1.1.3 Conception tout au long de la vie

L'entreprise n'offre plus la garantie d'une carrière pour les salariés. Un changement profond s'installe dans le rapport au travail et amène la peur d'être précarisé, sans emploi ou contraint d'en accepter un sans lien avec ses projets, ou selon des contrats ou statuts précaires (CDD, intérim, statut d'indépendant) avec la perception permanente du risque subjectif ou objectif d'être licencié. Tous ces bouleversements fragilisent les personnes et les mènent à des situations d'incertitudes et de crises, qui jalonnent les trajectoires et touchent toutes les sphères de leur vie. On assiste à la fin de la linéarité des parcours professionnels (promotion sociale, augmentations de salaire etc.) et les individus vivent une instabilité, voire un « chaos de carrière » qui les oblige à construire des stratégies adaptatives d'employabilité (Riverin-Simard, 1996, p.485). La question qui se pose alors pour les individus est comment gérer les multiples transitions qui les touchent. La révolution de la compétence arrive.

Logique de la compétence

Face aux contextes de travail qui évoluent à la fin du XXème siècle on peut identifier deux catégories de travailleurs. D'une part les salariés stables et qualifiés, et d'autre part les travailleurs périphériques peu qualifiés bénéficiant de contrats de courte

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

durée (Demazière et Marchal, 2018). Les attentes des entreprises se transforment en conséquence, passant d'une logique de poste à une logique de compétence notamment depuis l'accord de 1990 « A.CAP 2000 » dans le secteur de la sidérurgie (Tallard, 2001). Cet accord est considéré comme fondateur dans la mise en place d'un nouveau système de régulation du travail qui le fait basculer de la notion de qualification de l'emploi à celle de compétence des personnes. L'accord de Deauville organisé par le Medef en 1998 suivra et introduira un nouveau rapport de négociation salariale visant la performance, « ce quelque chose en plus qui est demandé au salarié et que sa qualification n'arrive plus à nommer ou à garantir » (Lichtenberger, 1999, p.97). Pour faire face à la concurrence des entreprises les individus ne sont plus invités à une simple application de consignes mais à la résolution de problèmes (Zarifian, 1999).

Pour les ergonomes il existe une différence entre le travail prescrit et le travail réel. Le travail prescrit visible dans les procédures représente les tâches à réaliser par le travailleur. Le travail réel correspond à ce qu'a réellement effectué l'individu en fonction de ses capacités et de ce qu'il croit bon pour le travail (Clot, 2010). Du point de vue de l'ergonomie les prescriptions ne sont pas suffisantes pour organiser le travail, la compétence professionnelle représente une ressource pour combler l'écart entre les directives (collectives) de l'action et s'y adapter (individuellement). Force est de constater que de nombreuses définitions de la compétence existent en fonction de la discipline scientifique concernée (Klarsfeld, 2000) : la linguistique (Chomsky), l'ergonomie (De Montmollin, Leplat), la psychologie (Piaget, Reuchlin), les sciences de l'éducation (Bloom et Schwartz), les ressources humaines (Defelix et *al.*), la gestion (Parlier et Malglaive), la sociologie (Zarifian, Lichtenberger) ou l'approche interdisciplinaire (Aubret et *al.*, Le Boterf, Bellier etc.). Les conceptions de la notion de compétence peuvent varier selon ces courants et les époques entre le béhaviorisme (comportement observable), le cognitivisme (résolution de problème), le constructivisme (construction des savoirs), le socio-constructivisme (interaction sociale) et le

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

socio-cognitivisme (interaction entre environnement, individu et comportements). Ainsi, les compétences peuvent être techniques, transversales, cognitives, sociales, imitatives, générales, spécifiques tantôt associées à des savoirs, savoir-faire, savoir-être ou à des habiletés, capacités, capabilités, schèmes et représentations (Orly-Louis et *al*., 2017, p.222-223). Les nouveaux référentiels d'emploi, de compétences et de formation opèrent un changement dans l'ingénierie et les modalités de la formation. Dans cette perspective en France, le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) créé en 2002[6] recense et normalise les titres à finalité professionnelle conçus en compétences et non plus seulement en savoirs académiques. Les titulaires de ces titres sont autorisés à s'en prévaloir pour l'exercice d'un métier ou d'une poursuite d'études. Cette reconnaissance apporte également une valeur marchande (sur le marché du travail), une valeur d'usage (poste) et une valeur symbolique pour la personne qui détient cette reconnaissance (relation sociale). Le titre à finalité professionnelle est centré sur la fonction qu'il permet d'occuper associée aux compétences du métier, tout comme le CQP et le CQPI[7]. L'objectif étant devenu la formation au service de l'emploi et du travail pour réduire le chômage, c'est-à-dire dans une logique de faire acquérir des compétences et non plus transmettre simplement une connaissance.

En 2005, la loi de cohésion sociale introduit l'obligation de la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC) au sein des entreprises. Il s'agit de mettre en œuvre dans les entreprises des systèmes d'accords qui protègent les salariés de la précarité en instaurant des obligations de maintenir et développer leur employabilité, encadrer et apporter des garanties collectives sur le plan de la protection individuelle de la relation au travail (salaire, conditions de travail, parcours professionnels etc.). Cette loi répond aux besoins des entreprises qui souhaitent stratégiquement organiser et anticiper l'adaptation des

[6] Par l'article L. 335-6 du code de l'éducation (loi du 17 janvier 2002)
[7] CQP(I) : certificat de qualification professionnelle (interbranche)

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

compétences des salariés aux emplois afin d'être compétitives face aux évolutions technologiques et économiques de leur marché. Elle répond également aux besoins des salariés en leur garantissant des ressources (information, formation, VAE, bilan de compétences et professionnalisation) pour développer des compétences visant une meilleure employabilité dans une logique de sécurisation des parcours.

Dans ce contexte et comme mentionné dans la « Nouvelle stratégie en matière de compétences pour l'Europe » de la Commission européenne et du Consensus de Shanghai de l'Unesco (2017)[8], la veille stratégique du marché du travail représente une priorité politique avec la mise en place du Plan d'investissement dans les compétences (PIC) lancé en France en 2017 qui sera ensuite réinjecté dans le plan France Relance (pour faire face à la crise sociale liée à la pandémie COVID en 2020-2021). En effet le Cedefop indique la nécessité de conduire une politique d'anticipation afin de mieux ajuster les besoins d'apprentissage et encourager le développement économique par des actions d'investissement ciblées sur les compétences individuelles, des secteurs et des entreprises. De ce fait, les contextes socio-économiques opérationnalisent les questions d'orientation professionnelle pour « stimuler une croissance inclusive » selon les propos de Juncker président de la Commission européenne lors du sommet social à Bruxelles (2017).

Droit à l'orientation et sécurisation des parcours

C'est au début du XXIème siècle que la préoccupation de l'orientation tout au long de la vie (OTLV) s'installe dans les conceptions et les textes de façon à répondre stratégiquement à la fin de « l'emploi à vie » et sécuriser les parcours professionnels (ELGPN, 2014, p.7). En particulier en 2008 avec la résolution du

[8] Note d'information visible sur : https://www.cedefop.europa.eu/files/9124_fr.pdf

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Conseil de l'Union européenne intitulée « Mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie ». Cette résolution vise à favoriser une coopération entre tous les acteurs pour une orientation moins segmentée.

Est à souligner que la décennie de 2004 à 2014 a été cruciale en France en termes de valses-hésitations des pouvoirs publics en matière de cloisonnement ou décloisonnement de l'orientation tout au long de la vie (OTLV). Elle a d'abord été marquée par l'idée de la systématisation d'une Maison de l'emploi dans chaque bassin d'emploi (juste avant la décision plus radicale et jacobine de la fusion des réseaux ANPE et Assédic en Pôle-Emploi), puis par la mise en place territorialisée du Service public de l'orientation (SPO) dans la loi de 2009. De fait, ce SPO, fondé sur l'objectif de construire des partenariats territoriaux entre les différents acteurs intervenant de près ou de loin dans l'OTLV, constituait une alternative moins segmentée et cloisonnée que celle finalement retenue dans les textes définitifs de 2014. Cette période renvoie aussi à la question de la place des services de l'orientation de l'éducation nationale et des universités, puisqu'elle a abouti à considérer que l'orientation scolaire et universitaire, contrairement à celle des Missions locales n'avait plus à se concerter formellement avec les autres acteurs de l'OTLV. Ceci éclaire singulièrement la question des enjeux et des compétences des professionnels de l'orientation puisque celle-ci s'est alors trouvé privée de l'antériorité des analyses de compétences de ces métiers. Dans ce même esprit, notons des pratiques professionnelles en matière d'OTLV développées dans des contextes ou des réseaux moins clivés par publics que les actuels opérateurs du CEP, comme Inter-Mife, l'Alliance Ville Emploi et les Cités des métiers (Las Vergnas, 2020). Dans cette perspective, la loi de 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie instaure un droit à toute personne souhaitant être informée et accompagnée avec la création du Service public de l'orientation

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

tout au long de la vie (SPO) et la mise en place d'un site dédié[9] et d'un numéro spécifique (0811 70 3939). L'exercice de ce nouveau droit est organisé « pour garantir à toute personne l'accès à une information gratuite, complète et objective sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés, les niveaux de rémunération, ainsi que l'accès à des services de conseil et d'accompagnement en orientation de qualité et organisés en réseaux » (article L.6111-3 du code du travail). Ce nouveau paradigme s'inscrit dans des trajectoires individuelles qui ne semblent plus prédéfinies et où les mobilités[10] et transitions professionnelles[11] engagent des réorientations, des reconversions ou bifurcations[12] plus ou moins choisies. La notion d'orientation et de formation tout au long de la vie se répand comme le démontre la succession de lois qui rythme le début du XXIème siècle avec la création de la VAE (2002), du DIF (2004), du CPF et du CEP (2015).

L'OTLV est incitée à jouer un rôle important dans la production des « méta compétences » que doivent désormais détenir tous les individus engagés dans le monde du travail selon cette conception éducative. Parmi lesquelles la capacité à s'orienter pour aider les personnes « à prendre des décisions immédiates » et en même temps « leur apprendre à gérer leur cheminement de

[9] www.orientation-pour-tous.fr

[10] Comme le souligne l'Observatoire des trajectoires professionnelles, (données de mars 2017), 26 % de la population active occupée a connu une transition au cours des 12 derniers mois. Etude disponible sur : https://www.groupe-adecco.fr/articles/observatoire-trajectoires-professionnelles-deuxieme-annee

[11] La notion de transition est abordée ici aussi bien « dans l'entrée dans le monde du travail que dans sa sortie, ou dans l'alternance entre périodes d'emploi, de chômage et de retour en formation au cours de sa vie active » (Orly-Louis et *al*., 2017, p.139).

[12] La bifurcation est entendue ici selon 3 critères : 1. un changement radical de métier, de compétences et de domaine, 2. un changement effectif et réel, installé dans la réalité 3. le métier antérieur a été exercé pendant au moins 3 ans (Denave, 2016).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

carrière tout au long de la vie » (Epale[13]). Pour Euroguidance, la compétence à s'orienter se définit comme « la capacité à recueillir, analyser, synthétiser et organiser les informations sur les formations et les métiers mais aussi comme la capacité à se connaître soi-même pour prendre les bonnes décisions afin d'aborder les transitions inhérentes à tout parcours individuel et professionnel » (ELGPN, 2013, p.1). Désormais, selon Delory-Momberger (2007, p. 12-13) l'individu est appelé à devenir « l'entrepreneur » de lui-même et à participer de manière autonome et responsable à la gestion de sa vie professionnelle. Ceci suggérant la nécessité d'améliorer son employabilité pour se démarquer des autres en sachant se mettre en scène et gérer sa « e-réputation » dans un milieu professionnel où la concurrence est forte entre les personnes en recherche d'emploi (Enlart et Charbonnier, 2013). L'employabilité semble produite à la fois par le travail pour démontrer l'expérience et les apprentissages de celle-ci, la formation, les compétences, les qualités personnelles mais aussi par les capacités comportementales et numériques en matière de marketing professionnel.

Activités dialogiques et construction de sens

Pour faire face aux nombreux évènements professionnels plus ou moins prévus (Schlossberg, 2005), les individus sont enjoints à faire des choix de carrière impliquant « tous les aspects de l'existence de plus en plus indissociables » (Le Goff *in* Paravy, 2019, p.16). C'est pourquoi ils sont appelés à explorer les champs des possibles selon de nouvelles façons de « tenir conseil » (Lhotellier, 2001) visant à partir de la délibération à faire converger « le principe de réalité » avec « un principe d'espérance » (Hadji, *in* Paravy, 2019, p.8). Le rôle du conseiller parait alors centré sur l'aide apportée à la personne dans la connaissance d'elle-même, l'exploration de ses expériences pour mieux les comprendre et les inclure dans un parcours à penser

[13] Plateforme électronique pour l'éducation et la formation des adultes en Europe disponible sur : https://epale.ec.europa.eu/fr/blog/developper-la-capacite-sorienter

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

par un processus de maturation constitué d'étapes, parce qu'elle « n'est pas d'un seul coup » (Levinas cité par Hadji, *ibid*, p.9). Le rôle de la personne dans cette configuration est d'être active et de cheminer pas à pas avec le conseiller pour mieux se situer au milieu des autres et acquérir plus d'autonomie. Il peut s'agir selon Guichard (2018) de « concevoir, construire sa vie et s'orienter dans un monde en crise »[14] à partir de dialogues de conseil en *life design* et de s'interroger sur le sens de sa trajectoire en faisant des liens entre les évènements (Savickas, 2012) en vue de produire une activité d'anticipation. Ou encore il peut s'agir d'interroger le sens de sa vie et du travail à partir du prisme de la psychologie existentielle (Bernaud, 2018).

Dans ces conditions, il est question d'entretenir un rapport réflexif et préventif pouvant produire des remaniements identitaires, c'est-à-dire des représentations de soi par lesquelles donner un sens nouveau à ses actions et se fixer de nouveaux buts et projets professionnels. D'autres courants ont été développés, par exemple par Pineau et Legrand (1993) qui associent l'histoire de vie à la construction de sens pour l'individu et utilisent le récit de vie comme valeur heuristique. Ou l'approche de Bertaux (2005) qui a une visée émancipatrice en redonnant aux individus les moyens de changer, par le débat producteur de connaissances dans la société. Les individus sont ici considérés comme des experts maitrisant le contenu de leurs propres histoires, tandis que les conseillers sont experts du processus de construction de carrière. Ces activités « d'identification de soi » (Dubar et *al*., 2015, p.307) placent le dialogue, la mise en récit de soi (Ricoeur, 1990 ; Savickas, 2005), l'évocation, l'explicitation (Vermersch, 2012) et l'interprétation comme données premières pour faire émerger une compréhension subjective de soi préalable à l'élaboration d'un projet.

[14] Voir à ce propos les leçons de Guichard à la chaire Francqui en ligne : https://sharepoint1.umons.ac.be/fr/universite/facultes/fpse/serviceseetr/chairefranquiguichard/pages/default.aspx

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Cette reconnaissance de soi-même passerait par « l'expérience d'apprentissage médiatisée » avec un autre (Cardinet, 2019, *in* Paravy, p.107). Prenant en compte ces éléments, Négroni (2005), Masdonati et Zittoun (2012) soulignent que les transitions impliquent le plus souvent des transformations dans les rôles subjectifs identitaires, l'acquisition de nouvelles compétences, et appellent des activités dialogiques de construction de sens (identité intériorisée) à partir d'une alliance de travail initiée par le conseiller puis coconstruite par les personnes en co-présence (Guillon *in* Orly-Louis et *al.*, 2013, p.104). Le concept d'alliance de travail emprunté à la relation thérapeutique peut être considéré ici comme une relation interpersonnelle de qualité qui se construit chemin faisant permettant un climat de confiance de façon à pouvoir coopérer et agir ensemble. De plus, les stratégies identitaires individuelles dans la gestion de la transition psychosociale, semblent être impactées par des représentations liées au genre, à la classe sociale, aux attentes professionnelles et sociales présumées qui conditionnent les conduites d'orientation. L'idée persiste que certains métiers conviennent mieux aux hommes ou aux femmes en lien avec la division sexuée du travail à laquelle obéit les choix d'orientation. Ces représentations peuvent symboliser des barrières mentales et d'autocensure de projets professionnels possibles quand un homme ou une femme s'interdit de faire une activité. Le plus difficile pour sortir des contraintes liées aux stéréotypes concerne la prise de conscience par les personnes elles-mêmes des inégalités rendues invisibles par les déterminismes sociaux (Vouillot et *al*., 2013). Ces auteurs indiquent que beaucoup reste à faire dans ce domaine pour développer plus de justice sociale.

1.1.4 Que retenir ?

Les nombreuses mutations économiques, politiques, technologiques, sociales et démographiques récentes de la société (Elias, 1991) ont fait évoluer les conceptions et les pratiques d'orientation des adultes (Danvers, 2009). Ce déplacement du

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

pôle *nous* sur le pôle *je*, a fait naître de nouvelles exigences sur la nécessité de se connaître soi-même et le milieu professionnel pour savoir s'adapter dans une société d'incertitudes et de malaise (Ehrenberg, 1995, 2010). La société contemporaine n'offre plus un progrès linéaire et continu de carrière, laissant l'individu « dans une crise d'identité et une perte de direction » selon Schwarz (2014, p.9). Il n'est plus dans la simple quête de jouissance de l'instant présent de la postmodernité mais plutôt dans une urgence à rentabiliser ses investissements quels qu'ils soient (Lipovetsky, 2004). La lutte contre la précarité, le chômage, la maladie et la préparation de la retraite amènent des préoccupations quotidiennes et de nombreuses sollicitations, activités, responsabilités et contraintes à devoir être toujours plus performant dans l'urgence.

Pour le sociologue Ehrenberg (1998) cette surabondance évènementielle empêche l'individu de se penser et le mène à la peur de ne pas réussir à être soi et à gérer les échecs. Comme le soulignait Kant (cité par Duperthuis, 2007), l'autonomisation de l'individu est fondamentale pour l'aider à agir selon ses propres croyances et normes. Sa devise valorise la notion de liberté et d'émancipation de l'individu sur le déterminisme social par le pouvoir et le courage de penser et choisir sa vie par soi-même. Cependant comme l'évoque Ehrenberg dans un article du *Monde* paru en 2010, l'injonction de cette responsabilité est très lourde à porter pour la plupart d'entre nous et provoque de nouvelles pathologies sociales dites « narcissiques et de l'autonomie ». Ou encore selon Martucelli (2006, p.59) cette « sur-responsabilisation des acteurs individuels » est source d'angoisse et de vulnérabilité. Il préconise pour diminuer les inégalités sociales, d'aider les personnes à développer plus d'indépendance et d'autodétermination à faire des choix personnels.

Le bref détour historique de l'orientation des adultes que nous avons réalisé porte le constat du passage graduel et progressif de trois périodes. La première privilégie la psychotechnique pour servir l'adéquation des aptitudes aux descriptions de tâches à exécuter.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

La deuxième convoque une logique éducative soucieuse de prendre en compte les processus psychologiques à l'œuvre dans l'orientation des adultes. La troisième accompagne un transfert des responsabilités vers l'individu auteur de sa carrière dans le cadre d'un processus permanent de gestion de son orientation professionnelle. Ainsi, les personnes sont passées « de l'emploi à vie à l'employabilité à vie » (Thurow cité par Le Goff, *in* Paravy, 2019, p.16).

Dans ce contexte, la revalorisation des pratiques réflexives tout au long de la vie évoque autant la *raison* au sens des Lumières qu'une pensée plus *humaniste* en s'efforçant de tenir compte des aspirations et des valeurs de chacun afin de donner un sens nouveau à cette réflexivité (Hadji, *ibid*). Cela correspond en quelque sorte à la possible actualisation et réalisation de soi grâce à un conseil (comme le CEP) visant le développement de capabilités (transformatives) pour que « chacun puisse libérer son potentiel personnel dans l'activité » (Le Goff, *ibid*, p.19), même si Ehrenberg critique cette sur-responsabilisation individuelle et la pression qu'elle exerce sur les personnes à devenir des acteurs autonomes de leur vie (1998).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

1.2 Genèse et évolution du service

> « *L'Espoir est un état d'esprit. C'est une orientation de l'esprit et du cœur (...) ce n'est pas la conviction qu'une chose aura une issue favorable, mais la certitude que cette chose a une sens, quoi qu'il advienne* ». Vaclav Havel. Essayiste et homme d'État tchécoslovaque puis tchèque (1936 - 2011).

Cette section vise à retracer l'histoire du CEP depuis sa création pour mieux appréhender les enjeux et les ambitions auxquels il répond et les raisons qui ont poussé à le faire évoluer dans les textes et les pratiques.

1.2.1 Création du CEP

Depuis la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation tout au long de la vie « toute personne dispose d'un droit à être informée et conseillée en matière d'orientation professionnelle » (guide Repères CEP, 2017, p.8). Dans le prolongement de cette loi la création du CEP a été proposée dans son principe dans l'Article n°16 de l'Accord National interprofessionnel sur la sécurisation de l'emploi du 11 janvier 2013 afin de proposer aux salariés « une offre de service d'accompagnement claire, lisible et de proximité » visant l'évolution et la sécurisation professionnelle (Ani, 2013, p.16).

La mise en œuvre de ce nouveau service est accessible au niveau local dans le cadre du service public de l'orientation « pour garantir à toute personne l'accès à une information gratuite, complète et objective sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés et les niveaux de rémunération, ainsi que l'accès à des services de conseil et d'accompagnement » (article L. 6111-3 du Code du travail). Il vise en conséquence à mieux informer les salariés des évolutions du secteur professionnel sur leur territoire, à mieux faire connaître et valoriser leurs compétences et déterminer celles à acquérir en relation avec l'offre du marché de l'emploi.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Le Code du travail précise l'obligation pour l'employeur d'informer les salariés de la possibilité de recourir au CEP afin de rendre effectif ce nouveau droit individuel. Ces caractéristiques en font une forme de service qui se situe dans la filiation de prestations déjà éprouvées de conseil et d'accompagnement de personnes, telles que les portfolios, la VAE et le bilan de compétences. Cependant, le CEP ne s'assimile pas aux prestations antécédentes ou à celles qui sont encore en usage (Laroye-Carré et Mayen, 2020). Car comme nous allons le voir il ne se réduit pas à un accompagnement ponctuel et propose une démarche d'orientation plaçant l'intention du bénéficiaire au centre du processus.

CEP et démarche de formation

La loi du 14 juin 2013 concernant la sécurisation de l'emploi ratifie la création du CEP et l'associe étroitement au compte personnel de formation (CPF) qui représente « un droit individuel d'initiative de formation, ouvert à tous les actifs et défini en fonction de leurs besoins » (loi 2013, Article 2, p. 83). Le CPF (rattaché à son titulaire) remplace en 2013 le droit individuel à la formation (DIF) créé en 2003 ayant vocation à permettre une meilleure gestion des parcours professionnels en proposant un crédit d'heures de formation utilisable à l'initiative du salarié sous réserve de l'accord de l'employeur. Le CEP a, en partie, pour objectif d'accompagner l'utilisateur du CPF afin de l'aider à sécuriser son parcours professionnel. Dans l'Ani du 14 décembre 2013 sur la formation professionnelle, est prévu que les demandeurs d'emploi puissent s'appuyer, eux aussi, sur le CEP pour financer leur projet de formation en mobilisant leur CPF. Le CEP est donc désormais accessible à toute personne « dès son entrée sur le marché du travail et jusqu'à son départ en retraite, quel que soit son statut ». Son objectif est « de favoriser l'élaboration et la conduite d'un projet professionnel, que ce projet nécessite ou pas la mise en œuvre d'une formation » (Ani, 2013, p. 7). En tant que forme de conseil global et gratuit, ouvert à toute personne souhaitant s'informer, réfléchir à son évolution professionnelle et

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

être accompagnée dans son parcours, le CEP « constitue une forme sociale nouvelle » (Laroye-Carré et Mayen, 2020, p.81). Pour cela, les réseaux délivrant du CEP doivent disposer d'informations sur l'environnement professionnel, l'offre de formation au niveau régional et national établie par les Commissions Paritaires Nationales pour l'Emploi (CPNE). Elles-mêmes sont renseignées par l'Observatoire prospectif des métiers, des qualifications et des compétences (OPMQC) et services d'études des branches, des régions ou du service public de l'emploi. Ces données sont ensuite transmises d'une part aux instances consultatives définissant les certifications éligibles au CPF afin de permettre aux personnes d'acquérir des compétences recherchées sur le marché du travail et sanctionnées par une qualification (CQP ou CQPI) une certification (RNCP[15]) un diplôme ou encore une inscription sur le socle de compétences de base[16].

1.2.2 1er Cahier des charges et guide Repères

La loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale renforce le rôle des régions qui doivent assurer le service public de l'orientation (SPO) tout au long de la vie et la mise en place du CEP. Pour préciser les modalités de mise en œuvre du CEP, un premier Cahier des charges est défini par arrêté en 2014. Au-delà de fixer les publics bénéficiaires, les finalités de l'offre, les principes fondateurs de mise en œuvre et de suivi du service, il définit les cinq opérateurs du CEP « en raison de leur couverture du territoire national » pour garantir un service de proximité aux personnes en collaboration avec le service public régional de l'orientation (SPRO). Le bureau du Crefop désigne ainsi Pôle emploi, Cap-emploi, l'Association pour l'emploi des cadres (Apec), les Missions locales et les organismes paritaires agréés au titre du congé individuel de formation pour dispenser le CEP.

---

[15] Inscrite au Registre national des certifications professionnelles

[16] Mentionné au point 4.4 de l'ANI du 5 octobre 2009 : https://www.informetiers.info/upload_errefom/thematique/accord_general_ani_formation_2003_2009_octobre_2009.pdf

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Le service entré en vigueur en janvier 2015 au niveau national se caractérise par trois niveaux d'intervention et propose : 1. un accueil individualisé, 2. un conseil personnalisé et 3. un accompagnement à la mise en œuvre du projet professionnel. Ces différents niveaux peuvent être mobilisés ou non en fonction des besoins des personnes, des démarches entreprises et selon l'état d'avancement du projet. Les principes fondateurs du CEP doivent permettre et constituer « un processus d'appui à tout actif pour faire le point sur sa situation professionnelle, et, le cas échéant, élaborer et formaliser un projet d'évolution professionnelle quelle qu'en soit la nature (insertion professionnelle, mobilité interne ou externe, reconversion, reprise ou création d'activité…). Ceci associé à « des projets de formation visant à accroître les aptitudes, compétences et qualifications professionnelles, en lien notamment avec les besoins économiques existants et prévisibles dans les territoires » (Arrêté du 16 juillet 2014). Il s'agit d'aider les personnes tout au long de leur vie, à partir de leur propre initiative, à comprendre les besoins du marché du travail, faire des choix professionnels éclairés et respectueux de leurs aspirations, à évoluer en valorisant leurs compétences et si besoin en développant leur niveau de qualification. Ce nouveau service créé en 2014 apporte « des changements dans les modes d'accompagnement du conseil en orientation classique des individus conduisant à de nouvelles organisations, à la mise en œuvre de procédures de mutualisation et de coordination (Cahier des charges commun), d'activités, de postures et d'identités de travail chez les opérateurs nommés » (Laroye-Carré et Mayen, 2020, p.81). Pour viser une qualité de service équivalente d'un opérateur à un autre, ce Cahier des charges prévoit la réalisation d'actions de formation sur la base d'un socle d'indicateurs d'activités et de résultats communs (référentiel d'activités du CEP[17]) afin de renforcer la professionnalisation des pratiques de conseil et d'accompagnement.

[17] Référentiel consultable dans le guide Repères du CEP (2017, p.66) élaboré par l'ARF, le Copanef et les têtes de réseaux des opérateurs nationaux et définit les missions en termes d'objectifs, d'actes de métier, d'alliance de travail et de livrables attendus.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Le guide Repères s'inscrit dans les principes et attendus du Cahier des charges du CEP et précise que le service « doit être en mesure d'accompagner tous types de projets professionnels, y compris ceux ne nécessitant pas la mobilisation d'une formation » (2017, p.17). Il prévoit et développe la notion de *référent de parcours* permettant au bénéficiaire d'être suivi par un seul interlocuteur jusqu'à la réalisation de son projet lequel devra lui remettre un document de synthèse retraçant les résultats de leurs échanges et des actions à mener le cas échéant. D'une manière plus globale ce guide définit le CEP comme un service capable de s'adapter aux besoins de chacun et d'offrir un réel suivi personnalisé dans le temps. Cela signifie que ce service ambitionne de créer une *alliance de travail* en conseil s'inscrivant dans un processus itératif de co-construction du parcours professionnel mobilisant ou non le recours à d'autres dispositifs de formation professionnelle mobilisables nécessitant ou non une médiation et une ingénierie financière. Le *panier de service* du CEP (*ibid*, p.78) propose et définit l'offre en fonction des besoins d'information (Niveau 1), en termes d'analyse et de réflexion sur sa situation (Niveau 2) et pour la mise en œuvre du projet professionnel (Niveau 3). Le CEP a depuis été renforcé d'abord par la loi travail de 2016 qui prévoit le compte personnel d'activité (CPA) constituant un droit à un accompagnement global et personnalisé. Les opérateurs sont désormais tenus d'informer les bénéficiaires des modalités d'accès (possiblement à distance au 1er janvier 2017) et du contenu du CEP afin de faciliter sa diffusion auprès des publics les plus éloignés des institutions qui le délivrent.

1.2.3 Choisir son avenir professionnel

Ensuite par la loi de 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » et par-delà la décision de l'Etat de donner au CEP un nouvel élan, en particulier budgétaire (financement sur le 1% versé par les entreprises), se confirme l'idée que ce service revêtira dans les années à venir un rôle nouveau et essentiel dans l'articulation entre emploi, orientation et formation. En effet, cette loi soutient et élargit les missions du CEP dans l'objectif

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

d'aller au-delà « de mettre en œuvre les projets de formation » en réalisant une analyse fine des besoins de la personne afin de l'aider à coconstruire un projet professionnel cohérent. Ceci en mobilisant ou non, en fonction des besoins, le CPF monétarisé (crédité en euros et non plus en heures) ou pour les salariés le CPF de transition professionnelle qui se substitue à l'ancien dispositif du congé individuel de formation (CIF) concernant les formations longues de reconversion. Une nouvelle application (CPF) développée par la Caisse des dépôts et consignations, numérique et gratuite est mise en place depuis le 21 novembre 2019 pour que chaque actif puisse accéder aux informations sur les formations éligibles. La désintermédiation de l'accès à la formation professionnelle annonce, pour certains commentateurs, une responsabilisation souhaitable et pour d'autres un risque de laisser sur le bord de la route des personnes qui auraient le plus besoin d'un conseil (hormis pour le CPF de transition qui nécessite un accompagnement par un prestataire délivrant le CEP). L'intention de cette nouvelle procédure est de sortir d'une logique de prescription de formation afin de renforcer l'autonomie et la liberté des personnes. Le réalisme et la faisabilité de cette intention seraient alors à surveiller auprès de celles qui auraient le plus besoin d'être accompagnées dans le cadre d'un projet de formation qui s'inscrirait davantage dans une ingénierie de parcours réfléchie et anticipée plutôt que dans l'achat simple de formation à court-terme. Car les chiffres affichés des huit premiers mois d'utilisation du CPF par la Caisse des dépôts et des consignations sont importants (« 1,49 millions de téléchargements, 5,08 millions de visiteurs sur le site et surtout 576.000 dossiers acceptés pour 668,9 millions de coûts pédagogiques engagés »). Mais ils montrent également des formations qui ne débouchent que trop rarement sur une qualification ou un diplôme (Dennery, 2020[18]) ce qui fait émerger « un marché de la consommation de séquences de formations » (Las Vergnas, 2020, p.254).

[18] Voir l'article en ligne : https://www.blog-formation-entreprise.fr/cpf-effets-pervers-dun-consumerisme-formation/

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Dans un marché du travail où l'emploi est précaire, selon l'Insee (2018) les droits en orientation et formation tout au long de la vie quel que soit le statut deviennent un enjeu majeur afin de sécuriser les mobilités professionnelles choisies ou subies. Nous retenons ici la visée émancipatrice de cette loi telle que vue par le prisme des *capabilités* de Sen (2009) correspondant aux possibilités réelles de choisir et d'agir. Cependant les aspects néolibéraux de cette loi ont été dénoncés et critiqués car ils renvoient chaque personne à ses responsabilités (Ehrenberg, 1998), à ses capacités d'initiative dans la gestion de sa carrière. Il semble qu'il y ait alors une tension entre un discours sur l'émancipation comme horizon ultime (Sen, 2009) et une désorientation profonde des personnes (qui ne sont pas que des individus) dans une société sans repères ni normes autres que l'investissement et la rentabilité de soi-même (Guichard, 2018, p.5).

1.2.4 2ème Cahier des charges

Le deuxième Cahier des charges du CEP fixé par arrêté du 29 mars 2019 confirme les publics auxquels il s'adressait déjà dans sa première version ainsi que ses objectifs en matière d'insertion et d'évolution professionnelle. Le service est décliné désormais sur deux niveaux de conseil, qui recouvrent l'ensemble des trois niveaux du premier Cahier des charges. Ces deux niveaux de conseil qui proposent un « accueil individualisé et adapté au besoin de la personne » et un « accompagnement personnalisé », ne sont pas considérés comme un protocole linéaire à suivre mais bien des étapes à mobiliser ou non en fonction des besoins de la personne quant à ses compétences, ses possibilités d'évolution et ses contraintes personnelles. Ce Cahier des charges est effectif depuis 1er janvier 2020 et commun aux quatre organismes historiques (centraux du SPRO) pour les demandeurs d'emploi (Pôle-emploi, l'Apec, Cap-emploi et les Missions locales) ainsi qu'aux nouveaux prestataires destinés à reprendre le CEP des actifs en emploi (assuré jusqu'alors par les Fongecif/Opacif) sélectionnés par France Compétences fin 2019 sur appel d'offres. Cet appel d'offres prévoit sur les 4 ans du marché des objectifs quantitatifs

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

en lien avec le nombre de bénéficiaires accueillis dans chaque région comprenant une progression d'entrées en CEP à 345 850 actifs occupés sur la période concernée. Les critères prioritaires de sélection ont porté d'abord sur la réponse technique (70%) et sur le prix (30%), nous retrouvons seulement un pourcentage de 5% sur la « compréhension du CEP, de son environnement et de ses enjeux » ce qui est étonnant car ce point apparait comme une étape d'analyse fondamentale et prédictive de la qualité de la réponse globale attendue. Depuis le 1er janvier 2020, le CEP des actifs en emploi est délivré par des opérateurs régionaux privés : CIBC, Catalys, Tingari, Anthéa et Aksis[19].

Enfin, nous constatons dans le Cahier des charges de 2019 la préservation des principes fondateurs des premiers textes décrivant les objectifs du CEP à savoir : la gratuité et l'accès du service en présentiel et à distance ainsi que l'objectif d'aider la personne à « améliorer sa capacité à faire ses propres choix » par une ingénierie de parcours. On peut constater, contrairement aux intentions initiales du CEP mis en place en 2015, un retour à la segmentation par publics et par prestataires spécialisés dans ces catégories de publics. Ainsi le service du CEP tel qu'il est décrit se situe dans un accompagnement non prescriptif mais aussi pragmatique afin d'aider à prévenir les mobilités professionnelles subies. En effet, il semble qu'il fait apparaître une volonté plus affirmée (que dans celui de 2014) d'adapter le projet professionnel au marché du travail local. Comme le souligne Tallard (2020, p.1) « on pourrait dire qu'on avait en 2014, un accompagnement pensé du point de vue de l'individu et comme parcours alors que l'arrêté de 2019 renvoie à une conception de l'accompagnement pensé à partir de ses outils et de ses objectifs (adaptation des compétences aux besoins des territoires et au retour à l'emploi) ». Notons aussi la disparition du principe de *référent de parcours,* dans la version de 2019, permettant au bénéficiaire d'être suivi par un seul interlocuteur tout au long de son accompagnement (Beltrame, 2019). Ceci ne nous semble pas neutre

[19] Dépêche AEF n°616891 visible sur : https://www.aefinfo.fr/social-rh/politiques_de_lemploi

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

quant à la qualité de l'alliance de travail entre les protagonistes nécessaire pour « coconstruire un projet » (stipulé dans le paragraphe 3.3.2.), surtout si une personne doit réexpliquer sa situation personnelle à chaque conseiller rencontré.

1.2.5 Premiers bilans

La synthèse du premier rapport du Cnefop (2016) en charge d'évaluer la mise en œuvre et le suivi du CEP, fait état de deux constats principaux. Le premier montre qu'en CEP la priorité est donnée à la promotion et à l'usage du CPF. Le deuxième met en lumière un déploiement laborieux du CEP étant considéré par les opérateurs (hormis les Fongecif/Opacif) comme un service déjà existant et rendu dans le cadre de leurs missions historiques (Cnefop, 2016, Tome1). D'autre part, ce rapport indique des niveaux de service « encore assez peu travaillés en profondeur », ce qui ne permet pas d'évaluer le service au nombre de bénéficiaires (732 195 en 2015) mais dans « l'ambition confiée au CEP de développer l'autonomie de la personne en l'outillant » (*ibid*, p.23-25). En conséquence, il définit quinze recommandations portant sur six grands thèmes :

1. Faciliter le positionnement des opérateurs dans leurs rôles
2. Poursuivre le déploiement des différents niveaux de service
3. Enrichir le pilotage du CEP
4. Permettre aux actifs de développer leur autonomie
5. Animer les opérateurs de manière coordonnée
6. Développer l'accès au CEP pour l'ensemble des actifs.

C'est à partir « de l'évident défaut de pilotage de cette première génération de recommandations », qu'il a été prévu des outils et des méthodes permettant l'échange de l'information et l'animation des réseaux opérateurs du CEP (Cnefop, 2017, p.5). Ce deuxième rapport indique une montée en charge progressive mais continue du CEP avec « 1 541 544 bénéficiaires en 2016 » (*ibid*, p. 24) même s'il reste encore méconnu du grand public (notamment des salariés) malgré les campagnes de communication

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

nationale initiées par le FPSPP[20]. Sur ce point, le rapport du Conseil d'orientation pour l'emploi déclare le CEP comme « un outil puissant » mais dénonce un système d'information illisible pour le grand public (COE, Tome 2, 2017, p.19). En conséquence, le Service public régional de l'orientation (SPRO) est davantage sollicité pour structurer un « CEP ensemblier » permettant une mise en place plus homogène du service sur les territoires (Cnefop, 2017, p. 41). Le bilan des principaux enseignements des 4 ans de mise en œuvre du CEP indique une dynamique importante du côté des Fongecif et Opacif qui ont mis en place des plans de formation pour leurs conseillers afin de restructurer leur offre et répondre aux objectifs du service (Cnefop, 2018). Pour Pôle-emploi, les Missions locales, et Cap-emploi, le CEP représente un service qui doit s'intégrer à « une offre de service existante » et l'effort pour ces opérateurs est important pour se l'approprier et modifier les pratiques anciennes (*ibid*, p.10). L'Apec quant à elle a dû concevoir des partenariats nouveaux afin de répondre aux problématiques liées à la formation et l'ingénierie financière associée.

Concernant les services rendus aux bénéficiaires du CEP dont les parcours sont clos[21] nous constatons que les trois premiers les plus sollicités correspondent d'une part à la prise d'information (35%), d'autre part à l'appui à l'élaboration et à la validation d'un projet professionnel (28%) et enfin à l'ingénierie financière (10%) (*ibid*, p.17). Le système d'information inter-opérateurs estime à 5 791 059 le nombre d'entrées en CEP sur la période de 2015 à juillet 2018 en niveaux 2 et 3 (*ibid*, p.32), dont la répartition par opérateur se situe à 76% pour Pôle-emploi, 14% pour les Missions locales, 4% concernant les Fongecif et l'Apec et 1% pour les Opacif et Cap-emploi. Par ailleurs, ce bilan indique une majorité de bénéficiaires femmes (52%) par rapport aux hommes (48%) dont « près de la moitié des bénéficiaires (48%) ont entre

[20] FPSPP : Fond paritaire de sécurisation des parcours professionnels. Campagne (« J'OSE ») menée en 2016 à partir d'un affichage sur certains Bus « CEP Tour » en région PACA, sites internet, flyers, etc.

[21] Source : Indicateurs CEP – DGEFP - parcours CEP niveaux 2 et 3 clos - données janvier 2015 au 31 juillet 2018 rapport du Cnefop (2018, p. 17).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

26 et 44 ans et près d'un quart ont entre 15 et 25 ans (23%) » et « 7% ont une reconnaissance en qualité de travailleurs handicapés (RQTH) » (*ibid*, p.33). Les niveaux d'études[22] des bénéficiaires du CEP les plus représentés à hauteur de 55% concernent le niveau 1 (savoirs de base) (27%), le 2 (savoirs factuels dans un domaine de travail ou d'études) avec l'absence de diplôme (28%). Ces chiffres mettent en lumière un service utilisé (sur la période 2015-2018) majoritairement par les demandeurs d'emploi (93%) par rapport aux salariés (7%)[23], avec un niveau de qualification relativement faible et une tranche d'âge correspondant à un besoin de conseil en orientation à la fois scolaire et professionnelle.

En conséquence, améliorer l'accessibilité du service aux salariés et agents de la fonction publique, aux indépendants, aux artisans, aux professions libérales et aux auto-entrepreneurs est un enjeu majeur dans la mise en œuvre d'un CEP universel qui vise la sécurisation de tous les parcours professionnels quel que soit l'âge des actifs. De plus, comme l'indique la secrétaire générale du Cnefop, « l'accompagnement des transitions professionnelles reste un objet mal défini où seul l'enjeu de l'accès à la formation, lorsqu'elle est souhaitée, est explicité » (Beauvois, 2018, p.2). Il s'agit donc pour elle « d'expliciter et renforcer le rôle du service en matière d'accompagnement à la reconnaissance et au développement des compétences » (*ibid*, p.21). Dans cette perspective, « il importe de poursuivre les efforts de professionnalisation des conseillers » par la construction des pratiques et des compétences associées (*ibid*, p.29).

1.2.6 Professionnaliser le CEP ou les conseillers ?

Le nombre de conseillers contribuant à la délivrance du CEP en emploi temps plein concernant la période d'exercice de 2015

[22] Nomenclature européenne des diplômes sur : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F199

[23] Ce pourcentage est à relativiser car il ne permet pas de prendre en compte les actifs à la fois demandeurs d'emploi et occupés.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

est estimé à « 41 000[24] » (Cnefop, 2017, p. 27). Même si ces chiffres n'ont à ce jour pas été actualisés ni vérifiés compte-tenu de la difficulté de recevoir des opérateurs des données fiables, le Cnefop décline dans son bilan des recommandations prioritaires concernant la nécessité de concevoir et formaliser des plans de formation à destination des professionnels.

La mise en œuvre d'actions de formation des conseillers étant principalement basée sur des démarches propres à chaque réseau, la DGEFP a été amenée « en partenariat avec le Centre Inffo et l'UODC à la création d'une communauté virtuelle de métier. La *ComCep* constituée par une plateforme d'échanges entre pairs mise en place en mars 2016, est commune aux conseillers des cinq opérateurs et vise l'objectif de contribuer à aider les professionnels à échanger sur leurs pratiques, à construire une certaine homogénéité entre celles-ci et à contribuer à un mode de professionnalisation efficient » (Laroye-Carré et Mayen, 2020, p.84). En dépit de la loi de 2018 et de l'arrivée de nouveaux opérateurs du CEP à destination des salariés, le financement de cette communauté de pratiques a été suspendu.

Par ailleurs, même s'il existe déjà sur le marché deux formations proposées par le Cnam (en présentiel) et OpenClassrooms[25] (à distance) pour les conseillers, en 2020 il n'existe pas encore de certification inscrite au RNCP. Seul le référentiel Afnor (n°263 en 2015) portant sur 10 engagements de service[26] existe à la demande du FPSPP et des conseils d'administration des Fongecif pour structurer une démarche Qualité. Le Cnefop décide « d'instruire la question de la certification du CEP » à partir de la 10ème recommandation (Tome1, 2016, p.28) en questionnant l'opportunité de faire reconnaître ou non le nouveau métier de

[24] A lire avec prudence car les données de certains opérateurs ont été partiellement communiquées.

[25] Cette formation fait l'objet (selon les indications visibles sur leur site) d'une demande d'enregistrement au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) sur un niveau 6 (Bac+3/4) des cadres français et européen des certifications (European Qualifications Framework).

[26] « Afnor réf. 263 : Engagement de service - Conseil en évolution professionnelle » (version de 2015).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

conseiller en évolution professionnelle. Le rapport du Cnefop (*Faut-il certifier le CEP ?* 2016, p.3) va plus loin en distinguant deux acceptions différentes concernant la certification considérant qu'elle pourrait intervenir sur les « compétences des personnes en charge du CEP » sans pour autant réglementer la profession ou sur « le service qui s'intéresse à la manière dont une structure s'organise pour produire la qualité de CEP attendue ». Cette distinction entre ces niveaux de certification montre l'enjeu d'articuler la professionnalisation des conseillers et celle de l'organisation elle-même dans une logique de management de la qualité du service rendu.

D'une manière globale, malgré les réticences des opérateurs vis-à-vis de la certification en général, le Cnefop encourage les démarches visant la certification à la fois sur le contenu du service et sur les compétences des conseillers par la production d'un référentiel structurant le CEP. Comme indiqué dans le document « il ne s'agit pas forcément de créer de nouvelles certifications (…) mais plutôt de réorienter les certifications existantes, sur la base du référentiel » en projet d'élaboration (Cnefop, 2016, p.32). Développer la professionnalité des conseillers est donc un sujet majeur et stratégique pour les opérateurs afin d'atteindre le saut qualitatif attendu du service. Le Cnefop indique deux axes prioritaires de formation visant à développer une « posture de facilitateur » dans une approche globale de la personne et une ingénierie de parcours incluant l'ingénierie financière (2017, p.18). Dans cette perspective, les troisième et quatrième recommandations du bilan préconisent de réaliser « un référentiel de compétences du CEP et la note d'opportunité pour actualiser ou réaliser un nouveau titre/diplôme associé » et « un référentiel Qualité du service CEP avec l'ensemble des opérateurs du CEP » (Cnefop 2017, p.43). L'ambition de construire une culture commune inter-opérateurs du métier de conseiller en évolution professionnelle a permis une première analyse du travail auprès des professionnels en 2017 à la demande de la DGEFP et a donné lieu à un référentiel de compétences réalisé par l'Afpa[27].

[27] Disponible p.19 du bilan CEP 4 ans après sur : http://www.cnefop.gouv.fr/rapports-139/cep-4-ans-de-mise-en-oeuvre.html

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Ces compétences sont considérées par les opérateurs eux-mêmes « comme le plus souvent en émergence » plutôt que maîtrisées (Cnefop, 2018, p. 20). La question repose sur le risque d'aller trop vite en figeant ce métier émergent qui se cherche encore dans un référentiel de compétences trop rigide, avant une compréhension endogène suffisante des activités professionnelles. Ou avant d'avoir pu analyser finement « le degré de proximité avec des métiers connexes » selon le bilan des 4 ans de mise en œuvre du CEP pour penser ou repenser les contours du développement professionnel des conseillers (Cnefop, 2018, p. 15).
A ceci s'ajoute que depuis début 2020, le CEP pour les actifs occupés, délivré par 18 opérateurs régionaux a bénéficié à 100 937 actifs occupés. Si 90% des bénéficiaires interrogés en fin d'accompagnement déclarent le service utile il n'en reste pas moins qu'il « manque encore réellement de notoriété auprès des actifs », que les délais d'accès au service restent « parfois à améliorer » et qu'un « juste équilibre doit être trouvé entre la réponse à une demande de prestation courte et réactive et la nécessité de proposer un service plus approfondi quand cela répond à un besoin » (France Compétences[28], 2021, p.3-4). Ce bilan souligne la nécessité d'améliorer et de « déployer » la mission du CEP visant l'ingénierie de parcours et de compétences des bénéficiaires (*ibid*, p.4).

1.2.7 Que retenir ?

Le CEP vise donc à répondre à un ensemble de problématiques et d'enjeux attachés au paradigme de l'orientation et de la formation tout au long de la vie, qui s'appuie sur le développement des capacités des personnes à agir sur leur carrière pour une plus grande justice sociale. Cela souligne son ambition de vouloir concilier à la fois des enjeux collectifs pour répondre aux besoins socio-économiques des territoires mais aussi individuels en aidant les individus à choisir leur vie professionnelle.

[28] Bilan France Compétences : CEP des actifs occupés en 2020 : un premier bilan prometteur : https://www.francecompetences.fr/app/uploads/2021/04/CEP-Bilan_Avril.pdf

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

A l'aune de ce large détour par les évolutions du service dans les textes et les premiers bilans du CEP nous retenons que l'évaluation de sa mise en place est mitigée. Comme nous l'avons vu le Cnefop en dresse un bilan partagé et indique qu'il représente un droit encore méconnu de la plupart des personnes destinataires du service et identifie les enjeux de professionnalisation et de changement de posture des conseillers encore à développer.

Pour éclairer la question du professionnalisme et ce que peut représenter le cœur de métier des conseillers, un projet européen Leonardo a été conduit (en 2009) par 6 régions européennes et a donné lieu à un manuel d'accompagnement à l'utilisation de la démarche AQOR[29] (Amélioration de la Qualité en Orientation) constitué d'une quarantaine d'indicateurs. Ces indicateurs sont utilisés comme un outil d'autoévaluation individuel ou comme éléments de preuves « qui permettent de démontrer la qualité de l'organisation, de la pratique, du service rendu aux usagers et du fonctionnement au sein du réseau » (2009, p.4). Nous nous sommes particulièrement intéressée aux 9 indicateurs relatifs aux principes de délivrance des services et aux 9 autres correspondant aux services rendus aux bénéficiaires. Le contenu de ces critères Qualité sont en tous points semblables avec les principes du CEP déclinés dans les Cahiers des charges et le guide Repères. Cela démontre l'intérêt porté, dès la mise en œuvre de l'OTLV, à la qualité des services rendus en termes d'orientation professionnelle mais aussi à l'épineuse question de son évaluation. De ce point de vue il s'agit par conséquent d'aller plus loin en interrogeant les pratiques concrètes et les premières études réalisées sur le CEP.

[29] Disponible en ligne : file:///C:/Users/Françoise/Downloads/GUIDE_indicateurs_AQOR_FRA.pdf

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

1.3 Le travail et la professionnalisation des conseillers

> « *Si l'on considérait une théorie comme parfaite et si l'on cessait de la vérifier par l'expérience scientifique, elle deviendrait une doctrine* ». Bernard (1965).

Nous souhaitons maintenant faire le point sur les études et recherches déjà réalisées sur le CEP, nous permettant par la suite de situer notre projet en regard des travaux déjà accomplis et de justifier ainsi la pertinence de nos questions de recherche.

1.3.1 Postures et pratiques d'accompagnement

Pour répondre aux nouvelles missions qu'impose le CEP, à partir d'une recherche-formation réalisée au Cnam entre mars et mai 2015, Jorro a souhaité interroger « la spécificité de la posture professionnelle » des conseillers en évolution professionnelle (2016, p.2). Sur un corpus de 12 conseillers souhaitant se professionnaliser et s'appuyant sur des situations d'analyse de pratiques, les postures et les gestes professionnels ont été étudiés. Après avoir spécifié la notion d'évolution professionnelle et celle de posture comme un agir intentionnel, elle décline les gestes professionnels du conseiller « comme des mouvements du corps adressés à l'usager » (*ibid*, p.6). L'analyse du matériau de recherche lui a permis d'identifier trois postures (d'accueil, d'écoute et de médiation) et des gestes professionnels (techniques et relationnels) mobilisés en situation de CEP. La *posture d'accueil* vise à construire et engager la démarche du CEP à partir de « gestes de cadrage qui inaugurent la relation de conseil (…) et donnent des repères au bénéficiaire sur le conseil » (*ibid*, p.6) dans un travail de figuration (Goffman, 1974). La *posture d'écoute* correspond à la prise en compte de la parole du bénéficiaire selon « un geste de questionnement qui permet de caractériser la nature de l'expérience du bénéficiaire » ou de problématisation pour clarifier les potentialités d'évolution professionnelle (*ibid*, p.10).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

La *posture de médiation* implique « la volonté de faire lien avec des ressources permettant la mise à disposition d'informations difficiles d'accès » pour faciliter l'élaboration d'un projet professionnel (*ibid*, p.10). Selon Jorro ces premiers résultats auront permis de caractériser ces postures comme constituantes de la qualité du service, d'établir l'existence d'un lien entre les postures et les gestes professionnels et d'investir dans la formation des conseillers sur ces postures. Finalement, notons que l'identification des postures *d'accueil* et *d'écoute* sont très proches et semblent renforcer les points-clés en CEP mis au jour par l'étude en Bourgogne dirigée par Mayen (2015), notamment concernant l'importance d'établir *un cadre de travail* préalable au conseil et le *processus d'enquête* engagé dans l'interaction. Dans ce même état d'esprit, dans un article du numéro hors-série *d'Education permanente* sur le CEP*,* Chauvet s'empare de la problématique des besoins d'accompagnement pour gérer les transitions professionnelles de plus en plus nombreuses auxquelles doivent faire face les personnes. Ainsi, à partir de trois exemples de conseil il montre à quel point une posture professionnelle inspirée d'une « approche socio-constructiviste, existentielle et expérientielle » peut être pertinente pour coconstruire différents scénarios permettant aux bénéficiaires de s'adapter aux priorités du moment (*in* Afpa, 2018, p.23). Quant à eux, Bertrand, Bon et Maillard mettent au travail le CEP et le pilotage de la formation au service d'une ingénierie de parcours dans le cadre d'une initiative du service public régional de l'orientation (SPRO) du Centre-Val de Loire. Ces auteurs proposent une « modélisation de la notion de parcours (objet, sujet, projet) » permettant d'outiller la professionnalisation des conseillers selon une posture éthique de l'accompagnement des métiers de la relation (*ibid*, p.70). L'élaboration d'une professionnalité au métier de conseiller en évolution professionnelle à partir d'une posture de *co-construction* avec le bénéficiaire (Salini et *al., ibid), d'alliance de travail* (Levené et Boanca-Decu, *ibid*) ou *d'analyse de situation partagée* (Doublet et Heidet, *ibid*) est valorisée et revient dans les propos sur le CEP. Ainsi, les dimensions éthiques et techniques mobilisées en CEP semblent caractériser une posture professionnelle spécifique à prendre en considération pour la formation des conseillers.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Le rapport final (D'Agostino et *al*., 2019) de l'étude du Cereq (n°22) - commandée par le Conseil national d'évaluation de la formation professionnelle (CNEFP) et intitulée « Professionnalités, systèmes d'acteurs et territoires : quels effets du CEP ? » - concerne une enquête qualitative effectuée aux niveaux national, régional et local auprès des cinq opérateurs au moment de l'étude. Le Cereq a réalisé 194 entretiens semi-directifs avec les acteurs du quadripartisme (Etat, Régions, partenaires sociaux), les opérateurs et les conseillers en charge du CEP. Ce rapport propose une synthèse des résultats obtenus notamment (et entre autres) concernant les activités de conseil. Tout d'abord, l'étude fait état d'une hétérogénéité de pratiques selon l'opérateur concerné par le CEP mais aussi entre structures d'une même institution. Cela semble s'expliquer en partie par les conditions de travail différentes en place permettant plus ou moins de ne plus prescrire un parcours, mais « d'aider la personne à élaborer son projet professionnel en cherchant à développer son autonomie » à partir d'une posture de « tenir conseil » préconisée par le Cahier des charges du CEP (*ibid*, p.50). Sur ce point bon nombre de conseillers déclarent manquer de temps pour réellement accompagner le flux de personnes en demande d'un conseil et en même temps atteindre les objectifs quantitatifs d'accueil et d'inscription en formation.

De manière complémentaire à l'étude du Cereq, celle menée de 2017 à 2019 par le Cirel (laboratoire de sciences de l'éducation de l'université de Lille), a cherché à explorer les effets du CEP sur la professionnalisation des conseillers dans la région des Hauts de France. Les résultats montrent l'impact des exigences juridiques du CEP sur les pratiques d'accompagnement habituelles des conseillers, notamment avec la nécessité de réaliser un travail de co-construction avec les personnes et de partenariat avec le SPRO. Ces nouvelles perspectives ont affecté l'identité des professionnels, selon cette étude, car elles redéfinissent un nouveau rôle en situation de conseil. Même si beaucoup de conseillers ont déclaré avoir pu grâce au CEP « mettre des mots sur leurs pratiques » il leur a permis aussi de « prendre conscience des enjeux de leur posture vis-à-vis des bénéficiaires » (Pagoni

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

et *al.*, 2019, p.117). Cependant la co-construction du projet (revendiquée dans les discours des conseillers) semble problématique à mettre en œuvre d'autant plus au regard du temps bref des rendez-vous et de leur faible niveau de fréquence. Ce constat s'explique, selon le Cirel, par l'équilibre difficile à trouver entre d'une part, la mobilisation d'une posture d'expert du conseil (habitué à préconiser des solutions) et d'autre part, le devoir de réserve conseillé face au projet des bénéficiaires. Cette exigence implique pour certains conseillers de nouvelles pratiques antagonistes à celles encore en usage et bien installées. Les résultats font également ressortir dans les pratiques de CEP, la formation, comme un objectif principal et prioritaire, parfois au détriment d'un véritable conseil en orientation (*ibid*, p.118). Ainsi semblent coexister des démarches permettant au bénéficiaire de « tenter ses rêves », de « trouver des compromis » réalistes ou le plus souvent de « s'adapter au marché de l'emploi » (*ibid*, p.118). Ce qui peut questionner le principe porté par le CEP du développement de l'autonomie et de la responsabilité des personnes pour les aider à faire face à la gestion de leur carrière. Le Cirel fait d'ailleurs le constat d'une compréhension du concept d'autonomie très aléatoire selon les conseillers. Cette injonction ressemble alors davantage à une commande sociale qu'à un « véritable cadre de référence explicite » et souligne la difficulté d'identifier des indicateurs dans les pratiques (*ibid*, p.44).

Sur ce point, Vidal et Labbé présentent le CEP comme un outil permettant de renforcer l'employabilité des personnes et explorent la difficile question de « l'injonction à impliquer les acteurs de la FPC dans le défi de la sécurisation des parcours professionnels » (Afpa, 2018, p. 48). De leur point de vue, derrière le principe d'autonomie de l'individu qui est au fondement du CEP et de l'objectif de sécuriser les parcours se jouerait un glissement tacite visant à le désigner comme seul responsable de la gestion de sa carrière.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

1.3.2 Développement professionnel et métier

Pour anticiper le déploiement national du CEP en 2015 et accompagner les évolutions professionnelles des salariés, la Région Bourgogne (dans le cadre du plan pour les continuités professionnelles 2012-2015) a lancé une expérimentation du service dès 2013 avec les Centres Points Relais Conseil (PRC) du territoire. Afin d'accompagner au mieux la transition à opérer dans les pratiques de conseil pour répondre aux exigences du Cahier des charges du CEP, un plan de professionnalisation expérimental a été organisé à la demande du Conseil Régional de Bourgogne avec un corpus de 16 conseillers volontaires. Ainsi, sur une période de quinze mois, pour accompagner les conseillers dans la mise en œuvre de leurs nouvelles missions, des échanges mensuels portant sur l'analyse de leurs pratiques ont été réalisés. Ceci dans l'objectif de proposer un outil de recherche permettant d'acquérir de nouvelles connaissances liées aux pratiques des conseillers mais aussi visant à faciliter la construction du métier. Cette recherche exploratoire a donné lieu à la publication d'un ouvrage dirigé par Mayen (2015) qui présente les résultats et témoignages des conseillers (coauteurs de l'ouvrage) qui ont participé à cette expérience professionnalisante. Les résultats de cette étude ont permis de dégager 3 points essentiels en CEP et agissant sur le métier de conseiller en évolution professionnelle. Le premier concerne l'importance d'établir *un cadre de travail* dans lequel sont présentés les objectifs et le périmètre d'action du conseil, la durée et la confidentialité du service. A ceci s'ajoute *l'alliance de travail* à coconstruire pour favoriser un climat de confiance et de sécurité entre les protagonistes. Le deuxième fait état d'*une rencontre* à chaque fois singulière et souvent chargée émotionnellement, dans laquelle tous les domaines de la vie des bénéficiaires s'invitent en conseil nécessitant une approche globale et contextuelle de la personne. Le troisième engage un *processus d'enquête* pour comprendre les demandes explicites et les attentes implicites pour déterminer les actions à mettre en œuvre et dessiner les contours du conseil.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Cette recherche fait émerger la question de la construction du nouveau métier de conseiller en évolution professionnelle à partir *de compétences individuelles et collectives* à acquérir pour d'une part savoir réaliser une *ingénierie de parcours* avec la personne, et d'autre part pouvoir *travailler en réseau* afin d'être en mesure d'apporter des réponses fiables. Car comme le souligne Mayen les conseillers font « un travail solitaire, sans feedback, sous forme d'une intervention rapide sur la trajectoire de vie d'une autre personne » (2015, p.36) ce qui engagerait une professionnalité spécifique. Elle convoquerait une démarche accordant une place centrale aux problématiques apportées par les bénéficiaires ainsi qu'« aux actions des conseillers et aux effets que celles-ci entrainent » (*ibid*, p.19), autrement dit au travail conjoint des conseillers et des bénéficiaires en CEP. Cette professionnalité serait constitutive d'une conception du métier qui dépasserait une intervention seulement informative, relationnelle ou industrialisée et prototypée avec des solutions prédéfinies selon les cas mais permettant aux conseillers de mobiliser ce qu'ils sont et leurs expertises pour les distinguer des pratiques courantes de chaque institution. Ainsi pour que le métier (et une communauté) s'élabore les conseillers devraient être en mesure d'analyser et d'apprendre de leur propre expérience, « celle de leur activité avec ceux pour qui ils travaillent » (*ibid*, p.43) à partir d'espaces libres d'échange pour favoriser un co-développement et coconstruire une dynamique identitaire professionnelle. Dans ce sens l'expérience et les apprentissages formels et informels entre pairs, constitueraient une combinatoire porteuse de perspectives intéressantes pour la professionnalité des conseillers.

De même, concernant les appuis à la professionnalité des conseillers dans la mise en œuvre du CEP, des démarches essentiellement informatives (annonce interne et supports méthodologiques) ont été communiquées pour faciliter l'appropriation des principes fondamentaux du service. Puis, pour professionnaliser l'activité du CEP, des formations (p.ex. à Pôle-Emploi ou au Fongecif) ou des échanges d'analyses de pratiques formels ou informels, ont été organisés pour évoquer les problèmes soulevés

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

par le service et la recherche de solutions collectives pour y répondre. A cela s'ajoute l'affectation de personnes ressources pour proposer un soutien méthodologique aux conseillers en difficultés (psychologue du travail recruté à Pôle-Emploi, référent formation etc.). De ce point de vue, l'étude du Cereq montre que le CEP a été pris en compte différemment selon l'opérateur et a engagé une mobilisation inégalement répartie sur la formation des conseillers. Certains ont considéré le CEP comme un service inédit nécessitant l'acquisition de nouvelles manières de travailler quand d'autres l'ont estimé similaire à leurs pratiques antérieures et ne se sont pas impliqués (*ibid*, p.75). Le CEP est méconnu du public et « les conditions d'une égalité de traitement entre tous les actifs qui sont supposés avoir accès au CEP ne sont pas réunies pour le moment » (*ibid*, p.75).

Notons aussi que l'appropriation du CEP par les acteurs au moment de l'enquête semble mitigée et inégale selon les réseaux et les régions. Ainsi, penser collectivement les conditions de travail compatibles avec toutes les situations rencontrées en CEP parait être une voie porteuse d'amélioration du service. L'étude du Cirel révèle aussi deux types de comportements selon les opérateurs avec l'arrivée du CEP. Si certains se sont engagés assez vite dans la mise en place d'actions permettant de professionnaliser l'exercice du nouveau service, d'autres ont répondu, *a minima*, aux obligations administratives alourdissant davantage le travail des conseillers plus qu'elles n'ont permis de lui donner un sens.

Considérant maintenant les compétences nécessaires pour conduire un CEP, le Cirel propose d'investir dans la formation des conseillers et la professionnalisation du service avec les institutions pour coconstruire des environnements de travail permettant « un regard réflexif et mobilisant les collectifs de professionnels » (Pagoni et *al.*, p.119). Leur conclusion préconise comme piste susceptible d'améliorer la professionnalité des conseillers, la mise en œuvre de séances d'autoconfrontation, permettant par observation de sa « propre activité », de prendre conscience des problématiques qu'elle soulève pour déterminer « son potentiel de développement » (*ibid*, p.119). Autrement dit, d'instruire dans le cadre d'une démarche professionnalisante une « recherche-

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

formation » comme outil non seulement d'acquisition de connaissances mais aussi de compétences professionnelles (*ibid*, p.119). Notons que leurs résultats montrent des similitudes avec ceux du Cereq notamment sur le consensus autour d'une posture d'alliance de travail et de co-construction à tenir en conseil pour répondre aux objectifs du CEP. De même, l'appropriation du service selon les réseaux semble inégale et l'articulation entre le SPRO et le CEP à soutenir. Ajouté à cela, l'organisation du travail parait générer chez les conseillers l'impression de manquer de temps au quotidien selon ces deux études. Enfin, l'hypothèse générale du Cirel propose qu'avec la mise en place du CEP un changement dans les pratiques d'accompagnement doit s'opérer et avec lui la nécessité de « créer un nouveau métier », porté par un Cahier des charges commun à tous les opérateurs du service (*ibid*, p.5). Cette hypothèse semble confirmée par les résultats obtenus. En effet, l'exercice du CEP semble constitutif d'un nouveau métier moins institutionnalisé qu'aujourd'hui et plus orienté vers la possibilité donnée « au bénéficiaire de rechercher son identité en l'aidant à traiter cognitivement son expérience » (*ibid*, p.32).

1.3.3 Travailler en réseau sur les territoires

Cinq articles soulignent la nécessité de faire exister une performance collective grâce au dialogue territorial (Bonal, *in* Afpa, 2018) et aux synergies entre les acteurs du CEP pour répondre aux enjeux du service et des personnes (Pagoni et *al*. ; Lavielle-Gutnik et Roux ; Noël et Lemaire, *ibid*). Tout comme Santelmann interroge l'effet des changements structurels du travail et de l'emploi sur les besoins de recrutement des entreprises et le risque d'un conseil concentré sur un accompagnement « socio-constructiviste et porteur de sens » qui ne prendrait pas en compte les contextes socio-économiques des territoires (*ibid*, p.7). Il est aussi question de l'articulation du CEP avec d'autres dispositifs existants comme la VAE collective (Obela et Pautrat, *ibid*) et le bilan de compétences correspondant à des approches communes (Beltrame, *ibid*) ou complémentaires (Poulain, *ibid*).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Dans cette perspective il s'agit pour Ferré (*ibid*) de remettre en valeur en situation de CEP des démarches interactionnelles de résolution de problèmes déjà éprouvées ou de quête de sens quant au projet professionnel des cadres en mobilité (Chevalier et *al., ibid*) ou encore d'opérer une nouvelle intermédiation prenant en compte un environnement incertain (Pierron, *ibid*). Par ailleurs, si sur le plan national la concertation entre les opérateurs sur le CEP semble efficace, les coopérations territoriales (SPRO/CEP) apparaissent comme approximatives et non prioritaires, « elles peinent en particulier à dépasser le clivage des segments d'intervention entre salariés et demandeurs d'emploi » (D'Agostino et *al.2019*, p.3). Par conséquent dans les trois régions étudiées « les principes d'universalité et d'égalité de traitement sont jugés insuffisants » (*ibid*, p.76). Le Cereq préconise pour améliorer les coopérations territoriales l'élaboration d'un « bien commun local » (*ibid*, p.3).

1.3.4 CEP-CPF, conseil éthique ou fléché ?

Plusieurs apports dans la littérature montrent aussi que le CEP est souvent envisagé comme l'endroit permettant l'institutionnalisation du CPF visant l'accès aux formations certifiantes et en cela pouvant « constituer une injonction à se former de telle ou telle manière » (Boutinet, 2019, p.135). Le CPF visant des objectifs de sécurisation des parcours, d'insertion et de soutien aux entreprises leur permettant de recruter des profils compétents et adaptés à leur besoin, ne représente-t-il pas un scénario professionnel déjà pensé par d'autres que soi ? Force est de constater que l'accompagnement en CEP *via* les objectifs du CPF doit permettre d'évaluer le projet de la personne selon des critères en relation avec « les besoins économiques et les priorités définies au niveau territorial et sectoriel » (Bagorski, 2019, p.125). Sur ce point, « la suppression du CIF et son remplacement par le CPF de transition montrent bien les changements de paradigme » (*ibid*, p.125). Car si les droits en matière d'orientation et de formation sont désormais rattachés à l'individu, ils sont malgré cela orientés vers les besoins des entreprises et du territoire.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Dans ces conditions, sans se bercer d'illusions sur une totale liberté de choix professionnels, le CEP actuel ne relève-t-il pas d'une co-construction de compromis à partir d'une offre de formation sur « étagères » dans une culture adéquationniste (*ibid*, p.126) ? Cela semble correspondre à la volonté des politiques de rapprocher les mondes de l'orientation et de la formation longtemps séparés (par des acteurs et des services différents) et « de placer l'orientation au cœur de la formation » (Carré et Astruc, 2019, p.56). Cependant, du fait de la complexité d'accès à la formation choisie, ceux qui le peuvent vont jusqu'à « l'autofinancement » total ou partiel (Perez, 2019, p.94) renforçant ainsi un système déjà inégalitaire vis-à-vis des personnes ne pouvant pas participer financièrement à leur formation. Nous pouvons constater alors la nécessité pour les personnes de composer avec les opportunités et ce que permet ou offre le système actuel de formation comme une véritable stratégie d'action d'orientation au détriment d'une liberté de choisir son avenir qui n'a pas toujours de réalité. Comme le soulignent Heidet et Chauvet « si le CPF donne un pouvoir d'achat à chaque personne, nous ne sommes pas certains qu'il soit synonyme de pouvoir d'action pour tous » (2018, p.4).

D'autre part, les conseillers semblent exprimer une inquiétude d'être dépossédés de leur rôle essentiel de soutien au développement de l'autonomie des personnes par l'arrivée du « tout-numérique » et des logiques de désintermédiation. Notamment avec la mise en place de l'application CPF qui permet à chacun de choisir et d'acheter seul une formation (éligible au CPF) mais aussi de se passer d'un bon conseil incluant une ingénierie de cofinancement que beaucoup de projets présupposent. Dans ces conditions, cette logique d'individualisation portée par le CEP ne risque-t-elle pas « de fragiliser les usagers les moins outillés ? » et de transformer le service « en tant qu'antichambre du CPF ? » d'autant plus qu'il n'est pas connu (D'Agostino et *al*., 2019, p.77-78). En outre, les conseillers paraissent confrontés à des « freins périphériques » à l'emploi correspondant à des situations d'urgence sociales et sanitaires que vivent certains bénéficiaires (*ibid*, p.71).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Les professionnels soulignent ici la nécessité d'effectuer un travail d'accompagnement dans la durée et interrogent par conséquent « le rapport au temps » (*ibid*, p.78) et le cadre éthique de leur activité pris par les déterminations des financements.

1.3.5 Conditions de travail et activité

Dans cette perspective, l'organisation du travail parfois trop prescriptive (procédures de diagnostic, synthèse etc.) prédétermine fortement le contenu et les étapes de l'entretien et semble limiter la possibilité de réellement personnaliser le conseil et de faciliter l'autonomie des conseillers. Ainsi, les marges de manœuvre dans l'organisation du travail des conseillers, quand elles existent, induisent « un sentiment de responsabilité accrue voire même de la frustration face à la difficulté de faire face à des demandes qui s'intensifient et se complexifient » (Pagoni et *al*., p.117). Les résultats de cette étude montrent qu'ils sont souvent confrontés à un manque de moyens (de temps, parfois d'autonomie et d'argent pour financer les projets) et soumis aux problématiques variées des bénéficiaires dépassant largement le seul prisme professionnel.

Cependant, semble exister aussi pour les aider à répondre aux multiples situations rencontrées en CEP, des possibilités de « passer la main » quand c'est trop difficile ou de mettre en place « des regards croisés » permettant de discuter sur ce qui leur pose un problème afin de vitaliser le travail à partir d'échanges collaboratifs (*ibid*, p.117). Dans un autre registre pour étudier l'incidence du CEP sur l'activité des conseillers à Pôle-Emploi, une recherche exploratoire qualitative, centrée sur l'analyse des représentations, a été menée en psychologie de l'orientation sur un échantillon de 8 agents en charge du conseil (Silmon et *al*., 2020). Plus précisément il a été question de recueillir « l'écart ressenti entre le travail prescrit et le travail réel, le vécu et les attentes liées à la transformation des missions » (*ibid*, p.157). Même si les résultats ne permettent pas d'être généralisés au regard de la taille du corpus, ils font ressortir les points suivants : le *métier* de

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

conseiller à Pôle emploi engage semble-t 'il un travail très polyvalent (accueil, inscription, indemnisation, CEP) et de multiples connaissances, ce qui semble perçu plutôt positivement, mais peut générer aussi un sentiment de « superficialité » dans l'activité (*ibid*, p.158). De plus, les changements constants (de directives et d'outils) obligent les agents à s'adapter en permanence et entraînent une certaine fatigue et parfois du désengagement. L'activité spécifique en CEP n'entraîne pas de changement de posture en ce qui concerne les conseillers et, de fait, elle n'a pas changé les pratiques habituelles. Cependant, les conseillers font le constat d'avoir à gérer beaucoup de problèmes multifactoriels au retour à l'emploi en CEP et leur travail réel semble occasionner « une charge émotionnelle et psychique » importante alors même que ça ne fait « pas partie du job » (*ibid*, p.160). Sur ce point, ils se disent demandeurs de formations pour les aider à faire face à des problématiques spécifiques telles que « l'illettrisme, l'alcoolisme, la réinsertion d'anciens détenus etc. » (*ibid*, p.160). Les conditions de travail sont jugées plutôt difficiles en raison du manque de temps vécu pour conduire le CEP (entretiens trop rapides et trop nombreux, portefeuille surchargé) et à ceci s'ajoute l'absence de confidentialité selon l'organisation de l'espace qui ne permet pas une intimité respectueuse des personnes. De plus, ils déplorent la politique de placement encore en usage au sein de Pôle-Emploi qui produit une tension entre les objectifs quantitatifs et qualitatifs assignés. Nous constatons, ici encore, au regard des résultats, que les perceptions des conseillers sur le CEP ne mettent pas en avant la nécessité de changer leurs pratiques de conseil actuelles (et historiques) et que les conditions de travail ne semblent pas propices à une interaction permettant de *tenir conseil* (Lhotellier, 2001).

1.3.6 Conclusion : une mosaïque de pratiques

Au terme de ce tour d'horizon de la production documentaire et scientifique sur le CEP, nous constatons qu'à travers ces contributions une tension existe entre des conceptions du CEP engageant des pratiques d'accompagnement dites *humanistes* (i.e.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

dans une visée émancipatrice et éducative de la personne en demande) ou *pragmatique*s (i.e. cherchant à faire converger les logiques individuelles avec celles économiques du marché de l'emploi). Cela semble faire émerger la problématique du développement professionnel des conseillers en évolution professionnelle. Ensuite, la dimension territoriale fait apparaitre le besoin de coopération entre, non seulement, les opérateurs en charge du CEP pour optimiser la qualité du service rendu mais aussi les régions et les entreprises pour répondre aux nécessités économiques locales. En effet, il apparait un consensus sur les pratiques d'accompagnement actuelles et désirées, les postures et gestes de métier associés et ce que permet ou non le service aujourd'hui.

Ainsi, de manière centrale les recherches et contributions sur le CEP s'accordent à dire qu'il nécessite une posture d'alliance de travail et de co-construction avec le bénéficiaire. Cependant, elle semble comprise et effective de manière très disparate selon les acteurs institutionnels et professionnels concernés. Ensuite comme nous l'avons vu l'articulation entre le CEP et le SPRO est à renforcer notamment pour favoriser des alliances multipartenariales avec les acteurs des territoires. Espérons qu'avec l'arrivée de nouveaux opérateurs régionaux pour les salariés, depuis le 1er janvier 2020, que cela puisse améliorer la synergie et les collaborations locales attendues. Si le CEP vise l'employabilité des personnes au regard des projets socio-économiques des territoires, sa visée apprenante, éducative et continue apparait peu dans les résultats des études actuelles. De plus, les conceptions du CEP semblent en cohérence avec l'ambition de faire converger le social et l'économique sous couvert d'une démarche émancipatrice permettant de prendre en compte les intentions de sécuriser les parcours professionnels. Toutefois les pratiques concrètes montrent une compréhension inégale de l'intention de développer l'autonomie des personnes face à la gestion de leur carrière. D'autre part les besoins en conseil apportés par les bénéficiaires apparaissent de plus en plus complexes selon les problématiques rencontrées (de santé, sociaux etc.). Les conseillers sont en première ligne pour à la fois répondre aux objectifs assignés du service, de l'institution et des personnes dans un temps bref et avec des moyens individuels et institutionnels différents selon les

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

cas. Ceci faisant émerger la nécessité de coconstruire la professionnalité des conseillers conjointement avec les institutions car ce sont elles qui définissent le métier en fonction de l'organisation du travail qui oriente un type d'activité spécifique.

Questions de départ

Nous avons vu que les discours, visibles dans les textes réglementaires et la littérature sur le CEP, concernant la posture d'alliance de travail et de co-construction du parcours professionnel avec les bénéficiaires restent finalement assez conventionnels voire confus, y compris sur le plan des techniques d'accompagnement associées. A cela s'ajoute la coexistence de deux conceptions de l'orientation permettant de répondre, l'une aux enjeux collectifs socio-économiques des territoires et l'autre en aidant les personnes à choisir leur vie professionnelle.

Tout ceci joue sur les représentations et les finalités visées ou attribuées au CEP ainsi que sur l'hypothèse d'un métier qui serait à construire, d'autant plus quand les premiers bilans du service montrent qu'il a peu changé les pratiques anciennes des différentes institutions concernées. Ces points à la fois critiques et intéressants nous amènent à vouloir les approfondir en procédant à une étude exploratoire auprès d'un échantillon de responsables institutionnels du CEP et de conseillers afin de recueillir leurs représentations sur le service tel qu'ils le perçoivent aujourd'hui, comment ils l'appréhendent demain et par quel biais les professionnels construisent et maintiennent leurs savoir-faire. Ces questions de départ visent donc à mieux comprendre les conceptions du CEP, les enjeux auxquels il répond et à faire émerger ce qui constitue et contribue à la professionnalité des conseillers du point de vue institutionnel d'abord puis des conseillers ensuite.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Chapitre 2 : Les dynamiques interactionnelles

> *« Ce n'est probablement pas par un pur hasard historique que le mot personne, dans son sens premier, signifie un masque ».* Goffman (1973a).

L'objectif de cette étude exploratoire est de mieux identifier les problèmes que le CEP pose, nourrir la problématique et nous aider en conséquence à déterminer nos questions de recherche à partir du terrain par un processus de construction inductif et progressif. Cela à partir de l'analyse des conceptions du CEP par les acteurs qui reflète des croyances, des convictions sur les pratiques de conseil et les enjeux auxquels il répond d'une part et les perceptions sur la professionnalité des conseillers d'autre part.

2.1 Etude exploratoire

Cette étude s'est déroulée sur trois mois sur la période de mai à juillet 2018, nous tenons donc à signaler que les propos tenus sont situés et qu'ils ne correspondent plus à l'état actuel du CEP tant sur le plan institutionnel, qu'organisationnel ainsi que sur les usages du service qu'en font les personnes. Pour la réaliser nous avons utilisé une démarche qualitative par entretien non directif puis semi-directif auprès d'un échantillon de 10 responsables institutionnels du CEP et de 14 conseillers en évolution professionnelle.

2.1.1 Avec les responsables institutionnels

Le CEP, selon les responsables institutionnels, s'explique par la montée en puissance de tous les dispositifs du droit individuel qui sont apparus ces dernières années au regard des réformes de 2009, 2013, 2014, 2016 et 2018. Il s'inscrirait dans le prolongement de ce qu'on appelle depuis les années 2000 la *flexisécurité*, visant à répondre au phénomène de la libéralisation du marché du travail. « *Nous avons une mission sociale c'est-à-dire faire en sorte que les gens ne restent pas sur le carreau* ».

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Par ailleurs, le CEP c'est « *déjà un Cahier des charges paru au journal officiel le 24 juillet 2014 et un guide Repères construit en 2015* ». Ils sont perçus comme suffisamment ouverts pour faire face à la diversité des cas de figures rencontrés sur le terrain et porteurs de valeurs sur les pratiques et les enjeux du CEP. Ce nouveau paradigme s'explique par la « *perspective émancipatrice qui vise à redonner du libre arbitre à la personne et sans objectif quantitatif mais aussi de construire des synergies entre opérateurs, et de voir ce qu'on met derrière les actes du métier* ». Le Cahier des charges (2014) se veut émancipateur et centré sur les choix éclairés de la personne, c'est-à-dire sans prescription dans le conseil délivré, cependant, on peut constater un paradoxe dans le travail des conseillers selon un responsable en charge d'un opérateur : « *les régions nous disent qu'il y a des stages à remplir… y a des tensions à ce niveau-là. Il faut trouver des compromis pour laisser les personnes s'autopositionner en autonomie et en même temps faire vivre les régions* ».

Les responsables interrogés sont unanimes : le CEP est perçu comme un service itératif et en cela il ne représente pas qu'un simple dispositif. Dans cette perspective, l'idée d'un métier de conseiller en évolution professionnelle est plus ou moins partagée selon les opérateurs. On observe aussi que le vocabulaire utilisé par les différents responsables institutionnels pour qualifier le service n'est pas de même nature. Par exemple ce témoignage semble dévoiler une conception holistique du bénéficiaire et des techniques d'accompagnement spécifiques : « *nous on ne parle pas de diagnostic car c'est trop médical comme terme on parle d'évaluation multidimensionnelle de la personne et d'analyse de la situation partagée, dans sa dynamique* ». Cet autre énoncé parait souligner le fait qu'il n'y a pas de consensus ni de cadre partagé sur ce que recouvre le champ du CEP entre les opérateurs. « *Il faudrait partager le même vocable et la même compréhension des termes entre nous, c'est quoi un conseil ? C'est quoi une évolution pro ? C'est pas uniquement de la formation* ». Cela impliquerait en conséquence des représentations différentes qui peuvent faire varier les objectifs du conseil d'un opérateur à l'autre.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

D'autre part, les avis sont unanimes concernant la réforme de 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » et les risques de faire changer le devenir du CEP du fait de la mise en concurrence des opérateurs (pour le CEP destiné aux salariés). Les craintes sont toutes exprimées dans les mêmes termes. Les responsables institutionnels ont peur de voir le service dénaturé et revenir à des thèses anciennes *adéquationnistes* dans les objectifs et les pratiques d'orientation professionnelle. « *La nature du CEP va fondamentalement changer pour être très utilitariste et répondant aux soucis économiques y a de fortes chances qu'on rentre dans une logique de cabinets d'outplacement, ils seront privilégiés puisque l'objectif c'est la remise à l'emploi et ce sera utilisé comme un outil économique modèle TripAdvisor libéral* ». Un autre responsable semble présenter une sorte de défiance vis-à-vis des opérateurs privés et une volonté de se démarquer en tant que service public du point de vue des pratiques et des valeurs : « *les opérateurs privés vont s'engouffrer et on ne va quand même pas travailler avec l'ennemi, les privés eux l'objectif c'est la rentabilité ils ne font pas le même travail que nous, ça ne va pas servir les personnes* ». Cette concurrence entre les opérateurs privés et publics « *a des avantages mais pas mal d'inconvénients, ça évite la solidarité, y aura une opposition entre le collectif et l'individuel* ».

Concernant le développement professionnel des conseillers selon les discours des responsables institutionnels, nous observons une accumulation d'opinions où chacun semble mettre en avant un aspect plutôt qu'un autre. Ces témoignages semblent dévoiler qu'ils ne sont pas priorisés de la même manière par les différents responsables. Ce qui nous amène à penser que nous avons affaire ici à une sorte de dispersion de stratégies et de hiérarchies de besoins pour professionnaliser la fonction voire un métier émergeant. Dans cette perspective, ils pointent la difficulté de construire un diplôme commun pour tous les conseillers au regard d'une reconnaissance impossible à harmoniser entre les différents opérateurs autour d'un nouveau statut national, d'un salaire en lien avec une convention collective et qui pose la question des critères d'évaluation des pratiques. « *Il faudrait que les partenaires sociaux, l'Etat et les*

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

régions créent un Cahier des charges extrêmement contraignant et que soit spécifié que les conseillers soient habilités à le faire en tant que personne, sans passer par un diplôme ». Par ailleurs, l'idée de faire tomber les cloisons des institutions en normalisant les pratiques de métier séduit mais pose un problème concernant les spécificités d'accompagnement de chaque institution. « *Le métier est déjà-là, nous formons déjà au CEP, après faire reconnaitre un métier on n'a pas les mêmes publics et donc pas les mêmes pratiques d'intervention…* ». De plus, « *le temps pour se professionnaliser n'est pas le même d'un opérateur à l'autre, les besoins aussi tout dépend d'où l'on vient de son expérience, de ses diplômes antérieurs etc.* ». Il semble bien qu'émerge, à travers ces *verbatim*, un discours de défense entre des institutions qui ne défendent pas l'émergence d'un métier au sens sociologique du terme (Dubar et *al*., 2015), mais privilégient une professionnalisation sans qualification (en 2018).

Que retenir ?

La synthèse de cette étude exploratoire auprès des responsables institutionnels montre une convergence de points de vue sur la compréhension des enjeux et des objectifs du CEP aujourd'hui et demain et une variété de propositions d'amélioration. Le CEP aujourd'hui est perçu comme un service innovant car itératif et répondant au contexte socio-économique du marché du travail fluctuant. La perception du CEP de demain est très impactée par la réforme de 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel », qui propose de mettre en concurrence par appel d'offres les prestataires actuels délivrant le CEP (salarié). La crainte de voir le CEP actuel dénaturé est forte compte-tenu des risques perçus de devoir travailler en priorité sur l'insertion professionnelle et non à partir des aspirations personnelles comme c'est le cas aujourd'hui selon leurs propos. Par ailleurs, les pratiques d'accompagnement très hétérogènes seraient associées aux missions historiques des institutions dans lesquelles les conseillers dispensent le CEP. Certains responsables préconisent

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

pour sortir des logiques institutionnelles de penser la professionnalisation des conseillers en tenant compte de la diversité des cultures présentes. C'est la raison pour laquelle l'hypothèse de construire un diplôme reconnaissant un nouveau métier de conseiller en évolution professionnelle attire autant qu'elle repousse. Elle attire car elle représente pour les opérateurs une voie possible pour construire une identité professionnelle collective dans laquelle chacun pourra se reconnaître et apporter plus de lisibilité pour les bénéficiaires utilisant les services proposés par le CEP. Néanmoins, cette idée repousse car elle est perçue comme un risque de devoir normaliser les tâches, fixer les compétences-clés et les critères d'évaluation communs à tous et ainsi faire disparaître les spécificités de chacun des opérateurs. Dans tous les cas, il leur parait impossible d'harmoniser autour d'un nouveau statut national de conseiller en évolution professionnelle les conditions de reconnaissance (salaire, convention collective etc.) compte-tenu des écarts existants sur ces points entre les opérateurs. Cependant, ils déclarent pour la plupart la nécessité de former les professionnels pour acquérir des compétences en ingénierie de financement et en techniques d'accompagnement. Apparait également, une dimension sous-jacente à la professionnalité des conseillers comme celle de savoir (et vouloir) travailler en collaboration avec tous les acteurs de l'orientation, de la formation et de l'emploi afin de pouvoir fournir aux bénéficiaires des relais d'information qualitatifs et ensembliers. Ajouté à cela, comme ils le soulignent, comment partager des outils et « *faire du commun* » en étant en concurrence les uns avec les autres entre opérateurs publics mais aussi avec les cabinets privés ?

2.1.2 Avec les conseillers

Le CEP, selon les conseillers, a plusieurs objets d'intervention à prendre en considération dans le cadre d'un conseil permettant aux bénéficiaires de se renseigner et d'envisager des possibilités d'évolution ou de changement professionnel. « *Le CEP c'est aider les personnes à se repérer pour mieux comprendre le marché du travail », « évaluer les*

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

ressources et freins à l'emploi » ou *« travailler avec la personne pour comprendre ses motivations et construire chemin faisant un projet réaliste* ». Cependant, si on fait l'hypothèse que leurs énoncés reflètent leurs croyances et convictions personnelles on peut en déduire que leur travail est différent selon les aspects et paramètres qu'ils prennent en compte et les buts qu'ils visent ou s'attribuent. A ce titre, ces témoignages expriment quelque chose relevant d'un modèle du CEP qui peut être différent d'un conseiller à un autre selon les objectifs qu'ils accordent au service et qui paraissent influencer leurs actions en conseil. De plus, ils évoquent unanimement un point critique sur la complexité de leur travail, accueillir les personnes dans leur contexte de vie psychosociale parfois très difficile est vécu comme complexe : « *nous sommes confrontés de plus en plus à des problèmes de santé physiques ou psychologiques »,* « *aujourd'hui quand on vient nous voir c'est pour traiter une situation d'urgence* », en fait, « *le public et les problèmes des personnes font changer nos méthodes d'accompagnement ».* Dans ces conditions, ils doivent non seulement composer avec la charge émotionnelle ressentie face aux détresses sociales des personnes dépassant largement le cadre de l'évolution professionnelle, mais aussi, exercer un métier différent selon les caractéristiques sociales du public accueilli. Cela venant interroger le souhait politique affiché d'homogénéiser les pratiques du CEP sur le territoire national pour que les bénéficiaires puissent profiter d'une qualité de service équivalente d'un endroit à un autre. A ce propos, nous avons pu constater dans les discours des professionnels une crainte de perdre une légitimité en tant qu'opérateur incontournable du CEP. Un conseiller l'exprime comme ceci : « *personne en réalité ne veut homogénéiser sa façon de faire du CEP y a conflit d'intérêt, chacun prêche pour sa paroisse c'est normal chacun essaye de sauver sa peau et pas que les réseaux les salariés eux-mêmes* ».

Les représentations des conseillers sur l'avenir du CEP sont convergentes et contingentes aux appréhensions et aux incertitudes en relation avec le projet de loi de 2018 « Pour la

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

liberté de choisir son avenir professionnel ». Au moment de notre étude exploratoire (en 2018), ce projet de loi prévoit de rénover le CEP en désignant de nouveaux opérateurs concernant l'accompagnement des salariés. Cependant, même si le CEP est toujours assuré par quatre opérateurs publics de l'emploi qui le délivrent déjà (Pôle emploi, l'Apec, Cap-emploi et les Missions locales), la reconfiguration des opérateurs fait l'objet de nombreuses critiques. En effet, la remise en cause du rôle des Fongecif et Opacif qui faisaient partie des opérateurs habilités à délivrer le CEP provoque une forte incompréhension et colère des professionnels chez tous les opérateurs confondus. Ce conseiller exprime bien l'opinion générale des conseillers sur ce point, « *pourquoi exclure les opérateurs qui se sont le plus investis sur la mise en œuvre du CEP ?* ». Ils indiquent qu'aujourd'hui ils ne sont pas réellement évalués sur la qualité de leur conseil, « *mais demain ?* ». Dans ce cadre, les organisations ont demandé à leurs agents de démontrer les actions mises en œuvre pour justifier les changements de pratiques induits par le Cahier des charges du CEP. Ces « *pressions et contraintes institutionnelles* », sont perçues comme une forme d'évaluation au-delà des enjeux de l'appel d'offres. De plus, la mise en concurrence va obligatoirement les amener à « *travailler avec des cabinets privés* » qui feront évoluer les logiques actuelles du CEP « *centrées sur les besoins de la personne* » vers d'autres logiques « *marchandes* » instituant des objectifs et attentes chiffrées en matière d'insertion professionnelle. Cette perception utilitariste de la réforme est vécue comme un retour en arrière en matière d'orientation, « *monétiser le conseil c'est faire perdre la neutralité et l'essence du CEP il sera marchandisé faudra de nouveau rapprocher des offres aux personnes, faire de l'adéquationnisme et placer de la prestation* » alors « *à qui profite le crime* ? » s'interroge ce conseiller.

Ce qui a changé dans les pratiques d'orientation pour 2 conseillers (sur 14) depuis le CEP correspond à créer une nouvelle relation entre le conseiller et l'individu dans une posture réflexive et un processus de co-construction du parcours

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

professionnel en respectant « *la liberté accordée à l'individu* » et à partir d'un « *entretien non directif* ». Pour les autres, le CEP correspond aux pratiques antérieures ou un changement mineur à la marge de leurs activités habituelles. « *J'ai toujours fait du CEP »,* « *le CEP c'est pas révolutionnaire on le faisait déjà c'est de l'information du conseil et de l'ingénierie financière si besoin* ». Force est de constater que dans ces conditions ils n'éprouvent pas tous le besoin de construire et d'apprendre un nouveau métier puisqu'ils l'exercent déjà d'après leurs formulations. En conséquence, les perceptions des besoins en compétences sont variables en fonction de cette représentation. Ceux qui voient le CEP comme un nouveau métier semblent mettre en lumière un changement de paradigme et donc de nouvelles pratiques et compétences à acquérir ou à renforcer. Ces compétences telles que les professionnels l'expriment, doivent être habilement combinées les unes aux autres de façon à former un système d'action cohérent et ainsi développer une valeur opérationnelle du métier. Ou bien majoritairement les besoins en matière de professionnalisation sont formulés davantage en blocs de compétences et par thématique en fonction des parcours (professionnels et de formation) individuels. « *On va chercher du co-financement mais on ne maîtrise pas c'est ça dont on a besoin comme formation* », « *les outils et les informations passent de plus en plus par le digital il me faudrait une formation pour savoir mieux les utiliser et les repérer* » ou bien « *aujourd'hui ce qui me manque c'est un module sur le droit pour les personnes en situation de handicap, les jeunes les séniors et l'e-conseil* » ou encore « *c'est carrément une posture le métier de conseiller c'est sur la qualité de la relation coconstruite qui devrait être apprise* ». Ce qui ressort de ces extraits de discours porte sur l'acquisition recherchée de compétences très opérationnelles (financement, digital, droit commun) ou relationnelles et peu sur des questions plus globales sur les enjeux du métier et du service. De ce point de vue les énoncés suivants illustrent la crainte d'une formation reconnaissant le métier de conseiller en évolution professionnelle par le risque perçu de normaliser les pratiques et dé-singulariser les spécificités de chaque institution : « *j'ai pas envie qu'on me dise que je fais ou vais faire le même travail que*

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

tous les autres conseillers car c'est pas vrai » ou bien « *pourquoi faire un diplôme commun on ne fera jamais le même travail »*. Par ailleurs, les formations essentiellement réalisées à partir de démarches propres à chaque réseau ont été perçues comme utiles mais insuffisantes tant sur le plan qualitatif que quantitatif au regard des besoins exprimés par les conseillers (10/14). Il est à noter que ces formations ont été plus ou moins conséquentes selon les régions et d'un opérateur à un autre. « *Dans notre organisation on est plutôt gâté de ce côté-là, les plans de formation sont riches et valorisés* » mais « *en province ils n'ont pas été formés sur le CEP ils sont totalement démunis* ». De plus, ils indiquent à l'unanimité qu'une mutualisation des formations existantes inter-opérateurs pourrait être organisée afin de pouvoir bénéficier d'une offre professionnalisante plus globale, facilement accessible et répondant à leurs besoins. Cela semble mettre au jour la nécessité de la part des organisations de se saisir des enjeux que représente la coopération inter-opérateurs en termes de ressources collectives. Car si tous les professionnels indiquent leur souhait de se professionnaliser, *« chacun fait de son mieux pour ne pas le montrer d'où la construction d'un discours devenu très convenu sur les évolutions du métier mais qui n'est pas redescendu jusque dans les pratiques »*.

Que retenir ?

Les résultats globaux des entretiens avec les conseillers au sujet de leurs représentations sur le CEP et leurs savoir-faire, semblent révéler premièrement qu'il n'y a pas un modèle type de CEP en usage mais plusieurs selon les idées qu'ils se font du service et la nature des demandes des bénéficiaires. Deuxièmement le CEP parait avoir changé, à la marge, l'activité ordinaire des conseillers. Troisièmement la réforme de 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » suscite des inquiétudes chez la plupart des conseillers, d'une part pour leur emploi et d'autre part à travers la crainte que des pratiques plus quantitatives ne soient encouragées au détriment d'un travail de conseil plus qualitatif.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Enfin, les attentes exprimées en matière de professionnalisation semblent vouloir répondre aux besoins de chacun selon leur expérience spécifique professionnelle et formative. Ainsi, les formations attendues paraissent concerner davantage des blocs de compétences par thématique plutôt qu'un parcours complet relatif à un métier de conseiller en évolution professionnelle. Néanmoins les conseillers semblent demandeurs pour échanger avec leurs pairs, ils déplorent que leurs organisations s'ignorent réciproquement, « comme les langages différents fondent une tour de Babel. Tout cela ne contribue pas à clarifier le champ » (Lhotellier, 2000, p.26).

2.1.3 Lecture contrastée des enjeux du CEP

Nos résultats font apparaître une lecture contrastée et disparate des enjeux du CEP selon le point de vue des responsables institutionnels ou des professionnels et de l'opérateur en charge de le délivrer, ainsi que la constatation de pratiques diversifiées dans l'accompagnement des bénéficiaires en conseil. En effet, le CEP pour certains acteurs du service vise à répondre à un ensemble de problématiques et d'enjeux attachés au paradigme de l'orientation et de la formation tout au long de la vie, qui s'appuie sur le développement des capacités des personnes à agir sur leur carrière. Tandis que d'autres mettent d'abord l'accent sur des objectifs à court-terme du CEP pour répondre aux besoins individuels et/ou socio-économiques des territoires en aidant les personnes à rebondir rapidement dans leur vie professionnelle. Il semble qu'il y ait, par conséquent, une tension entre les ambitions de la loi de 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » et les conceptions du CEP chez les différents acteurs concernés par le service. De plus, les représentations des acteurs du CEP mettent certains points critiques en évidence, comme les craintes générées par la réforme de 2018 et la mise en concurrence des opérateurs pour le CEP destiné aux salariés, qui feraient évoluer les logiques actuelles du CEP « centrées sur les personnes » vers des logiques « utilitaristes ». Ce postulat produit des inquiétudes, tant chez les responsables institutionnels

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

que chez les conseillers, d'être évalués et comparés et de ne plus être reconnus comme des acteurs incontournables du CEP voire de disparaitre.

Certains discours paraissent aussi un peu conventionnels sur les approches et postures d'accompagnement mobilisées en conseil, qui englobent plusieurs formes d'engagement, de valeurs affichées concernant le CEP ou de finalités déclarées du service. De ce point de vue, qu'est ce qui se coconstruit dans l'interaction en CEP ? Quelle place occupent les conseillers et les bénéficiaires dans cette co-construction ? Quelles sont les demandes des bénéficiaires et quelles sont les interventions des conseillers en réponse et avec quels processus d'influences réciproques ? Il s'agit alors de voir comment les conseillers interprètent la prescription d'aider les personnes à choisir leur vie professionnelle. D'observer ce qui oriente le conseil et la manière dont ils s'emparent de cette injonction. D'étudier ce qu'ils en font en conseil et ce que cela produit chez les bénéficiaires et sur leur relation.

Nous retenons aussi à quel point l'environnement institutionnel et organisationnel (qui représente un tiers invisible dans l'interaction en CEP) parait fort et agissant sur les conceptions du CEP et les pratiques relatées par les conseillers, mais jusqu'à quel point ? Quelle liberté ont-ils dans ce cadre ? Toutes ces questions et aspects critiques concernant les points de vue des responsables institutionnels et des conseillers, justifient une recherche plus approfondie sur le CEP et ses effets perçus par les protagonistes. D'autant plus que les premières études sur le CEP, à notre connaissance, se sont principalement intéressées au travail du conseiller en évolution professionnelle et à son impact sur sa professionnalisation, ces travaux n'ont pas procédé à des analyses de terrain des interactions sociales en situation que recouvre le service. Comme le souligne le rapport du Cereq « nous sommes allées au contact des institutionnels et, de ce fait, l'usager n'apparait ici qu'au travers du point de vue des conseillers (…) c'est l'une des limites de notre travail il resterait à étudier finement les usages que font les personnes du CEP tout en interrogeant l'ambition de cette démarche d'accompagnement » (D'Agostino et *al*., 2019, p.79).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

2.2 Cadre théorique microsociologique

C'est pourquoi il nous a semblé important d'aller sur le terrain des pratiques réelles pour observer les réalisations concrètes, de façon à étudier ce que font et disent les conseillers et les bénéficiaires ensemble en situation de CEP d'une part, et ce qu'ils pensent de ce qu'ils ont fait et dit et ce qui peut être transformé après l'usage d'un CEP d'autre part. Ainsi, nous avons choisi de privilégier une méthodologie et une démarche d'observation microsociologique (Nizet et Rigaux, 2014, p.102). Autrement dit, de nous intéresser davantage à la relation sociale qu'impose le CEP et à la co-activité réalisée en conseil plutôt qu'à l'une ou l'autre partie prenante du système d'interaction prise séparément. Le projet de recherche a visé, par conséquent, à éclairer les pratiques concrètes du CEP aujourd'hui, dans la triple perspective des dynamiques interactionnelles en situation et des points de vue de chacun des deux protagonistes.

Questions de recherche problématisées au cadre théorique

Nous proposons maintenant d'expliciter et de justifier le cadre conceptuel à partir duquel nous avons construit nos questions de recherche et préciser ce que nous avons observé et étudié. Notre cadre théorique s'est inspiré de la sociologie compréhensive de Goffman, sociologue américain d'origine canadienne (1922-1982) « anthropologue Durkheimien » selon Cefaï (2015[30]) qui a dédié tous ses travaux de recherche à l'étude du sens commun des « occasions sociales », qu'il appelle « l'ordre de l'interaction ». Ces « rencontres » selon lui contiennent des principes organisateurs d'une action en train de se faire et qui aurait sa propre autonomie et logique (Bonicco, 2007, p.2). C'est-à-dire non gouvernée par une théorie du sujet et des profondeurs du psychisme humain ni déterminée par le milieu macro social mais comme un

[30] Conférence - Comment se conduire dans les lieux publics de Goffman par Daniel Cefai - Vidéo Dailymotion : https://www.dailymotion.com/video/x2s9tim

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

processus relationnel continu entre lui et son environnement social. C'est pour lui la société tout entière qui se retrouve dans la situation d'interaction. L'unité d'analyse des occasions sociales concerne le domaine du face à face, et de tout ce qui s'y déploie sous des angles variés. Nous proposons maintenant d'en explorer quelques-uns.

Rites de civilités, travail de figuration et techniques de communications

Goffman dans son ouvrage, *la présentation de soi,* utilise la métaphore du théâtre pour décrire les interactions sociales en prenant en compte le « décor » (le cadre dans lequel se déroule l'interaction) où les personnes jouent un « rôle » et portent des « masques » pour contrôler l'image qu'elles veulent donner d'elles-mêmes à leur public (1973a pour la traduction française, p.30-31). Les interactions sociales sont comme des « jeux » où chaque participant poursuit des buts intéressés tout en se donnant « une apparence » de sincérité officiellement dirigée vers l'autre et la situation, ce que Goffman appelle aussi « la complicité d'équipe » (*ibid*, p.169). Pour lui les protagonistes se mettent en scène et tiennent un rôle d'acteur pour tenir une représentation et proposer une définition de la situation, c'est-à-dire une certaine perception de la réalité, dans un « consensus temporaire » permettant une interaction réussie (*ibid*, p.18). La situation se réfère selon Goffman « à la totalité de l'environnement spatial où se tient (ou se rend présent) un rassemblement, dans lequel une personne qui entre devient membre. Les situations commencent quand un contrôle mutuel se met en place entre les personnes coprésentes. Elles se terminent quand la dernière personne restante s'en est allée » (Goffman, 2013, p.18). Cette représentation s'organise, selon lui, en fonction de caractéristiques communiquées à partir des comportements « de façade personnelle » que représente le langage verbal (façon de parler) et corporel relatif aux apparences (vêtements, âge, sexe, attitudes, mimiques et gestes) pour se situer par rapport à l'autre personne et « socialiser »

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

d'utiles relations (1973a, p.30-40). Goffman distingue en conséquence le territoire du « moi intime » du « moi social » dans le processus de socialisation du *personnage* joué dans la situation en s'attachant davantage aux impressions de réalités de l'image qu'il souhaite faire apparaitre plutôt qu'à la vérité (*ibid*, p.59). Il s'agit donc pour lui d'observer les moyens mis en œuvre par les acteurs pour contrôler les apparences mais aussi ce qui leur échappe, notamment à partir de leurs comportements verbaux ou non verbaux. On est familier ici du camouflage, de la simulation et des stratégies d'engagement de la représentation théâtrale que Goffman illustre.

Finalement, les préoccupations des acteurs concernent moins la dimension morale des interactions que la définition de la situation pour contribuer au succès du spectacle qu'ils donnent. De ce point de vue les protagonistes « derrière des politesses verbales et des marques de civilité » tentent d'éviter qu'une fausse note ou des « maladresses » n'entrainent une rupture de représentation (*ibid*, p.182-197). Il s'agit pour Goffman de « techniques de protection » mobilisant « le tact » soit pour empêcher un « incident » soit, s'il a lieu, pour le « réparer » (*ibid*, p.216). Dans *Les rites d'interactions* Goffman (1974 pour la traduction française) centre son propos sur les règles cérémonielles et les « rites » qui gouvernent les interactions.

Ces règles cérémonielles, selon lui, ont pour objectif de respecter « la face » de toutes les personnes en coprésence, c'est-à-dire de protéger « la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier » (Goffman, 1974, p.9). Dès lors, le respect de ces règles représente un rituel « de considération » mutuelle (même s'il n'est pas sincère) qui rend possible l'interaction, (*ibid*, p.21). Car comment interagir efficacement si les interactants font « piètre figure » en provoquant « des situations embarrassantes » (*ibid*, p.11-87) ? De ce point de vue le travail de « figuration » (*face work*) (*ibid*, p.17) permet, selon Goffman, de prévenir les risques d'incident pouvant nuire à la face d'un des participants en interaction en évitant stratégiquement des sujets de conversation potentiellement fâcheux par exemple.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

La figuration est un rituel « sacré » de socialisation car il s'apparente à une manière appropriée de préserver la face d'autrui pour « montrer combien la personne agissante est digne de respect » (*ibid*, p. 21). Pour aller plus loin concernant la protection de la face d'autrui, Goffman décrit d'autres règles cérémonielles qu'il appelle des « rites statutaires » permettant de témoigner de « la déférence » (*ibid*, p.51-52) aux autres interactants, par la formulation de salutations, de compliments, de félicitations ou encore d'excuses par exemple. La fonction de ce rituel concerne une façon d'exprimer dans les règles à un bénéficiaire « l'appréciation portée sur lui ou sur quelque chose dont il est le symbole, l'extension ou l'agent » (*ibid*, p.51). Ce qui n'empêche pas les personnes, à l'initiative de ces rites, de s'attacher en même temps à leur image et au respect de leur propre face dans « la tenue », c'est-à-dire à travers « le maintien, le vêtement et l'allure » (*ibid*, p.68) qui servent à montrer aux autres personnes que l'on est digne de respect.

« L'engagement » (*commitment*) est une autre notion fondamentale explorée par Goffman qui se manifeste par une certaine attention à ce qui se passe de la part des participants en interaction. Que leur engagement « soit intense et solide, ou bien superficiel et éphémère, le sujet de la conversation et le locuteur n'en forment pas moins les foyers principaux de leur attention intellectuelle et perceptive » (*ibid*, p.101). Cette notion a déjà fait l'objet d'une description majeure dans l'ouvrage *Comment se conduire dans les lieux publics* en 1963 puis reprise dans l'essai *La nouvelle communication* dirigé par Winkin en 1981. Pour Goffman l'engagement concerne le degré auquel l'individu accepte « de se laisser emporter » (1974, p.109) tant au niveau intellectuel qu'affectif dans la situation d'interaction qui comprend bien entendu autrui. Il s'agit aussi de s'engager dans des interactions verbales et non verbales afin de scander un moment de communication qui commence quand un groupe de personnes qui se reconnait un statut et donc « une autorisation particulière de communiquer » (2013 pour la traduction française, p.73) dans un type d'action mutuelle et spécifique. De ce point de vue Goffman décrit des « rites obligatoires » comme les salutations pour préparer

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

et ouvrir réciproquement la conversation ou accompagner la séparation dans de bonnes conditions mais aussi par une certaine attention pour maintenir l'échange conjointement, c'est ce qu'il appelle « les arrangements écologiques de l'interaction » (2013, p.219-224). L'engagement a donc un rôle majeur dans l'interaction y compris dans « les précautions rituelles » visant à sauver la face en évitant les trop longs silences ou « des interruptions et des distractions, qui peuvent être signes d'irrespect » (*ibid*, p.34). Pour cela les protagonistes peuvent recourir à des « menus propos » de courtoisie qui s'apparentent à des façons de réaffirmer leur bonne foi avec l'usage de sujets de conversation inoffensifs, comme la météo, les enfants ou les animaux par exemple. Ces types d'échanges, appelés aussi « ressources sûres », constituent une règle de considération d'autrui mais aussi défensive pour éviter un embarras provoqué par une situation gênante ou « une sorte de méfait que l'on pourrait appeler mésengagement » (Goffman, 1974, p. 104). Ainsi les interactants peuvent simuler l'engagement pour préserver avec tact les faces en présence et répondre aux exigences de la situation.

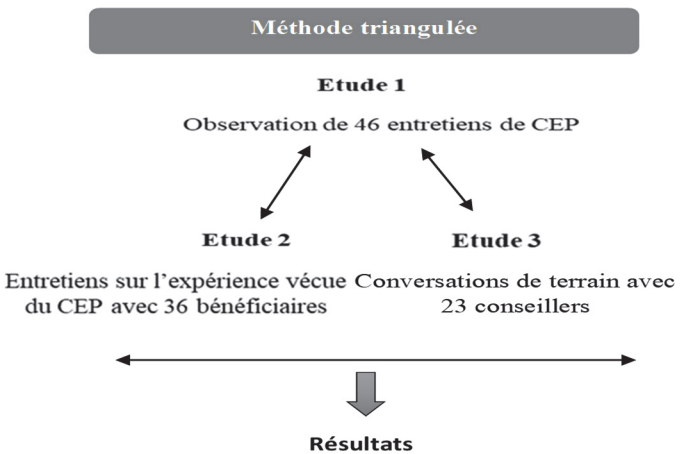
Cette théorie microsociologique empirique appliquée à notre objet de recherche a impliqué l'observation des actions conjointes des participants en CEP en utilisant toutes les ressources disponibles à savoir les interactions verbales, non verbales et paraverbales soutenues lors d'une séance de conseil. C'est donc la situation d'interaction en CEP qui a représenté notre unité d'analyse. « Par interaction (en face à face), on entend l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns des autres » (Goffman, 1973a, p.23). Nous avons choisi d'observer les interactions selon certains aspects spécifiques, comme : les composantes de base de l'interaction dans lesquelles s'inscrivent le CEP selon la pragmatique linguistique de Kerbrat-Orecchioni (2010) qui s'inspire des travaux de Goffman dans la définition du site, des participants et des buts ; les rites de civilités et les techniques de communication qui montrent des actions cogérées spécifiques et un certain rapport de places ; et les stratégies d'engagement qui s'illustrent par certaines postures d'accompagnement.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

2.3 Méthodologie

Ainsi, dans les sections qui suivent nous présentons successivement trois études. Dans la première, nous nous intéressons aux dynamiques interactionnelles en situation (plus ou moins explicite) de CEP. Dans la seconde nous proposons de recueillir et d'analyser les effets perçus à partir de l'expérience vécue en CEP par les bénéficiaires. Notre troisième étude concerne l'analyse des représentations du service des conseillers concernés par nos observations, recueillie à l'occasion de conversations de terrain. Notre discussion transverse mettra en regard ces différentes perspectives afin d'illustrer, à partir du vif des pratiques vécues en situation, les différentes facettes du CEP. Notre protocole de recherche met en œuvre une combinatoire méthodologique liée au terrain qui se décompose comme suit :



2.3.1 Observation de CEP

Dans le cadre de notre 1ère étude, nous avons réalisé 50 observations d'entretiens de CEP (auprès de 50 bénéficiaires et 23 conseillers), réparties auprès de huit institutions différentes ayant pour mission de délivrer du CEP, dont les cinq opérateurs

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

missionnés par l'Etat (en 2019) : Pôle-Emploi, Cap-Emploi, les Missions locales, les Fongecifs/Opacifs et l'Apec, ainsi que trois institutions régionales (en IDF et Bourgogne-Franche-Comté) ayant reçu un agrément pour dispenser jusqu'en fin 2019 du CEP. C'est la date à laquelle d'autres institutions ont été sélectionnées sur appel d'offres pour assurer le CEP des salariés par France Compétences. Sur les 50 entretiens de CEP observés, 4 n'ont pas pu être enregistrés, ils ne font donc pas partie du corpus. Nous avons réparti nos observations sur 3 régions que sont l'Ile-de France, la Normandie et la Bourgogne-Franche-Comté. Les 46 entretiens traités sont répartis comme suit :

Tableau n°1 : Présentation des entretiens de CEP observés

Opérateurs	***Nombre d'entretiens observés***
Fongecif	14
Cap-Emploi	7
Institutions diverses régionales	10
Mission locale	2
Apec	5
Pôle-Emploi	8

Les conditions (géographiques et calendaires) d'accessibilité au terrain ont été organisées par voie hiérarchique avec les responsables des opérateurs concernés et tous les professionnels ont été volontaires et ont accepté la méthodologie qualitative de notre étude. Les observations d'entretiens de CEP ont été réalisées entre le 25 février et le 20 juin 2019. Après avoir posé le cadre de notre intervention (anonymat, confidentialité, demande d'autorisation d'enregistrer l'entretien et présentation des objectifs succincts de la recherche), nous nous sommes installée avec notre bloc note et enregistreur audio. Notre rôle s'est cantonné au fait d'observer l'entretien en retrait, sans aucune participation de notre part, tout en restant curieuse, « ouverte à l'inattendu » et respectueuse du lieu et des personnes observées (Revillard, 2018, p.20).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Choix épistémologiques

Nous avons convoqué pour notre étude une méthode descriptive et inductive, d'abord à partir de notre statut d'observateur puis dans l'interprétation des données. En effet, l'observation en situation nous implique dans une position objectivante, du fait de l'utilisation, dans un 1er temps, de la description et du comptage simple des faits et pratiques en CEP et à la fois, interprétative pour mieux comprendre les enjeux et les phénomènes interactionnels de la situation de conseil engagés par les conseillers et les bénéficiaires. Pour garder notre capacité d'étonnement, nous avons choisi d'aller sur le terrain sans hypothèse préconçue. Comme le souligne Laplantine, cette approche empirique et microsociologique cherche à « observer d'abord ce que l'on rencontre » avec nos cinq sens en éveil, même si cette posture n'est jamais « imperturbable, anonyme et débarrassée de son affectivité », mais relève plutôt d'un regard extérieur singulier qui va chercher à comprendre le sens des phénomènes sociaux (2015, p.15-36). De plus, nous avons nos questions de recherche, notre problématique et notre cadre théorique d'analyse comme repères pour observer les pratiques de CEP et tenter après-coup de « décrypter ce qui s'est donné à voir et exprimé devant l'enquêteur », (Arborio et Fournier, 2015, p. 81). L'observation directe d'entretiens de conseil a donc mobilisé une théorie ancrée (Glaser et Strauss, 2010), d'inspiration ethnographique. Par conséquent elle a nécessité l'immersion dans les lieux concernés par le CEP, dans un processus dynamique entretenu avec notre objet de recherche dans une relation à la fois de proximité et de distance.

Collecte du matériau et méthode d'analyse

A partir des enregistrements des entretiens de CEP, pour nous en imprégner dans leur globalité, nous avons procédé à une première écoute de chacun avec une attention *ouverte* (Bardin, 2018, p.126) pour tenter de repérer des thèmes récurrents. Ensuite, une deuxième écoute nous a permis de retranscrire puis

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

d'analyser des *verbatim* classés par catégories thématiques en fonction des régularités et/ou des différences dans les situations d'interactions. Cependant pour donner à voir ce que peut représenter un CEP complet, nous avons proposé au préalable de l'analyse de contenu transversale, la présentation de deux entretiens reconstitués intégralement dans leur chronologie et logique. Nous avons proposé par conséquent dans la 1ère étude deux méthodologies qui sont d'abord « l'analyse de cas », puis dans un second temps nous avons effectué une « analyse transversale » (*ibid*, p.318) de la collection de 46 entretiens de CEP. Néanmoins, nous décrirons ici par souci de synthèse uniquement les résultats de notre analyse transversale pour illustrer quelques phénomènes récurrents ou au contraire variables, et ainsi accéder à un niveau d'observation plus généralisant.

2.3.2 Entretiens avec les bénéficiaires

Echantillonnage de volontaires

L'accessibilité aux bénéficiaires a été conditionnée par leur volonté de participer à notre recherche après leur avoir fourni toutes les informations nous concernant, l'objet de notre enquête et la méthodologie de notre étude. Nous n'avons pas pu organiser d'entretien en présentiel avec les bénéficiaires compte-tenu du fait que les rendez-vous de conseil (que nous observions) se succédaient et ne nous permettaient pas de les interroger juste après leur conseil ni de les faire revenir ultérieurement selon les lieux visités et leurs agendas. Nous avons donc constitué un échantillon de volontaires en formulant nos demandes auprès des bénéficiaires au fur et à mesure qu'ils se présentaient en CEP sans sélection d'aucune sorte. 36 bénéficiaires sur les 46 sollicités pour notre étude nous ont donné leur accord et leur numéro de téléphone pour être recontactés selon leur disponibilité.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Organisation des entretiens téléphoniques

Nous avons réalisé nos entretiens téléphoniques en fonction des disponibilités des bénéficiaires mais aussi dans la mesure du possible 15 jours après la date du CEP observé. Ce délai nous a semblé pertinent pour, à la fois que la mémoire du conseil soit encore récente et à la fois suffisamment éloignée, pour leur permettre une mise à distance favorable à notre entretien. Nous nous sommes inspirée de la méthode empirique d'explicitation de Vermersch (1994) afin de compléter les informations recueillies à partir de ce qui était observable dans la première partie de notre étude, en faisant émerger les effets perçus par les bénéficiaires de l'expérience du CEP. Ce choix s'inscrit dans une démarche d'enquête pour obtenir des informations et des descriptions nouvelles à partir de « la verbalisation de l'action » des bénéficiaires eux-mêmes (*ibid*, p.17). Cette verbalisation part donc d'un vécu passé. La méthode d'explicitation vise à aider le bénéficiaire par un questionnement précis à solliciter « la remémoration et l'attention » et à l'accompagner « vers une conscience réfléchie » (Vermersch, 2012, p.3-4). C'est donc depuis « une parole incarnée », accessible exclusivement au bénéficiaire qui a vécu l'expérience et à partir de sa subjectivité, c'est-à-dire « ce qu'il peut décrire selon lui », qu'un travail d'introspection a été suggéré (*ibid*, p.22-68). Il est important de noter que cette subjectivité est soumise à des biais relatifs à ce que va choisir de décrire le bénéficiaire en fonction de « ce qu'il comprend », « de ce qui lui apparait dans le ressouvenir » ou de ce qu'il accepte ou veut mettre en avant de la situation vécue (*ibid*, p.69-71). Nous ne pouvons, de fait, pas prétendre avoir accès à la réalité ou à la vérité de l'autre mais plutôt à une forme partielle et induite avec prudence. Nos entretiens téléphoniques se sont déroulés à partir d'un vécu de référence après-coup mais pensé au présent (V1) des interactions en CEP. Depuis ce vécu de référence le travail d'explicitation a cherché à en explorer un autre, le « vécu d'explicitation » (V2), visant la description plus précise et segmentée du vécu de référence (V1) de façon à obtenir plus d'informations et éviter les généralités formulées en

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

entretien souvent globalisantes et pré-réfléchies (*ibid*, p.118). C'est la raison pour laquelle nous avons beaucoup utilisé en entretien des techniques empruntées à Rogers (entre guidance et non directivité) à partir de l'écoute, de l'empathie, de la gestion des silences, du temps laissé pour réfléchir, des relances d'encouragement, et beaucoup de reformulations de contrôle et d'approfondissement pour faciliter le dialogue et l'échange intersubjectif (*ibid*, p.84). Dans cette partie nous allons décrire les résultats de nos entretiens téléphoniques autour des questions phares de notre guide d'entretien posées aux bénéficiaires portant sur leurs attentes initiales et les apports perçus du service, les temporalités des demandes, ce qui a manqué en CEP et leurs attentes pour l'avenir.

2.3.3 Conversations de terrain avec les conseillers

Nous avons réuni un corpus de 23 entretiens informels conduits auprès de 23 conseillers qui ont bien voulu nous accueillir en tant qu'observateur du CEP d'une part et nous accorder ensuite du temps pour parler de leur travail. Nous nous sommes donc adaptée aux disponibilités des conseillers selon leurs engagements professionnels et leurs temps de repos individuel ou collectif. Ce procédé nous a paru plus souple et surtout plus riche car permettant une immersion moins procédurale dans l'institution et auprès de l'équipe de conseillers. Cela nous a permis de créer des liens de proximité et de profiter de chaque moment pour cohabiter avec eux et recueillir le plus de matériau possible. Comme le souligne Marchive « quelle que soit la nature de ces relations (plus ou moins amicales, plus ou moins distantes), elles ne peuvent pas ne pas influer sur le déroulement de l'enquête et constituent une donnée incontournable de la recherche » (2012, p.8).

Conversations de terrain d'inspiration ethnographique

Etant entendu que nous avions déjà posé le cadre de notre intervention lors de notre étude concernant les observations

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

d'entretiens de CEP auprès des conseillers, nous avons mené nos conversations de terrain en ayant à disposition un journal pour noter des témoignages et des *verbatim* pour conserver la mémoire de ce qui a été entendu et vu. Ce journal de terrain nous a également permis de consigner des éléments de contexte : une synthèse d'une journée complète d'immersion, des pistes de réflexion qui n'ont pas pu l'être sur le moment, etc. Notre matériau se compose par conséquent de « conversations de terrain avec un objectif » enregistrées pour certaines et retranscrites ou encore consignées dans notre journal de terrain. Pour Lapassade, l'entretien ethnographique « est un dispositif à l'intérieur duquel un échange aura lieu (…) et où les rôles seront davantage marqués », il diffère donc de la conversation qui représente « un échange spontané et dicté par les circonstances », c'est donc à partir de conversations d'inspiration ethnographique que notre corpus d'échanges a été mené (1993, p.1). Ce choix méthodologique représente une stratégie d'adaptation au terrain tenant compte de ses contraintes mais aussi de ses opportunités « d'accès à la connaissance dans le champ des sciences sociales » (Marchive, 2012, p.8).

Pour réaliser l'analyse de contenu transversale nous avons procédé en 3 étapes comme pour l'analyse des entretiens réalisés auprès des bénéficiaires. Tout d'abord en effectuant l'analyse « thématique » des données, ensuite l'analyse « descriptive » et enfin l'analyse « explicative » (Alami, et *al*., 2009, p.102). Cependant par souci de synthèse, dans ce qui suit, nos résultats seront brièvement présentés quelquefois agrémentés de *verbatim* emblématiques de nos propos. De plus, pour préserver l'anonymat des conseillers selon les recommandations du Règlement général sur la protection des données (RGPD) depuis le 25 mai 2018, nous avons choisi de ne pas indiquer les régions dans lesquelles les professionnels travaillent de façon à ne pas pouvoir les identifier.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Tableau n°2 : Répartition par opérateur

Opérateurs	***Nombre de conseillers***
Fongecif	7
Cap-Emploi	3
Institutions diverses régionales	3
Mission locale	1
Apec	3
Pôle-Emploi	6

Comme pour les bénéficiaires de notre étude, même si l'ensemble du corpus embrasse tous les âges de la vie adulte il est majoritairement représenté par des personnes au mitan de leur vie. Il s'agit d'une période où « plus que jamais, nous réalisons combien les différents aspects de nous-mêmes interagissent et s'articulent entre eux : notre état de santé détermine notre aptitude professionnelle, notre vie professionnelle retentit sur notre vie affective, nos relations avec notre partenaire ou nos enfants influencent nos relations avec autrui, etc. » (Fauré, 2011, p.49). Cet âge se caractérise donc par l'expérience du temps de la vie vécue dans toutes ses dimensions et donc « organise une mémoire expérientielle » composée d'habitudes plus ou moins internalisées et agissantes sur l'agir professionnel des conseillers (Boutinet *in* Thievenaz et Tourette-Turgis, 2015, p.139).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

2.4 Résultats étude 1 : phénomènes interactionnels

> *« Parmi les adultes dans notre société, presque toutes les sortes de transactions, y compris la plus brève des conversations, s'ouvrent et se terminent par du rituel, réparateur ou confirmatif* » Goffman (1973b, p.138).

Dans cette section, nous allons décrire les composantes de base de l'interaction dans lesquelles s'inscrit le CEP (Kerbrat-Orecchioni, 2010). A partir de ce cadre, nous allons détailler dans un premier temps « le site », c'est-à-dire le cadre participatif dans lequel se déroule le CEP. Ensuite, il sera question des « buts » du conseil à partir des demandes des bénéficiaires et des niveaux de CEP utilisés. Nous présentons ensuite « les participants » et le type de relation qu'impose le CEP. Enfin, seront proposés nos résultats sur ce que nous avons observé de semblable et de différent d'une séquence d'échanges à une autre, dans leur fonction rituelle de communication, de face et d'engagement qui s'illustrent par certaines postures d'accompagnement.

2.4.1 Composantes de base des interactions

2.4.1.1 Le site

Contrat de communication implicite

La présentation initiale du CEP par les conseillers est quasi inexistante dans notre corpus. Dès lors, les personnes font une expérience sociale dans un cadre indéterminé ou au contraire trop déterminé par la culture traditionnelle de l'opérateur concerné. Sur les 46 entretiens, 2 conseillers (4%) chez le même opérateur ont évoqué en début d'entretien le nom du service mais sans expliquer à quoi il sert. C'est étonnant à deux titres, car d'une part les prestataires du CEP sont tenus depuis le décret du 24 décembre 2018, « d'informer leurs bénéficiaires dès le premier entretien sur les modalités d'accès et le contenu du CEP ». Et d'autre part cela interroge les finalités visées du CEP à savoir

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

favoriser l'évolution et la sécurisation du parcours professionnel des actifs. L'économiste et philosophe Sen (détenteur du prix Nobel d'économie en 1998), développe dans ses travaux le concept de liberté substantielle que l'on peut définir par l'égalité des chances en partie grâce à l'accès aux choix (2009, p.55). Cette théorie parait essentielle ici pour comprendre l'importance de situer le cadre d'intervention du CEP pour faciliter la mise en capacité des individus à pouvoir se l'approprier et l'utiliser en fonction de leurs besoins. En conséquence, il s'agit moins de mesurer le taux d'effectivité du droit que représente le CEP que de montrer les effets induits par cette ignorance sur l'équité sociale et sur la nature des usages (ou des mésusages) du service.

Durées, itération et niveaux de CEP

Quant à la durée des 46 entretiens de CEP observés, elle varie, entre 18 minutes pour le plus court et 1h23 pour le plus long. La différence de durée se manifeste par la nature des activités réalisées en situation de CEP allant d'une simple transmission d'information à un travail plus approfondi avec le bénéficiaire. Nous reviendrons plus tard sur ce point.

La fréquence des entretiens de CEP, là encore varie en fonction de l'opérateur, néanmoins sur les 46 observés 26 concernent un premier rdv (56%), 10 autres un deuxième (22%) et les 10 derniers un troisième rdv ou plus (22%). Nous avons constaté une corrélation importante entre le nombre d'entretiens réalisés et l'importance des problématiques sociales et de santé que peuvent vivre les personnes. Dans cette configuration, nous observons que le travail de conseil avec les personnes qui sont confrontées simultanément à des difficultés sociales, de santé et professionnelles, s'inscrit dans un accompagnement global d'une part et plus long que les autres pour détecter et lever les freins à l'emploi d'autre part. Notons également que ce modèle d'accompagnement global est dispensé par des opérateurs reconnus historiquement comme Cap-Emploi et la Mission locale par exemple pour les personnes en situation de handicap

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

ou les jeunes. Ainsi, la fréquence et la durée d'un CEP semblent varier en fonction non seulement des problématiques visibles ou dites des personnes mais aussi par les pratiques de conseil habituelles de l'institution. Cependant, nous pouvons nous interroger sur les attentes des autres personnes qui ne sont pas dans ces cas de figure (ou qui ne le disent pas) mais qui peuvent avoir besoin également de temps pour envisager un processus de conseil global. Car comme l'indique Lhotellier (2001, p. 136), « l'accompagnement d'un cheminement suppose un rapport au temps des personnes en situation, en devenir ». Cet auteur signale dans son ouvrage un paradoxe entre les besoins de temps et d'accompagnement des personnes dans leur processus de transition et en même temps les contraintes et la « tyrannie de l'urgence » qui pèsent sur les conseillers (*ibid*, p.129). En continuité, sur les 46 entretiens observés, 3 (7%) se situent en niveau 1 du panier de service correspondant à un accueil individualisé (selon le 1er Cahier des charges du CEP de 2014). Les 43 autres (93%) sont déclarés par les opérateurs observés en niveau 2 et 3 du CEP et concernent un conseil personnalisé et un accompagnement à la mise en œuvre des projets. Ces niveaux structurent le service par étape en fonction des besoins déclarés des bénéficiaires ou pressentis par les conseillers. Nous avons cependant constaté qu'ils se confondent souvent, des phases de diagnostic peuvent réintervenir en cours de conseil de niveau 2 ou 3 en fonction du déroulement du CEP. Cela nous évoque un processus qui se construit chemin faisant car « imposer un découpage *a priori*, c'est déjà fausser le mouvement réel de l'interlocuteur » (Lhotellier, 2001, p.89).

2.4.1.2 Les buts

Organisation du travail et outils

Concernant l'organisation du travail des conseillers, nous constatons qu'une véritable culture numérique semble s'installer dans les pratiques du CEP. Notre corpus montre une variété d'outils (numérisés ou non) mobilisés par l'ensemble des 23

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

conseillers observés en situation qui médiatisent et agencent leurs pratiques d'accompagnement. Ces outils représentent des ressources dans le travail de conseil, et ont pour objectif d'aider les bénéficiaires à construire un projet professionnel. Ils se répartissent en deux catégories. La première sert à aider les bénéficiaires à s'informer sur les métiers possibles à partir des centres d'intérêts, des valeurs, des compétences et des motivations. La deuxième vise à confirmer le réalisme du projet ou à aider la recherche d'emploi.

Notons que certains dispositifs comme les stages proposés par Pôle-Emploi sont prescrits par l'institution qui a négocié des accords commerciaux auprès de prestataires extérieurs. Dans ces conditions, les conseillers sont placés dans une injonction à déléguer des actes de métier qu'ils pourraient réaliser eux-mêmes. Majoritairement les conseillers perçoivent cette délégation comme une opportunité leur permettant d'alléger leur charge de travail et leur portefeuille variant de 200 à 400 demandeurs d'emploi. Pour d'autres (2 références), cela génère une forme de frustration de voir réduire leurs tâches au simple fait de suivre la recherche d'emploi des personnes. Dès lors l'efficacité de l'accompagnement ne peut ignorer l'impact des procédures institutionnelles et les difficultés de gouvernance.

Ces outils ou dispositifs ont ainsi pour fonction d'aider la décision et l'action des bénéficiaires quant à la définition ou la réalisation de leur projet et d'assister les conseillers dans leur travail de conseil. Cela a une incidence sur l'organisation de l'activité du binôme conseiller-bénéficiaire en CEP. Ensuite, ces outils semblent répondre à la fois aux besoins des conseillers (car très utilisés) mais aussi aux bénéficiaires pour disposer d'une offre de service élargie, souvent ludique et assez facile d'accès (pour ceux qui sont dématérialisés). Dans ces conditions, comme le souligne l'étude du Cirel (2019, p.101), ils contribuent ainsi à « standardiser l'accompagnement » mais aussi à l'individualiser en mobilisant des outils adaptés par le conseiller en fonction des besoins pressentis des bénéficiaires. Cependant, nous pouvons nous interroger sur la façon dont ces outils sont intégrés et réappropriés en situation de conseil par les professionnels dans la durée de l'accompagnement, ce que nous n'avons pas pu

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

observer dans le cadre de notre recherche. Car lorsqu'ils doivent faire face aux urgences quotidiennes et au nombre important de personnes à accompagner, le risque est grand que ces outils ne représentent qu'une fin en soi au détriment d'un moyen symbolique permettant la réflexion. Puisqu'ils semblent mobiliser des aspects techniques mais aussi affectifs, relationnels, sociaux et cognitifs dans la médiatisation de la co-activité en CEP. Vygotsky dit à propos des outils « qu'ils ne sont pas de simples ajouts à l'activité humaine, ils la transforment » (cité par Maynard et Greenfield, 2006, p.2).

Demandes initiales des bénéficiaires en CEP

Les premières demandes des bénéficiaires de notre corpus (tous les opérateurs confondus) se décomposent en 6 catégories. La première la plus représentée concerne les demandes de financement d'un projet de formation ou d'un bilan de compétences (42%), la 2ème vise un projet de reclassement pour inaptitude et problèmes de santé (26%), la 3ème s'intéresse aux techniques de recherche d'emploi (17%). La 4ème catégorie se rapporte à un projet d'évolution professionnelle (9%), la 5ème engage un projet d'insertion professionnelle (4%) et enfin la 6ème vise un accompagnement au maintien dans l'emploi (2%). Ces chiffres sont autant d'indicateurs sur la nature des préoccupations des bénéficiaires de notre corpus, et nous constatons qu'après les demandes de financement de projet largement en tête, les problématiques de santé dans les parcours professionnels sont prégnantes (y compris en dehors des entretiens observés chez Cap-Emploi). Ils indiquent aussi les étapes où se situent les bénéficiaires dans leur trajectoire professionnelle et les types de situation de conseil mobilisés. Les catégories de demandes observées par institution paraissent déterminées par l'activité habituelle des opérateurs en charge de dispenser le CEP. En effet, les Fongecifs /Opacifs ont été sollicités à hauteur de 93% concernant un conseil en ingénierie de financement pour un projet de formation, sans doute du fait de leur mission initiale de gestionnaire du CIF. Les demandes à Pôle-Emploi sont

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

distribuées entre les inscriptions comprenant des questions sur l'indemnisation du demandeur d'emploi (38%), les demandes de financement de formation (25%), les conseils en techniques de recherche d'emploi (25%) et un projet d'évolution professionnelle (12%). L'Apec est concernée à hauteur de 60% par un conseil en techniques de recherche d'emploi et 40% par un projet d'évolution professionnelle. La Mission locale a été consultée 2 fois (sur deux rdvs) pour un conseil en insertion sociale et professionnelle. Les Cap-Emploi ont reçu dans 100% des cas des personnes en situation de handicap pour un projet de reclassement. Les opérateurs régionaux du CEP ont été sollicités majoritairement pour un projet de formation à faire financer (60%) ou pour un projet de reclassement (40%). En conséquence, la nature des demandes des bénéficiaires de notre corpus paraît fortement influencée par l'histoire de l'institution et par le type de conseil qui prend place. Comme l'indique Kerbrat-Orecchioni (2010, p.108), « à chaque site institutionnel correspond un scénario particulier » qui influence le thème des échanges et des actions. Nous constatons que ces 6 catégories de demandes font émerger 6 types de situation de conseil de natures différentes, définis ci-dessous par ordre de fréquence décroissante dans notre corpus.

Tableau n°3 : Situations de conseil observées

Typologie de situations de conseil	***Définition***
1. Conseil en ingénierie de financement (42%)	Conseil et information sur les financements des dispositifs de formation, de qualification et d'orientation (CPF, CPF de Transition, bilan de compétences, VAE etc.)
2. Conseil en reclassement professionnel (26%)	Conseil visant à redéfinir un projet professionnel adapté à la situation de santé des personnes

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

3. Conseil en techniques de recherche d'emploi (17%)	Conseil en techniques de recherche d'emploi afin d'améliorer l'employabilité et la réinsertion professionnelle des personnes
4. Conseil en évolution ou reconversion professionnelle (9%)	Conseil visant à réfléchir aux possibilités d'évolution professionnelle, de changement de métier ou de statut
5. Conseil en insertion professionnelle (4%)	Conseil auprès de jeunes en situation de transition étude-emploi et d'insertion sociale dans le cadre d'un accompagnement global
6. Conseil au maintien dans l'emploi (2%)	Conseil et stratégie en fonction des problématiques rencontrées en poste visant le maintien dans l'emploi des personnes

La typologie des situations de conseil développée ici correspond selon Guichard et *al.* (2017, p.27) au type d'intervention de « guidance », pour aider les personnes à développer, selon les normes sociales actuelles, leur employabilité. Pour ces auteurs, ce type d'intervention s'intéresse avant tout à répondre à quatre types de questions portant sur le choix de métier à réaliser, la formation nécessaire à son exercice, les financements possibles et les compromis éventuels à prévoir. Les situations de CEP s'inscrivent en conséquence comme le souligne le Cereq (2019, p.8), « dans le référentiel d'action de la sécurisation des parcours » qui valorise l'accès à la formation (Ani 2013) ainsi que toutes les démarches visant une insertion professionnelle rapide.

2.4.1.3 Les participants

Soulignons que les problématiques des jeunes (d'insertion professionnelle durable) et des plus âgés face à l'emploi ne sont pas de même nature en conseil (OCDE, 2015, p.20). Dans ces conditions, l'âge parait représenter un indicateur social important

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

sur le plan individuel d'abord, selon l'étape du parcours de vie et le temps à anticiper dans la gestion d'une carrière et ensuite, politique puisqu'il dirige les personnes vers un type d'institution (les Missions locales par exemple) et par voie de conséquence les pratiques d'orientation.

Les conseillers

Les 46 entretiens de CEP observés ont été dispensés par 23 conseillers (16 femmes et 7 hommes), dans une tranche d'âge comprise entre 29 et 59 ans pour les hommes et 35 à 61 ans pour les femmes. Notons que la moyenne d'âge de 45 ans des conseillers se justifie car ils semblent avoir suffisamment d'expérience pour questionner la thématique des transitions professionnelles. Les niveaux d'éducation sont assez élevés puisque les trois quarts des conseillers déclarent détenir un diplôme supérieur au BAC. 44% sont dotés d'un 3ème cycle (BAC+5) et plus d'un quart d'un diplôme de niveau BAC+3. Seuls 3 conseillers (sur 23) indiquent ne pas avoir acquis de diplôme. L'ancienneté déclarée dans l'institution au moment de l'observation montre une disparité entre les conseillers juniors qui ont pris leur fonction depuis moins de 3 ans, les « médians 1 » qui ont une antériorité comprise entre 3 et 12 ans et les « médians 2 » de 12 à 25 ans, puis les seniors qui ont une ancienneté comprise entre 25 et 34 ans. Par conséquent, l'expérience du conseil en orientation est importante car près de 75% des conseillers déclarent une pratique comprise entre 3 et 34 ans (parfois dans la même institution). Ce qui n'est pas neutre sur les conceptions de l'orientation et de la personne en transition mais aussi sur les pratiques devenues potentiellement routinisées et naturalisées avec le temps pour les plus anciens et les procédures de conseil intégrées. La nature des derniers postes occupés des conseillers parait compatible avec les besoins en compétences pour conduire un CEP et indique qu'ils sont globalement expérimentés.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Les bénéficiaires

Les 46 bénéficiaires et participants des entretiens de conseil (30 femmes et 16 hommes) sont répartis entre le statut de salarié (52%) et celui de demandeur d'emploi (48%) ce qui montre que la thématique professionnelle concerne tous les parcours et suppose une mise à jour régulière des compétences, hormis pour les indépendants (microentreprises) et les chefs d'entreprise absents de notre corpus. Sur les 24 salariés recensés 16 personnes (67%) ont déclaré être en arrêt de travail ou contraintes d'envisager une reconversion professionnelle pour raison de santé. L'âge des femmes venant bénéficier du CEP se situe entre 18 et 60 ans et entre 19 et 60 ans pour les hommes. La moyenne d'âge de 39 ans pour les bénéficiaires nous indique qu'ils sont appelés à se former et à s'orienter tout au long de leur vie pour sécuriser leurs parcours professionnels. Plus de la moitié (57%) indiquent détenir un diplôme qui se situe entre le BAC et BAC+5, 17% un CAP et 26% se déclarent sans diplôme. Cette répartition plurielle met en valeur la place importante qu'occupe le diplôme dans l'insertion professionnelle en France (Lima et Trombert, 2016), car si l'on tient compte des demandes majoritaires en CEP qui concernent des modalités de financement, il s'agit bien d'acquérir par la formation une qualification ou certification (initiale ou nouvelle) afin d'améliorer son employabilité, changer de métier ou accéder à de meilleurs emplois. Cela semble manifester un besoin de prendre en main sa carrière de manière autonome pour faire reconnaitre son parcours face à l'insécurité d'emploi. Enfin, notre corpus est majoritairement constitué par des personnes en seconde partie de carrière qui disposent d'une expérience significative permettant un travail « métaréflexif » (Dumora, 2010, p.10), d'explicitation dans la durée (Vermersch, 2012) ou qui permet une *deuxième chance* pour Millet-Bartoli (2002). Dès lors les questions d'orientation de notre corpus semblent symboliser une conception des âges caractérisée non pas par des étapes de vie linéaires et invariantes (Levinson, 1996), mais par la thématique des transitions, des mobilités et de

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

l'allongement des parcours socioprofessionnels de personnes « continuellement en devenir » (Boutinet, 2004, p.28).

Relation de service asymétrique entre inconnus

La situation d'interaction en CEP s'inscrit dans une relation de service de conseil où les rôles des inter-actants sont asymétriques et complémentaires. Selon l'approche ergonomique cette relation de service représente une situation d'interaction entre un non-professionnel (le bénéficiaire) « qui exprime une demande » (Cerf et Falzon, 2005, p. 7) et un professionnel (le conseiller) détenteur de connaissances spécifiques pour répondre à la sollicitation du bénéficiaire. Nous pouvons également évoquer ici une activité de service « dans une relation de conseil qui se réalise pour et avec un autre » selon les termes de Mayen (2007, p.51). Suivant nos observations, le CEP est organisé de manière synchrone en face à face. Les conseillers selon le vocable de Goffman représentent des *open-person* (2013, p. 112) que l'on peut traduire comme des personnes ouvertes et exposées à des inconnus, même si les rendez-vous sont organisés et prévus en amont de la rencontre.

Conclusion

Cette partie montre que plusieurs facteurs interviennent dans le fonctionnement des interactions à partir d'un cadre influencé par les « ingrédients du contexte » (Kerbrat-Orecchioni, 2010, p.75). Incluant les sites d'abord que représentent les opérateurs du CEP qui accueillent les bénéficiaires et jouent en ce sens un rôle de tiers dans l'organisation et la réalisation du service ainsi que dans les interactions de conseil. Car si le CEP relève d'un traitement de masse nous avons vu que chaque opérateur propose un service spécifique associé finalement bien souvent à son expertise originelle dans un contexte codifié délimitant des règles de conduite, des attentes particulières et une scène de représentation de soi (Goffman 1973a). Puis concernant les buts du CEP, nos résultats montrent la présence de 6 types de conseil

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

engagés en réponse aux demandes formulées par les bénéficiaires. Ils concernent par ordre décroissant, le conseil en ingénierie de financement, en reclassement professionnel, en techniques de recherche d'emploi, en reconversion et insertion professionnelle, enfin pour le maintien dans l'emploi. Cette typologie donne lieu à une diversité de tâches distribuée sur plusieurs objets différents, cela fait partie des attributions du CEP mais nécessite des compétences spécifiques de la part des conseillers qui doivent s'adapter aux singularités des demandes et à une situation d'interaction à chaque fois particulière. Les problématiques d'orientation que posent les personnes de notre corpus mettent au jour des besoins de financement pour concrétiser les projets de formation, accéder aux droits d'emploi adaptés aux personnes ayant des problèmes de santé (Mezza, 2017) et faciliter le retour à l'emploi rapide. Elles questionnent en conséquence des variables financières, socio-sanitaires et temporelles du projet professionnel. De plus, pour répondre aux contingences matérielles des projets professionnels, les personnes sont enjointes à devoir s'adapter aux possibilités de financement du CPF et aux offres disponibles sur un territoire pour viser un retour rapide à l'emploi.

Dans ces conditions les projets sont-ils coconstruits à partir d'un compromis délibéré et choisis en conscience ou orientés uniquement par les conseillers et les organisations selon ces critères ? L'étude du Cirel (Pagoni et *al*., 2019, p.66) évoque à ce propos la tension que vivent les conseillers entre la nécessité de construire un projet réaliste tout en respectant les aspirations des personnes. Quoi qu'il en soit, il ne s'agit pas d'opposer la liberté de choix (autonome) des personnes au conformisme prescriptif (soumis) du marché de l'emploi, mais d'interroger les techniques de co-construction permettant de sécuriser des choix réfléchis. Ce sont donc les finalités du service et les postures professionnelles à engager qui sont à questionner ainsi que la façon dont les conseillers se saisissent des directives changeantes du CEP d'un Cahier des charges à un autre. Enfin les caractéristiques individuelles biologiques (âge, sexe, état de santé), sociales (statut professionnel et familial) et les rôles joués par les participants agissent comme des composantes de la

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

situation de conseil créant un ensemble « de savoirs, de croyances et de représentations » (Kerbrat-Orecchioni, 2010, p.82).

2.4.2 Rites de civilités et de communication

Question rituelle d'ouverture

Selon les conseillers les rendez-vous de CEP s'enchaînent les uns après les autres ou sont séparés par des temps de pause plus ou moins importants et composent une série de séquences d'échanges entre eux et les bénéficiaires en face à face. A partir de ce cadre, nous avons relevé un rituel à l'initiative des conseillers en début d'entretien qui se traduit par un questionnement lié à la détermination de la demande des bénéficiaires pour que la conversation s'accomplisse et déterminer le but de la situation d'interaction. On notera également que cette règle d'action d'ouverture s'inscrit toujours dans notre corpus, à partir d'un questionnement de ratification (c'est-à-dire qui a un rôle officiel dans l'interaction) permettant d'entrer dans un type d'action mutuelle et spécifique qui construit une définition de la situation commune et le cadre de l'entretien. Les séquences d'ouverture en CEP paraissent se caractériser dans notre corpus par l'existence de deux composantes : les salutations et la question rituelle d'ouverture. La première concerne des « rites de présentation » (Goffman, 1974, p.63) et de civilités qui sont des actes indispensables qui annoncent le début de l'interaction. La deuxième représente un processus d'enquête ritualisé à l'initiative des conseillers pour identifier la demande des bénéficiaires et déterminer le but de l'interaction qui va orienter l'action conjointe en CEP.

Thèmes traités par les conseillers

Comme on l'a vu, au regard de la diversité des demandes des bénéficiaires, le CEP est confronté à de nombreuses spécificités du rôle des conseillers qui influencent les thèmes des échanges et

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

des actions en conseil. Cependant nous avons relevé certains thèmes récurrents qui semblent constituer un script[31] plus ou moins prémédité par les conseillers en CEP et qui concernent l'analyse de la situation professionnelle souhaitée des bénéficiaires, l'enquête métier et l'évocation du CPF.

Analyse de la situation professionnelle souhaitée

Ainsi nous avons repéré un thème répétitif qui semble produire une règle d'action en CEP caractérisée par une enquête (plus ou moins consistante selon les cas) sur la situation professionnelle souhaitée des bénéficiaires, comme une activité d'anticipation de soi et de son avenir. Il s'agit ici d'une étape qui permet de rentrer dans le « vif du sujet » (Kerbrat-Orecchioni, 2010, p.223), pour découvrir chemin faisant les projets plus ou moins explicites et déterminés des bénéficiaires. Ce type d'interaction parait complémentaire dans le système de places et s'explique ici par l'optimisation de la différence entre les participants. Les conseillers détiennent le rôle d'enquêteur alors que les bénéficiaires suivent celui du répondant.

Acte rituel : enquête métier

Une autre étape a été observée consistant à construire ou valider un projet professionnel qui fait émerger un autre acte rituel visant à faire-faire une enquête métier au bénéficiaire et qui se justifie dans notre corpus par deux objectifs différents. D'abord elle est en relation avec une prescription institutionnelle des financeurs qui conditionne toute demande concernant un projet de formation. Ensuite elle représente un outil permettant aux bénéficiaires « de prendre conscience d'un certain nombre d'informations utiles à leur projet (marché, métier, formation, etc.) » (Pagoni et *al*, 2019, p.50). Nous constatons que cette prescription régionale concernant les modalités de financement

[31] Défini par Schank et Abelson comme « une séquence d'actions prédéterminée et stéréotypée qui définit une situation familière » (cités par Kerbrat-Orecchioni, 2016, p.156).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

engage, de la part des conseillers, une mission de conseil nécessitant d'orienter voire de flécher la construction des projets professionnels selon les financements accessibles. La relation de service peut alors prendre un aspect différent en plaçant les conseillers sous contraintes vis-à-vis des aspirations des bénéficiaires et nuancer la complémentarité de l'interaction en cours. Cependant cette enquête métier, au-delà des exigences administratives des financeurs, permet de recueillir des informations issues du terrain pour comprendre l'environnement professionnel et représente, par conséquent aussi, un outil de décision stratégique pour les personnes concernant leur projet.

Acte rituel : informations sur le CPF

Ajouté à cela sont systématiquement abordés, quel que soit l'opérateur ou le conseiller en charge du CEP de notre corpus, les dispositifs de formation en vigueur et les modalités d'accès aux financements des projets de formation. Ces informations visent à concrétiser les projets en utilisant les dispositifs adaptés aux besoins et au statut des personnes. Ils concernent essentiellement le compte personnel de formation (CPF) et le CPF de transition accessible aux salariés permettant de financer des formations plus longues et certifiantes dans le cadre d'un projet de reconversion professionnelle. Au-delà d'informer les bénéficiaires sur leurs droits de formation, la plupart des conseillers procèdent à un contrôle ou un conseil pour ouvrir le compte personnel de formation en vue d'effectuer un état des lieux des sommes disponibles ou à récupérer. L'analyse de notre corpus montre que plus de 45% des bénéficiaires (21 références) n'ont pas ouvert leur compte formation, le CEP apparait donc comme un moyen pour identifier les ressources financières favorisant la mise en œuvre des projets. Comme cet exemple le suggère le conseiller tente de faciliter l'accès aux outils de formation individualisés (Cahiers des charges, 2014, 2019) mais aussi d'optimiser stratégiquement les droits en fonction des projets du bénéficiaire. La relation de service institutionnalisée ici relève de la complémentarité entre les protagonistes, les

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

conseillers occupent une place dotée d'un savoir que les bénéficiaires viennent chercher. Ainsi les thèmes abordés de manière récurrente semblent manifester des règles d'action typiques en CEP et dévoilent que ce sont les conseillers qui restent les acteurs de son organisation, même si comme nous le verrons plus loin, ce rôle fait l'objet de négociations permanentes entre les participants. De plus, les trois thèmes présentés qui concernent des étapes de la construction ou de la validation d'un projet professionnel, mobilisent des registres d'implication différents des conseillers et des bénéficiaires en présence. L'analyse de la situation professionnelle souhaitée des bénéficiaires engage les conseillers à enquêter afin d'obtenir suffisamment d'informations leur permettant de fournir des pistes ou des réponses au problème posé, en tenant compte de l'horizon spatio-temporel concerné. L'enquête métier constitue une action à faire faire aux bénéficiaires en vue d'une décision stratégique à prendre pour leur projet. L'évocation du CPF recouvre un objectif d'information pour faciliter l'accès à la formation et à la réalisation des projets. Ces trois thèmes semblent représenter pour les conseillers des activités incontournables de diagnostic, de conception et d'information autour des projets professionnels et qui sollicitent une participation plus ou moins active des bénéficiaires.

En synthèse cette relation de service représente une interaction à dominante technique où chacun fournit à l'autre des informations spécifiques liées à une prestation sociale. Même si elle peut parfois être purement opérationnelle et mobiliser des méthodes routinisées, pour autant elle représente une « transaction productive » (Gadrey, 1994, p. 388).

Ainsi les principales activités réalisées mettent au premier plan des rôles distincts des conseillers et des bénéficiaires à partir d'un modèle d'action « prémédité » qui renvoie à un cadre d'expérience interactionnel, opérationnel et, pour une partie en tout cas, normé.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Acte rituel : Système d'enquête

La caractéristique commune de notre corpus représentée en situation de CEP, au-delà des échanges de civilités, concerne un système d'enquête et de question-réponse-évaluation-information de la part des conseillers manifestant un usage varié d'actes de langage leur permettant de poser des questions ou des requêtes pour faire préciser ou confirmer par la reformulation ou bien par la répétition, certains discours des bénéficiaires. Ainsi nous avons pu observer dans leurs énoncés des questions souvent directives pour essayer de faire faire ou faire dire quelque chose aux bénéficiaires qui concernent la catégorie englobante « des demandes » (Kerbrat-Orecchioni, 2016, p.84). Cette ligne de conduite parait conforme au genre de l'entretien ainsi qu'au rôle attendu des conseillers en CEP et mobilise un type d'activité spécifique en fonction de la nature de l'information demandée.

Par exemple si l'on considère le cas d'un interrogatoire réalisé par un conseiller en vue d'acquérir des informations sociologiques sur un bénéficiaire pour remplir son dossier administratif, la plupart des questions sont directives (voire autoritaires) et sollicitent des réponses immédiates de sa part. Ce modèle de communication s'inspire d'une conception béhavioriste correspondant ici à un schéma « stimulus-réponse » (Kerbrat-Orecchioni, 2016, p.7) qui joue sans doute un rôle non négligeable en CEP. En revanche, dans une situation où un conseiller veut exprimer un doute ou une demande délicate son énoncé sera formulé sous la forme d'une requête, moins risquée qu'une question directe, pour ménager les personnes et la situation.

Par conséquent nous avons repéré des différences par rapport aux demandes d'informations des conseillers vis-à-vis des personnes qui peuvent prendre la forme de questions directes avec ou sans demande de précision, de reformulation ou de répétition et de questions indirectes adoucies pour recueillir des informations sans dommage pour leur relation et la situation.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Nous pouvons considérer ces actes de langage comme des moyens d'agir permettant la réalisation d'actions spécifiques cogérées dans une figure de style rhétorique pour obtenir des informations, comprendre ou convaincre l'autre ou encore réfléchir avec lui, car comme le souligne Kerbrat-Orecchioni « parler, c'est échanger, et c'est changer en échangeant » dans un réseau d'influences mutuelles (2010, p.17).

Actes rituels de clôture

Et en fin d'entretien nous avons constaté très souvent des actes rituels de préclôture qui servent à annoncer et préparer la fin de l'entretien avant les salutations finales. Dans notre corpus ils sont toujours accompagnés de questions à l'initiative des conseillers et complétés par des opérations de reformulation d'informations déjà dites pour éviter que les personnes ne soient perdues ou qu'un point ne soit oublié. Sans doute que les conseillers ont-ils l'expérience qu'en fin d'entretien certaines personnes peuvent avoir du mal à retenir tout ce qui s'est passé, ce qui justifie la fonction de la synthèse. Le temps écoulé entre la préclôture et la clôture comprenant les salutations finales peut être plus ou moins long selon les cas. La clôture se réalise par des questions permettant d'interroger les bénéficiaires sur leur degré de satisfaction concernant le traitement de leur demande, ou de compréhension des informations reçues, ou encore il peut s'agir de propositions de modalités de suivi notamment à distance (médiatisé par des échanges par mail ou par téléphone). Ces modalités sont valorisées par l'ensemble des conseillers, probablement pour alléger leur charge de travail et assurer un accompagnement des bénéficiaires moins coûteux en temps. La fonction des séquences de clôture signifie ici un ensemble d'actions spécifiques mises en place pour clore la rencontre avec méthode, tact, et « s'éloigner physiquement » (Goffman, 2013, p.86), qui représente la dernière étape constitutive du *schéma global* des séquences d'ouverture, celles du corps de l'interaction et enfin celles de la fin du CEP (Kerbrat-Orecchioni, 2010, p.220).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

2.4.3 Postures d'accompagnement

Le fondement de la posture d'accompagnement fait apparaitre trois axes selon Paul : « le contexte social et actuel de son émergence, le fond anthropologique d'où il provient et ce qui en résulte pour la posture des professionnels » (2007, p.252). En conséquence, cette auteure renvoie à une façon de se comporter et de s'adapter aux situations d'accompagnement à partir, selon elle, d'une conception « éthique, de non savoir, de dialogue, d'écoute, et émancipatrice » (Paul, 2012, p.16-17). Pour Jorro les manières d'agir spécifiques en CEP concernent le plus souvent des postures « d'accueil, d'écoute et de médiation » (2016, p.8) ou en lien avec une façon de « tenir conseil » (D'Agostino et *al.*, 2019, p.1) qui met en valeur le concept « d'alliance de travail » (Pagoni et *al*., 2019, p.73). Nous constatons que la notion de posture d'accompagnement correspond à une attitude professionnelle spécifique, c'est-à-dire dotée d'intentions, de croyances et de valeurs personnelles mais aussi de prescriptions (tâches et organisation du travail) qui mobilisent par conséquent un type de relation et d'action particulier.

Dans cette perspective, cette partie concerne l'identification des différences observées dans les postures d'accompagnement mobilisées par les conseillers et leurs influences sur les phénomènes relationnels en jeu en situation de CEP. Il est question ici de repérer la place négociée ou donnée au bénéficiaire dans les pratiques d'accompagnement qui constitue des manières d'agir et d'interagir spécifiques en conseil. Nous avons étudié ces postures d'accompagnement selon le prisme « d'engagement situationnel » qui peut correspondre ou non aux attentes exprimées des bénéficiaires (Goffman, 2013, p. 222). A partir de ce cadre, l'analyse de notre corpus nous a permis de distinguer cinq postures : informative (28%), prescriptive (27%), de soin (18%), délégataire (17%) et transgressive (10%). La posture d'accompagnement *informative* correspond ici à des actes de transmission d'informations en réponse à une demande

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

ou une stratégie pour ne pas trop s'engager dans la situation. La posture *prescriptive* engage une relation et des actions directives selon la propre lecture et analyse du conseiller. La posture *de soin* met en œuvre un conseil qui tient compte, avant tout, des besoins socio-affectifs et pédagogiques des bénéficiaires en situation de CEP. La posture *délégataire* correspond à une étape de diagnostic permettant d'orienter une personne vers un dispositif d'accompagnement en fonction de son degré d'autonomie présumé. Enfin, la posture *transgressive* illustre l'écart entre le travail prescrit et ce que peuvent réellement faire certains conseillers dans le cadre d'un entretien.

Nous verrons qu'une grande partie des opérations réalisées en situation de CEP, selon notre corpus, semble dominée par la transmission d'informations ou par la prescription, c'est-à-dire de l'expéditeur vers le destinataire, sans donner lieu à chaque fois, à la construction d'une action en coresponsabilité. Nous constatons (cf. tableau n°4 ci-dessous) que plus la relation est coopérative et continue, plus l'engagement est fort et plus elle est occasionnelle et imposée moins l'investissement semble important. Le type de relation interpersonnelle convoqué en CEP paraît être affecté par les dimensions temporelles (de la rencontre), fonctionnelles (les buts et les activités plus ou moins réflexives) et intersubjectives (affects et cognition) selon les représentations du rôle de chacun et des attendus de la situation. Cette relation interpersonnelle, chargée affectivement, apparaît comme un phénomène multifactoriel et une construction commune mobilisant plus ou moins de proximité voire d'intimité ou de distance sur l'axe horizontal de la relation (Kerbrat-Orecchioni, 1992, p.39).

Concernant les mots-clés (du tableau ci-dessous), ils se rapportent selon les postures investies, aux contenus des échanges et aux orientations qui engagent des thématiques et des expériences distinctes en CEP. C'est-à-dire « une certaine manière de considérer et de mettre en œuvre le travail » (Mayen, 2015, p.50).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Tableau n°4 : Présentation des postures d'accompagnement

Postures dominantes	***Degré d'engagement***	***Type de relation***	***Mots-clés***	***%***
Délégataire	Limité	Courte et imposée	Rationalisation du travail, catégorisation, orientation	17
Transgressive	Dominant	Choisie	Stratégie de contournement, production de sens	10
Informative	**Situation 1 :** Limité **Situation 2 :** Limité	Distancée Stratégique	Routines, fonction institutionnelle Stratégie de surface et préservation de soi	28
Prescriptive	**Situation 1 et 2 :** Limité **Situation 3 :** Impliqué	Asymétrique et directive Volontaire	Démarche descendante et directive, routines Logique des petits pas, accompagner l'autonomie	27
De soin	Dominant	Soutenante	Tact, sens commun, empathie	18

A travers différents exemples de configurations situationnelles nous proposons maintenant d'illustrer les cinq postures dominantes observées en CEP, selon l'ordre de présentation du tableau ci-dessus.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Posture délégataire (niveau 1 du CEP)

Nous l'avons vu plus haut, chaque prestataire organise le CEP selon sa propre méthode et certaines activités de conseil peuvent être déléguées par le conseiller selon l'institution dans laquelle elles sont accomplies. Nous souhaitons évoquer le cas de pratiques de conseil (8 références/46) qui, à partir de procédures dites « registres de réponse connus, scripts et règles d'action » (*in* Cerf et Falzon, 2005, p.99), orientent les bénéficiaires vers des dispositifs d'orientation. Dans cette perspective, il peut s'agir d'une activité de diagnostic « techniquement traitable » (*Ibid*, p.99) qui a pour fonction d'orienter un bénéficiaire vers un dispositif d'accompagnement et des activités associées. La relation stéréotypée qui peut s'installer porte sur une enquête évaluative pour déterminer le degré d'autonomie du bénéficiaire afin d'organiser son parcours d'orientation et son suivi. Nous observons dans ces situations d'interaction qu'un « processus de catégorisation » (*ibid*, p.106) prend le pas sur celui de la construction de la demande avec les bénéficiaires. Et le prisme de l'autonomie plus ou moins clairement compris, perçu et formulé autant par les conseillers que par les bénéficiaires semble introduire un risque d'erreur important entre un diagnostic rapidement fait de part et d'autre et les besoins singuliers des personnes en situation de transition professionnelle. Car nous avons vu des bénéficiaires apparemment (autonomes et) capables d'organiser et prendre en charge leur parcours professionnel mais qui, pour autant, expriment un besoin d'être aidés et accompagnés. Nous pouvons supposer l'importance pour les bénéficiaires de rencontrer un interlocuteur référent avec qui la relation interpersonnelle va pouvoir se construire avec le temps et contribuer à répondre à ce besoin (Deci et Flaste, 2018). Cette posture d'accompagnement *délégataire* parait représenter la première étape du CEP et « se réduire à la fonction de gare de triage » (D'Agostino et *al*., 2019, p.1). De fait, cette organisation du travail place les participants dans une nécessaire coopération minimale pour accomplir le diagnostic à partir d'un échange de questions/réponses mais révèle un engagement assez faible

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

compte-tenu des limites de temps offertes à la relation. Cette coopération limitée dans le temps et la tâche sous-tend un risque de « serviabilité limitée » qui consiste à aider l'autre « sans s'engager au-delà de l'interaction immédiate » (Cefaï *in* Goffman, 2013, p.285). Nous pouvons également nous interroger sur les effets de cette organisation standardisée du travail sur l'identité professionnelle des conseillers et sur la représentation (limitée ?) du service par les personnes venant bénéficier d'un service d'orientation.

Posture transgressive

Nous avons observé dans quelques situations de CEP (5 références/46), des stratégies adoptées manifestant, semble-t-il, de la part des conseillers la possibilité de « mettre du sien » (Clot, 2007, p.87) dans l'activité et (re)trouver du sens dans la relation de service en contournant délibérément certaines prescriptions institutionnelles. Comme le souligne Clot « l'activité empêchée est l'une des causes les plus notables des problèmes de santé que subissent les salariés aujourd'hui » (Clot, 2019, p.112). Il évoque la nécessaire « coopération conflictuelle » avec les prescriptions hiérarchiques pour « prendre ses responsabilités » et éviter un « sentiment d'inutilité » (*ibid*, p.112-113). Ce qui confirme les travaux de la Dares (Coutrot, 2017) quand elle indique que les salariés se portent mieux lorsqu'ils peuvent influer personnellement et s'engager dans les situations professionnelles. Du point de vue des conseillers, ils semblent faire preuve dans certaines situations avec les bénéficiaires d'un engagement « dominant » (Goffman, 2013, p.40) et qui vont s'impliquer au point de résister et de s'affranchir du travail prescrit. La fonction de cette transgression peut s'entendre ici comme une « catachrèse » au sens où les conseillers détournent leurs tâches premières de manière inventive et créative leur permettant de singulariser leur travail (Clot, 2010, p. 169). Cela peut se traduire par le contournement des règles du travail de façon, à aménager leur activité à partir d'arrangements dissimulés et négocier ainsi leur contribution personnelle dans

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

l'organisation. Cette posture très engagée et *transgressive* semble favoriser une relation interpersonnelle coopérative visible dans les échanges observés des protagonistes. Cependant, « cette ingéniosité, même si elle permet l'action efficace du point de vue du professionnel, reste néanmoins tacite par crainte de représailles diverses » (Ulmann, 2013, p.145). Nous avons pu observer en effet dans quelques énoncés de conseillers montrant un acte de langage « performatif [32]», lorsque l'un d'entre eux par exemple dit « là pour le coup c'est du vrai boulot pour moi ». Cela nous fait penser à une production de sens dans son activité de service. Ceci semble confirmer l'hypothèse de Goffman (1974) lorsqu'il rappelle que la conversation est une activité avant tout sociale et d'engagement dans un rôle.

Posture informative

La posture *informative* peut être pensée à partir de la compétence sociale et de la « relation cognitive » impliquées dans l'activité du binôme comme dépendant des circonstances et de leurs négociations (Bonicco, 2007, p.38). Celles-ci semblent résulter des interprétations respectives des attendus de la situation et des rôles de chacun. Dans cette situation, nous avons repéré deux types d'interaction qui peuvent se présenter dans notre corpus (13 références/46).

Fonction historique

Par exemple, certains conseillers peuvent sembler présents à la situation « de bonne foi » et agir en conformité avec ce qu'ils estiment probablement être leur rôle dans la fonction traditionnelle de l'opérateur concerné et répondre aux attentes et aux représentations de ce rôle de la part des bénéficiaires. Certains extraits d'entretien peuvent même montrer une situation où semblent converger les attentes respectives perçues et les rôles

[32] L'acte illocutoire performatif représente l'acte « effectué en disant quelque chose » avec une certaine force d'engagement (Kerbrat-Orecchioni, 2016, p.22).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

de chacun mais qui paraissent ne répondre que partiellement aux besoins réels des bénéficiaires. En effet, plusieurs situations personnelles et professionnelles exposées par les personnes auraient mérité sans doute un accompagnement plus long et nécessité probablement des activités délibératives, d'enquête et d'intermédiation auprès d'organismes, plus poussées. Cela dans l'objectif de vérifier la compatibilité et la faisabilité des projets avec les caractéristiques sociales, sanitaires, scolaires et les financements possibles de formation des personnes. Par conséquent, la posture *informative* des conseillers parait s'inscrire ici dans un service limité et assez superficiel dans le traitement de la demande des bénéficiaires. De plus, cet engagement peut susciter « une tension gênante entre l'intention et son insuffisante réalisation » (Lhotellier, 2001, p.126).

Stratégie de surface

Dans un autre cas nous avons observé des conseillers qui, semble-t-il, utilisent une stratégie de surface pour masquer leur désengagement par rapport à la situation en communiquant une information minimale qui peut suffire ou non à répondre aux attentes des bénéficiaires. Dans cette perspective, le type d'intervention *transmissif* et *technique* correspond à un niveau de conseil et d'échange assez peu coopératif et les marqueurs d'engagement manifestés en situation paraissent faibles. Comme le souligne Lhotellier « la présence est en question dans le tenir conseil parce que son apparence ne suffit pas à la définir » (2001, p.117). Cette attitude, si elle est consciente, pourrait s'expliquer par la nécessité de s'ajuster en mettant en œuvre des stratégies d'adaptation et de « coping[33]» pour faire face au stress, aux émotions de la situation et à la charge de travail des conseillers. Ces stratégies ont des effets sur la relation en CEP à la fois pour la maintenir et sauver les apparences dans la situation. Nous avons pu constater la mise en œuvre de ce genre de stratégie quand par exemple dans un échange domine une forme

[33] Le concept de coping désigne la façon dont les individus vont s'ajuster aux situations difficiles (Lazarus et Launier, 1978).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

d'agressivité de la part d'un bénéficiaire qui engendre une distance entre les protagonistes et freine une véritable coopération. La posture *informative* des conseillers se concrétise alors par un jeu d'échanges entre informations et reformulations pour supporter « l'offense » de la situation (Goffman, 2013, p.125) et donner, malgré tout, un fil conducteur dans la gestion du temps de la rencontre. Cependant, cette activité est centrée sur la recherche et le transfert d'informations et se limite à fournir des réponses à un premier niveau d'engagement (Doublet, 2006). En revanche, les étapes de délibération et de décision appartiennent aux bénéficiaires qui disposant d'une information minimale, doivent-être en mesure, seuls, de l'évaluer et d'en apprécier les avantages et les inconvénients pour leur situation.

Posture prescriptive

Force est de constater qu'aujourd'hui, l'autonomie des personnes à faire des choix professionnels responsables est valorisée dans toutes les politiques d'orientation européennes et françaises (ELGPN 2014, Euro-guidance 2017, guide Repères CEP 2017, loi 2018 etc.). Les pratiques autour du « tenir conseil » entendu comme une délibération pour agir, sont sollicitées pour sortir des logiques de prescription (Lhotellier, 2001). De ce point de vue, nous avons observé dans notre corpus des pratiques hétérogènes et certaines mettent en évidence des logiques prescriptives (12 références). Cela, malgré les intentions des opérateurs et des professionnels à respecter ou accompagner la préservation de l'autonomie des personnes dans l'accompagnement en CEP.

Quand l'enfer est pavé de bonnes intentions

Cette posture peut dévoiler des situations où les conseillers prescrivent toutes sortes de recommandations voire des jugements de valeur formulés plutôt que des propositions ou un avis à confronter et discuter avec les bénéficiaires à partir de leur récit. Les propos peuvent-être affirmatifs et promettre aux

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

personnes une solution rapide et simple à leur problème si elles se conforment à leurs recommandations. Ce procédé place les conseillers dans une « posture haute » sur l'axe vertical des relations car les discours reflètent une certaine prise de pouvoir et d'autorité puisqu'ils tendent à dominer l'échange avec les bénéficiaires (Kerbrat-Orecchioni, 1992, p.75). De plus, ces prescriptions interrogent à plusieurs titres. Premièrement, le CEP vise à accompagner l'autonomie des personnes dans le cadre d'un projet d'évolution ou de transition professionnelle à partir de leurs propres critères et choix personnels. Deuxièmement, cela nous fait penser à une solution un peu magique et extérieure aux bénéficiaires en les plaçant dans une sorte de passivité et dans une relation infantilisante de dépendance vis-à-vis des conseillers, même si les conseils peuvent, potentiellement, produire des résultats positifs et partir d'une bonne intention. Dans le cas contraire les personnes pourraient ressentir de la culpabilité de ne pas réussir à solutionner leur problème et renforcer un sentiment d'échec latent ou avéré. En d'autres termes, les conséquences de ces prescriptions peuvent être possiblement délétères dans la trajectoire des personnes. Ceci nous permet de nous interroger sur ce qui induit cette relation *prescriptive* et sur ce qui se joue sur le plan affectif et sur les croyances implicites des conseillers pensant détenir les savoirs leur permettant de résoudre les problèmes des bénéficiaires. Ce sentiment pouvant leur apporter une satisfaction personnelle et professionnelle de se sentir utile grâce à leurs conseils et leurs interventions, ce qui va avoir une incidence sur la nature de leur engagement en situation de CEP. Cette posture montre aussi des tensions entre les discours que peuvent tenir certains conseillers sur le CEP et les pratiques. Comme si les concepts « d'autonomie » et de « coconstruction » façonnaient davantage un phénomène incantatoire connu de tous, plutôt qu'une compréhension endogène et personnelle permettant aux conseillers d'agir ou de transformer leurs pratiques. En effet, nos observations montrent qu'il ne suffit pas de connaître les attendus, ou même d'adhérer aux injonctions nouvelles du *tenir conseil* pour se les approprier en techniques déjà-là et prêtes à l'emploi. La situation d'interaction en CEP parait conditionnée

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

par un cadre institutionnel mais aussi par des « routines » et des automatismes incorporés d'intervention, mobilisés selon l'expérience et les représentations du service des conseillers (Goffman, 1973a, p.23). Cette posture attribue des rôles particuliers aux conseillers et aux bénéficiaires. Elle est représentée ici par le fait de donner des conseils préférablement au *tenir conseil*, à partir d'une expertise réelle ou supposée de certains conseillers, dans une démarche descendante et directive vis-à-vis des bénéficiaires. Dans ces conditions, quelle est la conception et la place des personnes dans le travail de conseil ? Ainsi que sur le développement de leur autonomie, définie comme le fait d'agir selon ses propres intérêts et/ou ses propres valeurs (Deci et Ryan, 2002) ? Ou encore de leur « autonomisation » correspondant à « un processus par lequel une personne ou une collectivité se libère d'un état de sujétion, acquiert la capacité d'user de la plénitude de ses droits, s'affranchit d'une dépendance d'ordre social, moral ou intellectuel » (Maury cité par Soidet et *al.*, 2018, p.34) ? Cela questionne aussi les motivations de ceux qui choisissent le métier de conseiller en évolution professionnelle et des phénomènes comportementaux produits de soumission et d'acceptation implicite ou au contraire de rébellion des bénéficiaires.

Quand la prescription est un premier pas

Nous avons aussi relevé dans nos observations des situations de CEP où la posture *prescriptive* des conseillers parait constituer une étape nécessaire d'une mise en mouvement de la pensée et du corps dans le cadre d'un projet de reconversion professionnelle. Ces activités prescriptives semblent concerner des ajustements et des engagements de coopération utiles aux bénéficiaires et à la situation d'interaction de conseil. Notre propos est donc d'éviter ici, les jugements hâtifs et négatifs sur les actes prescriptifs de la situation mais de mettre en avant la stratégie des conseillers dans leur relation sociale. Pour illustrer ce cas, nous avons observé des situations de conseil où les conseillers cherchent à construire une relation permettant aux

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

personnes de cheminer dans un accompagnement protégé en étant soutenues affectivement et intellectuellement mais aussi guidées, voire dirigées. L'histoire parfois difficile de certains bénéficiaires nécessite visiblement de proposer des modalités d'accompagnement dans un rapport au temps physique et psychique étudié. L'entretien de CEP peut contenir une charge émotionnelle importante entre les personnes en coprésence. Il s'agit d'une relation, à ce moment-là, qui demande d'accepter plus que jamais, de « marcher au même pas » que l'autre dans un dialogue constant (Paul, 2012, p.14). C'est aussi ce qui fait l'intérêt de cette démarche qui invite à découvrir une logique d'action du plus grand pas possible afin d'éviter l'inertie autant que l'agitation de la personne pour l'aider à engager une réinsertion sociale et professionnelle (Vallerie et Le Bossé, 2006). Dans ce cas, il est question d'admettre que l'autonomie (survalorisée aujourd'hui ?) ne se décrète pas. Toutefois, elle peut se construire (plus ou moins vite) et nécessite d'accompagner la personne à se prêter, à partir d'ancrages rassurants, à l'expérience vécue en commun pour faciliter son développement dans une responsabilité partagée, au moins dans un premier temps. Comme l'indique Dewey « le monde n'est pas donné, il est en train de se faire », ce qui pour lui représente une expérimentation qui valorise l'acquisition du pouvoir d'agir et permet de développer la pensée en situation réelle (2010, p.25). Dans ces conditions, certaines activités prescriptives peuvent, temporairement, représenter « autant de gestes de la pensée » pour se mettre en mouvement, interagir et reprendre sa vie en main (Périlleux, 2018, p.23).

D'une manière plus globale, nous avons constaté que le type de conseil réalisé auprès de personnes vulnérables ou souffrant de pathologies physiques ou psychiques, est beaucoup plus orienté et dirigé que les autres. Sans doute parce qu'il s'insère dans des problématiques d'orientation plus complexes qui requièrent une expertise et une posture d'intermédiation en vue de l'élaboration d'un projet de vie sociale et professionnelle et d'une nouvelle identité à construire.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Posture de soin

Ce prisme du soin engage ici un type de pratique et donc un type de relation de service particulier. Le concept de soin en sciences sociales peut être considéré selon le terme anglais du *care* comme se rapprochant « d'une combinaison de sentiments, d'affections et de responsabilités accompagnés d'actions qui subviennent aux besoins ou au bien-être d'un individu dans une interaction en face à face » (Noël-Heureux, 2015, p.9). Il s'agit par conséquent, d'un type de conseil qui tient compte, avant tout, de la personne et de ses besoins singuliers plutôt qu'une succession d'étapes prédéterminées et d'activités réalisées de manière automatique. Monier parle du *care* comme d'un « art de l'ajustement à des situations toujours particulières » et qui concerne « la sphère personnelle/affective » (cité par Noël-Heureux, 2015, p.14). Cela nous fait penser également à l'approche humaniste et co-constructive, *centrée sur la personne* de Rogers (1972), qui consiste à l'accompagner dans une démarche holistique pour l'aider à se réaliser de manière intrinsèquement autodéterminée, tout en étant soutenue et aidée pour cela. Cette posture de soin se rapproche dans notre corpus (8 références), d'une « pédagogie active » pour reprendre le terme de Paul (2012, p.17), qui convoque des actions, des stratégies et des types d'engagement spécifiques des personnes en situation de CEP. Nous cherchons à partir de cette posture à comprendre le rôle multifonctionnel des conversations et au-delà, celui de la situation de conseil dans son ensemble intégrant une posture de soin et de prévenance. La relation interpersonnelle et socio-affective dans ce cas de figure montre une certaine intimité et un degré d'investissement commun important, et semble favoriser un sentiment d'adhésion et de « secrets-confidences » (Goffman, 1973a, p.139). De fait, la notion de référent de parcours et d'interlocuteur unique visible dans ce type d'entretien, pose la question de la disparition de ce principe dans le deuxième Cahier des charges du CEP (2019) sur la relation et l'alliance de travail des protagonistes. Le questionnement bienveillant et valorisant des conseillers cherche souvent ici à

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

renforcer l'estime des bénéficiaires qui peuvent vivre une situation difficile sur le plan personnel et professionnel. Les comportements et les informations que fournissent les bénéficiaires peuvent orienter la situation vers une relation de soin. A partir de cela, certains conseillers vont endosser un rôle empathique et protecteur face à la souffrance exprimée pour à la fois maintenir la relation et créer des conditions leur permettant un travail commun. Les marqueurs émotionnels protéiformes visibles dans ces situations s'insèrent directement dans la situation et la relation de conseil et influent sur leur engagement émotionnel. De ce point de vue, le CEP est une arène d'expression et de mise en scène de soi (Goffman, 1973a) et représente un « lieu où se construisent en permanence l'identité sociale et la relation interpersonnelle » (Kerbrat-Orecchioni, 2010, p.278).

Notre corpus représenté majoritairement par les postures *informative, prescriptive et délégataire* montre une position plutôt haute et directive des conseillers en situation de CEP. Bien que ces trois postures puissent, dans certains cas, conforter et rassurer les bénéficiaires elles ont néanmoins tendance à réduire leur réflexivité. Les postures *de soin et transgressive* semblent favoriser, au contraire, non seulement une attitude de coopération entre les interactants mais aussi un degré d'engagement plus important. De plus, nous avons constaté que les conseillers peuvent alternativement passer d'une posture à une autre en les faisant cohabiter sur le terrain des pratiques. Cependant majoritairement, nous observons qu'ils ont tendance à en favoriser une qui est dominante dans l'entretien de CEP, et ceci semble-t-il en fonction de leurs formations et expériences professionnelles antérieures, de leurs représentations du service et du bénéficiaire, de leurs intérêts personnels et des contraintes institutionnelles.

2.4.4 Le CEP, un ordre social et d'engagement

Nous avons observé 46 entretiens répartis auprès de 8 institutions (nationales et régionales) sur 3 régions (Ile-de-France,

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Bourgogne-Franche-Comté et Normandie). Nous avons dans un premier temps détaillé les composantes de base de l'interaction (sites, buts, participants) permettant de se les représenter puis nous avons cherché à apporter un éclairage à l'organisation séquentielle des échanges sous le prisme des rites de civilités et de communication d'abord et enfin des stratégies d'engagement qui s'illustrent par certaines postures d'accompagnement. Au terme de cette première étude qui a tenté de mettre au jour les grands phénomènes observés pour mieux comprendre ce que fait et dit le binôme conseiller-bénéficiaire en *situation* de CEP, nous proposons d'aborder ici les points saillants qu'ils font ressortir.

Premièrement, nous avons vu que le cadre institutionnel du CEP pèse fortement sur la relation et la répartition des rôles du binôme conseiller-bénéficiaire dans notre corpus. Nous avons également mis au jour différentes durées en conseil qui se justifient par la nature des activités réalisées allant d'une simple transmission d'information à un travail plus approfondi de coconstruction avec le bénéficiaire. La fréquence majoritaire des entretiens de CEP concerne, pour plus de la moitié de notre corpus, un seul rendez-vous (56%) et montre un service globalement peu itératif. Cependant là encore, cette fréquence varie en fonction de l'opérateur du CEP mais surtout selon les problématiques sociales et de santé que peuvent vivre les personnes. Car nous avons constaté que le nombre d'entretiens de CEP réalisés ou proposés est bien souvent associé à l'importance de *freins périphériques* à l'emploi décelés chez les bénéficiaires. Ce qui nous indique que le CEP parait déterminé par les caractéristiques du public accueilli. Car finalement c'est surtout la Mission locale et Cap-emploi qui proposent un accompagnement global et dans la durée compte-tenu des caractéristiques socio-sanitaires du public reçu. Tout se passe comme si les autres publics (non spécifiques) n'avaient pas les mêmes besoins en termes d'accompagnement et de temps. Nous avons aussi observé que la méconnaissance du conseil empêche l'accès au service de manière consciente et délibérée par la quasi-totalité des bénéficiaires qui sollicitent certains opérateurs en fonction de leurs activités repérées et connues mais pas pour faire usage d'un service dit de CEP.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Par ailleurs, les préoccupations des bénéficiaires et la nature des actions engagées nous ont permis de distinguer dans notre corpus la présence de 6 types de conseil mobilisés. Les plus représentés concernent le conseil en ingénierie de financement, en reclassement professionnel et en techniques de recherche d'emploi.

Deuxièmement, nous avons présenté des rites de civilités et de communication insérés dans des séquences d'ouverture, constitutives du but de la rencontre et de clôture qui montrent leurs fonctions et les différentes activités qu'elles sous-tendent pour les protagonistes. Notons qu'elles sont articulées les unes aux autres par un mouvement commun très souvent à l'initiative du conseiller, qui va en thématisant les échanges, diriger le contenu de l'interaction selon un protocole souvent prévu à l'avance et qui préfigure un type d'engagement du bénéficiaire. Celui-ci est aussi déterminé par la compréhension qu'il se fait du cadre dans lequel le CEP se déroule. Car si l'institution donne au conseiller un pouvoir sur le bénéficiaire (dans le système de places) il semble s'équilibrer voire se compléter dans l'asymétrie des rôles de chacun. Etant entendu que l'expertise du conseiller est attendue par le bénéficiaire qui attend une réponse à ses questions dans le but de résoudre ses problèmes. De ce point de vue, la réussite du CEP semble mettre en jeu un système d'activité et d'influences réciproques où les rapports de *face* et d'*engagement* sont centraux. Pour cette raison, le bénéficiaire co-produit le conseil créant potentiellement une combinaison infinie de situations possibles. L'expérience du professionnel dans le métier de conseiller n'est pas neutre dans ce jeu interactionnel et sur les stratégies engagées pour réguler l'activité autant que la relation. Les séquences d'ouverture et de clôture sont celles qui présentent le plus d'actes routinisés dont certains prennent la forme de questions rituelles. Les séquences constitutives du corps de l'interaction montrent, en revanche, beaucoup de variabilités situationnelles. Les premiers échanges permettent de rendre possible l'interaction et d'identifier la demande à partir d'un questionnement portant sur la demande initiale du bénéficiaire.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Les suivants cherchent à comprendre les projets plus ou moins explicites des bénéficiaires et les actions à mener à partir d'un questionnement sur la situation professionnelle souhaitée. Enfin, les derniers visent à évaluer le degré de satisfaction du traitement de la demande du bénéficiaire, à reformuler et vérifier la compréhension du plan d'action et à proposer des modalités de suivi à partir d'un questionnement rituel de clôture. Tout se passe comme si ces techniques de questionnement constituaient un invariant opératoire que l'on retrouve de manière centrale dans la coproduction du CEP pour effectuer un travail « d'approfondissement » (Lhotellier, 2001, p.203) ou encore de persuasion dans une mise en scène cogérée avec le soutien de la rhétorique pour être efficace. De ce point de vue nous avons observé l'usage d'actes de langage variés des conseillers et des bénéficiaires, qui accomplissent une fonction stratégique discursive employée comme un moyen d'agir sur l'interaction en cours. La rhétorique ici est importante pour être pris en considération d'une part et d'autre part pour arriver à ses fins. Ainsi elle occupe une place centrale structurant l'interaction en CEP et représente un outil dialogique technique et psychosocial pour amener les conseillers et les bénéficiaires à coconstruire une relation, échanger de l'information, stimuler la réflexion et s'engager dans des activités conjointes. Nous avons également mis au jour trois thèmes centraux et donc constaté des activités récurrentes en CEP, comme l'analyse de la situation professionnelle souhaitée, l'enquête métier à faire-faire aux bénéficiaires pour construire, valider ou faire financer un projet de formation selon les besoins et statuts des personnes. En conséquence ces thématiques semblent faire appel à des conseils de « guidance » (Guichard et *al*. 2017, p.27) visant une meilleure employabilité et l'efficience du rapport orientation-formation-emploi.

Enfin, nous avons identifié cinq postures d'accompagnement investies en CEP pouvant correspondre, ou non, aux attentes et préoccupations des bénéficiaires. Nous avons pu ainsi relever que les postures *informative*, *prescriptive* et *délégataire,* majoritairement représentées dans notre corpus orientent les actions vers des actes plutôt transmissifs, c'est-à-dire depuis

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

l'expéditeur vers le destinataire, mais qui *a priori*, sollicitent assez peu la construction d'une alliance de travail collaborative dans la durée. Il convient néanmoins d'y inclure les cas spécifiques de personnes plus dépendantes et vulnérables nécessitant un accompagnement plus directif, dans un premier temps en tous cas, pour tenir compte de leur niveau d'autonomie dans une perspective d'action réalisée en coresponsabilité. Alors que les postures *transgressives* et de *soin* semblent davantage mettre en œuvre des activités interdépendantes du binôme mettant en valeur d'une part des stratégies d'engagement et de régulation pour négocier les aléas et la variété des situations mais aussi la relation interpersonnelle conseiller-bénéficiaire d'autre part. Par conséquent, le degré d'engagement relationnel parait proportionnel à la place qui est donnée (ou assignée) aux bénéficiaires du CEP et à la nature des activités réalisées. De plus, nous avons identifié que ces postures semblent affectées par des variables temporelles, d'objectifs et interpersonnelles en fonction des représentations du rôle de chacun et des attendus de la situation. Elles engagent, *a priori*, un invariant mettant au travail les exigences de la situation, les valeurs et les compétences des personnes en coprésence. Ainsi, cela semble confirmer l'hypothèse que nous avions formulée dans cette partie, sur le fait qu'un type d'action caractérise un type de relation (égalitaire ou hiérarchique) et d'engagement particulier et donc une posture professionnelle spécifique en CEP comme un marqueur du métier. De la même façon, un conseiller peut alternativement mobiliser une posture puis une autre au cours d'une même interaction. Cependant, nos résultats montrent qu'il a tendance à en privilégier une de façon dominante selon son parcours antérieur, ses goûts, son identité personnelle et professionnelle ainsi que la configuration de la situation dans laquelle il interagit.

Problématiques d'employabilité et financières

Le CEP interroge les institutions et les professionnels mais également les actifs, des plus jeunes aux plus âgés qui

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

rencontrent des préoccupations de début, de milieu et de fin de parcours professionnel. Mais aussi des préoccupations personnelles et professionnelles étroitement imbriquées, des problématiques d'ajustement conjoncturel ainsi que des transitions profondes. De ce point de vue, les interrelations qui composent la situation de CEP dessinent un périmètre large d'activités conjointes des deux partenaires. En effet, cette relation de service semble être affectée par les dimensions temporelles et affectives, par ses objectifs variables (selon l'opérateur, les bénéficiaires et les professionnels), par l'espace dans lequel se situe la rencontre qui va influer sur leur activité et sur les méthodes de résolution de problèmes utilisées. De plus, nous avons vu que les préoccupations sont centrées sur des problématiques financières, sociales, de santé, judiciaires, de transition professionnelle (études-emploi, emploi-chômage, emploi-formation), où les compétences, la qualification, le projet professionnel et les techniques de recherche d'emploi sont des sujets majeurs. Sans oublier la présence dans notre corpus de questions de transition emploi-retraite qui implique des incertitudes liées aux conditions de départ (nombre de trimestres acquis, montant des pensions) mais aussi sur le plan identitaire (image de soi, âge réel et perçu, activités possibles post-retraite etc.). Elles concernent donc autant de variables qui peuvent s'articuler et influer sur les parcours professionnels et personnels des personnes concernées. De fait, elles engagent des situations très variées autant que complexes, touchant ainsi à toutes les sphères de la vie des personnes. Dans ces conditions, nous constatons qu'elles s'inscrivent la plupart du temps dans une perspective de court-terme, voire d'urgence, mobilisant aussi quelquefois des questions à moyen terme. Nos résultats confirment en conséquence l'expression du législateur mettant en évidence le CEP comme une action visant « la sécurisation des parcours » par l'accès à la formation et à l'employabilité des personnes pour une insertion professionnelle rapide. Force est de constater que ces pratiques répondent au modèle du placement cherchant « la rationalisation des places dans la société et sur le marché du travail sous couvert de mobilité et même de liberté individuelle » (Jobert cité par Prot, 2007, p.7).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

A partir de ces constats, une question sociétale se pose concernant la préparation des individus aux évolutions ou transitions professionnelles, aux changements permanents et à l'injonction d'anticiper pour s'adapter à un marché du travail flexible dans une affirmation d'autonomie. L'orientation et la formation professionnelles tout au long de la vie aujourd'hui ont semble-t-il un rôle important à jouer dans la production des compétences nécessaires au développement de projets professionnels (et de vie), parmi lesquelles la capacité à s'informer en continu, à surmonter ses échecs, réaménager continuellement ses priorités en fonction de ses souhaits, des évènements et des opportunités en valorisant ses expériences quelles qu'elles soient (Guichard et *al*, 2017). Les questions d'orientation que se posent les personnes dépassent la seule sphère du travail : s'orienter aujourd'hui conduit souvent à s'interroger sur le sens de sa trajectoire même si celui-ci est inséré dans des contingences économiques (Savickas, 2005). Par conséquent, notre propos n'est pas d'opposer la liberté de choix (autonome) des personnes au conformisme d'employabilité sur le marché de l'emploi, mais de penser les techniques réflexives et stratégiques permettant la sécurisation de choix réfléchis pour construire une carrière. En effet, nos résultats montrent qu'il n'est pas pertinent de juger les bonnes ou mauvaises pratiques en CEP, mais plutôt d'appréhender les situations et les configurations où le conseil semble converger ou diverger avec les demandes et besoins des bénéficiaires. Ces commentaires expriment pour nous une hypothèse de travail sur ce qui serait, au fond, la structure même de ce que pourrait être le CEP. Car comme l'expriment Ryan et Deci (2018) dans le domaine de la psychothérapie, il y a une grande différence entre la prise de décision comme un choix entre plusieurs options, et le processus qui mène à faire un choix authentique, chargé de sens pour le sujet. Faciliter le choix ne consiste pas seulement à offrir des options, même si cela peut faire partie du processus : « faciliter le choix signifie que le thérapeute fournit le soutien et la réactivité qui permet aux clients d'être plus conscients pour prendre des décisions qu'ils vivent comme de véritables choix » (p.445. Notre traduction).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Un métier, 2 fonctions ?

Dans cette perspective, le CEP tel qu'il est perçu par les protagonistes, relève-t-il d'un espace dialogique portant sur des demandes fragmentées et de circonstance sans entrevoir le sens « dans une série indéfinie de projets à court-terme » (Guichard et *al*, 2017, p.12) ou offre-t-il un espace de délibération réflexif dans les processus de choix professionnel et de carrière des adultes ? Comme nous l'avons vu, l'accompagnement ponctuel autant que l'aide à la construction et au développement de carrière peut répondre aux demandes des bénéficiaires selon leurs besoins. Pour autant, le CEP n'implique-t-il pas de pouvoir répondre à ces deux ambitions politiques françaises et européennes (Guide Repères du CEP, Euroguidance etc.), visant d'une part l'employabilité à court-terme pour favoriser l'insertion professionnelle et la réduction du chômage et d'autre part poursuivre une finalité éducative et émancipatrice dans la durée ? Notons que la compétence à s'orienter tout au long de la vie est peu visible dans les activités produites en CEP dans notre corpus. Les besoins qui subsistent dans ce domaine semblent importants, car comme nous l'avons vu chaque conseiller en CEP engage un style d'activité, c'est-à-dire une démarche individuelle selon une posture (plutôt réflexive ou informative etc.) et des compétences déjà-là. Dans ces conditions, certaines s'avèrent adéquates à la situation et d'autres semblent moins appropriées. Comment alors tenir compte de cette professionnalité fragmentée et éparse des conseillers en relation avec les demandes variées des bénéficiaires qui construisent de fait une offre de service protéiforme ?

En conclusion, le CEP semble faire apparaitre ici au moins deux fonctions différentes pour répondre aux préoccupations variées des bénéficiaires selon leur situation du moment et les étapes qu'ils traversent dans leur trajectoire personnelle et professionnelle, et celles qui sont visées quand elles existent. Ces deux fonctions pourraient correspondre à deux types d'accompagnement distincts, pouvant néanmoins être complémentaires, et répondre à des objectifs et donc à des

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

temporalités sociales et psychologiques individuelles différentes. Car d'un côté, nous postulons qu'un accompagnement de type « guidance » (Guichard et *al*., 2017, p.27) plutôt orienté vers un dialogue opérationnel visant une meilleure employabilité implique d'abord des actions à court-terme. En revanche, l'accompagnement dans une posture du *tenir conseil* pour orienter sa vie, plus délibératif, réflexif et socio-existentiel s'inscrit lui dans une temporalité plus longue (Lhotellier, 2001). Pour ce dernier, les conditions de confort psychologiques et sociales paraissent centrales à sa réussite. En effet, il ne serait pas pertinent de proposer ce type d'accompagnement à quelqu'un qui serait dans une situation d'urgence professionnelle et personnelle.

D'autre part, ces deux types de conseil impliquent deux concepts de construction de soi distincts l'un de l'autre. Le premier a pour objectif de répondre aux besoins économiques urgents des bénéficiaires et aux possibilités du marché de l'emploi et engage des activités visant à définir le choix d'un métier à faire, la formation nécessaire à son exercice, à identifier les financements possibles et en fonction de cela trouver des compromis ou des alternatives (Guichard et *al*., 2017). Tandis que le deuxième cherche plutôt à aider le bénéficiaire par une activité réflexive à plus long terme et selon ses propres critères de réussite, à donner une direction à sa vie en explorant la signification qu'il accorde à ses expériences passées, actuelles et à anticiper de façon à coconstruire affectivement et « cognitivement un fil rouge, constitutif d'une certaine perspective d'avenir » (*ibid*, p.28). Ainsi envisagé, l'individu n'est pas considéré dans des problématiques séparées les unes des autres mais au contraire, comme pouvant être « l'auteur, volontaire ou involontaire, de liaisons et de déliaisons, préméditées ou imprévues, entre ses expériences » et « c'est ainsi que l'on peut regarder l'activité d'orientation comme l'organisation du développement potentiel d'une histoire individuelle » (Prot, 2007, p.7). Tout cela nous évoque l'idée d'un cheminement au sens double du fait que les individus s'orientent et font des choix professionnels à la fois pour subvenir à leurs besoins et pour se développer et se construire.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Ces deux types d'interventions nécessitent des compétences sociales et techniques adaptées. Par conséquent, en CEP la fonction et la construction des compétences deviennent essentielles tout autant que l'appréhension des besoins des personnes, de manière à guider les actions et construire le métier encore émergent (au moment de cette étude) de conseiller en évolution professionnelle. Dubar et *al.* (2015, p.13) soulignent que « l'identification à un rôle professionnel ne se fait pas sans crises, choix douloureux, ni dilemmes car il s'agit de renoncer à certaines de ses identités antérieures et à d'autres anticipées (par exemple telle ou telle spécialité) et d'affronter le risque de la perte d'identité lorsque les anciennes sont détruites et que les nouvelles ne sont pas encore installées » (*ibid*, p.109). Ainsi, la question de la fonction des conseillers par la définition de leurs activités de travail en interaction avec les bénéficiaires et de leurs compétences devient un sujet majeur pour envisager leurs identité et légitimité professionnelles pour leur permettre de se sentir « reconnus compétents par tous ceux à qui ils ont affaire » (*ibid*, p.13).

De plus, la concurrence qui pèse sur et entre les conseillers des différents opérateurs (publics et privés) renforce ce besoin de légitimité et de reconnaissance en tant que professionnel vis-à-vis des institutions et des bénéficiaires destinataires du CEP. A partir de cette conception, nous postulons que les actes et la posture professionnelle mobilisés en conseil interpellent le code éthique et déontologique du métier, car le paradoxe est réel entre d'une part, un travail de CEP de plus en plus normalisé (avec des résultats de formation et d'insertion attendus) et, d'autre part, la demande d'une prise en charge individuelle et personnalisée des personnes. Ainsi pour faire face à cette tension entre les besoins de temps et d'accompagnement des personnes et les contraintes du « tout, tout de suite » et du « conseil-minute » à la charge des conseillers (Lhotellier, 2001, p.132), le développement professionnel doit par conséquent interroger la complexité du métier en termes de cohérence entre les finalités du service, les compétences nécessaires, les demandes sociales et les commandes institutionnelles.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

2.5 Résultats étude 2 : les effets perçus du CEP

> *« L'égalité des chances c'est laisser pousser les cent fleurs dont les graines existent en chacun de nous »*
> Delors (2004, p.444).

Pour aller plus loin, nous allons maintenant nous intéresser aux effets perçus du CEP du point de vue des bénéficiaires pour compléter nos résultats concernant les observations de la situation d'entretien. Pour cela nous présentons de façon qualitative et quantitative les catégories de questions et les thèmes révélés par les réponses des bénéficiaires aux questions posées afin d'étudier leurs perceptions et compréhensions de l'expérience vécue du conseil.

2.5.1 Conditions d'accès

A la question posée « comment avez-vous été informé de l'existence du CEP ? » et « comment avez-vous eu ce rendez-vous ? », 32 bénéficiaires soit 89% de notre corpus, déclarent ne pas connaitre le CEP. Cependant sur ces 32 bénéficiaires, 13 (36%) soulignent malgré tout, le caractère « *intentionnel et individuel* » de leur démarche, « *mais sans connaitre le service* ». Les 19 autres concernés (53%) indiquent avoir été conseillés voire « *envoyés* » par Pôle-Emploi, ou les services sociaux et médicaux ou encore par leur employeur afin d'être renseignés ou accompagnés selon les cas mais sans savoir dans quel cadre juridique le conseil s'inscrit. 4 bénéficiaires (sur 36) disent connaitre le CEP. Une personne travaillant à Pôle-Emploi le justifie par sa connaissance du système d'orientation, une autre indique avoir découvert, par elle-même, l'existence du CEP en faisant des recherches sur internet et les 2 autres ne l'expliquent pas. Les bénéficiaires semblent par conséquent s'orienter ou sont orientés vers des prestataires de services d'orientation en fonction de leurs attentes.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

2.5.2 Attentes initiales des bénéficiaires

A la question posée « qu'attendiez-vous de ce ou ces rendez-vous ? », les résultats montrent d'abord des attentes de premier plan correspondant à des niveaux particuliers d'intentions. Ici les attentes de 17 bénéficiaires sont liées au financement (47%) dont 12 pour opérationnaliser un projet professionnel grâce à une formation, 3 pour un bilan de compétences, 1 pour un permis de conduire et 1 pour simplement des allocations de retour à l'emploi. Au second plan, s'expriment des attentes spécifiques (44%) qui peuvent concerner pour 12 bénéficiaires[34] un conseil adapté à la situation tenant compte des problèmes de santé et/ou de handicap, pour 3 un soutien psychologique de réconfort, ou encore pour 1 une aide à la préparation à la retraite. Au troisième plan, des attentes plurielles sont formulées visant l'insertion, l'évolution ou la réorientation professionnelle (39%) à partir d'une aide pour 7 bénéficiaires portant sur la construction ou la validation d'un projet, des techniques de recherche d'emploi pour 6 ou des propositions d'emploi pour 1 d'entre eux. Nous pouvons à la lumière de ces constats identifier trois catégories d'attentes[35] :

1. Financement 47%	2. Conseil spécifique 44%	3. Aide au projet et à l'insertion professionnelle 39%

Ces catégories soulignent l'expression d'attentes multiples mais néanmoins plus ou moins saillantes. Représentées majoritairement dans les discours, les attentes de prise en charge des projets d'évolution ou de mobilité professionnelle, qu'ils concernent des dispositifs d'orientation (bilan de compétences) et/ou de

[34] Sur ces 12 bénéficiaires 7 sont suivi par Cap-emploi.

[35] Le pourcentage total est supérieur à 100% car plusieurs réponses étaient possibles.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

formation (incluant le permis de conduire) ou encore d'allocations de retour à l'emploi, semblent centrales. Dans cette perspective, le financement attendu pour obtenir un diplôme ou une qualification nouvelle pour 12 personnes est perçu « *comme une nécessité pour évoluer, être reconnu sur le marché de l'emploi* » ou « *obtenir une promotion* ».

Les attentes de conseil spécifique (44%) montrent aussi la complexité de leurs préoccupations et de leurs incertitudes qui peuvent concerner non seulement les transitions professionnelles, mais aussi des questions sociales et médicales ou d'ordre psychologique. Ainsi, nous retrouvons des attentes évoquant un intérêt porté à la situation spécifique liée au handicap de façon significative et spontanée pour 12 bénéficiaires, notamment dans « *l'aide à situer les droits des travailleurs handicapés* » et les actions de médiation auprès des entreprises pour favoriser l'insertion socioprofessionnelle des publics fragilisés. Ou bien il peut s'agir d'une demande de soutien psychologique visant un maintien dans l'emploi ou pour réduire un sentiment de solitude face aux contraintes professionnelles ou encore pour gérer une situation de transition emploi-retraite difficile.

Concernant l'aide au projet et à l'insertion professionnelle, 7 bénéficiaires en réflexion sur leur avenir, indiquent attendre du CEP une aide pour construire, valider ou clarifier un projet afin de donner un sens et une orientation à leur parcours professionnel. Dans cette perspective, l'intérêt d'effectuer un travail réflexif accompagné pour acquérir une meilleure connaissance de soi sur ses compétences, ses aspirations et ses valeurs, même bien au-delà de 40 ans, est manifeste dans les attentes formulées, particulièrement (mais pas uniquement) par ceux qui sont concernés par une reconversion professionnelle contrainte et justifiée pour des raisons de santé. Quant aux techniques de recherche d'emploi, cette catégorie d'attentes exprimée par 6 bénéficiaires (17%), concerne majoritairement (14%) des conseils sollicités pour « *élaborer des outils de communication usuels pour valoriser son parcours professionnel comme le CV et la lettre de motivation* », « *rédiger des mails qui accompagnent une candidature* » ainsi que « *se préparer à des entretiens d'embauche* ». Un

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

seul bénéficiaire (3%) déclare attendre « *une proposition concrète d'emploi* ».

Synthèse partielle

La catégorie d'attentes *financières* de premier plan pourrait être mise en relation avec les profils des bénéficiaires qui semblent majoritairement confrontés à des situations sociales difficiles voire très difficiles. Dans ces conditions, le CEP parait davantage correspondre ici à une démarche pragmatique d'orientation et à un levier prioritaire de protection socio-économique par la formation et l'emploi plutôt qu'une construction identitaire personnelle mettant en jeu l'image de soi (Dubar et *al*., 2015).

Les attentes de second plan concernant *un conseil spécifique* montrent que la multiplicité des facteurs agissant sur les parcours professionnels peut susciter des difficultés nécessitant un accompagnement, non seulement soutenant psychologiquement, mais aussi impliquant une expertise juridique particulière. Ceci ayant pour but de fournir des solutions adaptées aux caractéristiques singulières des personnes.

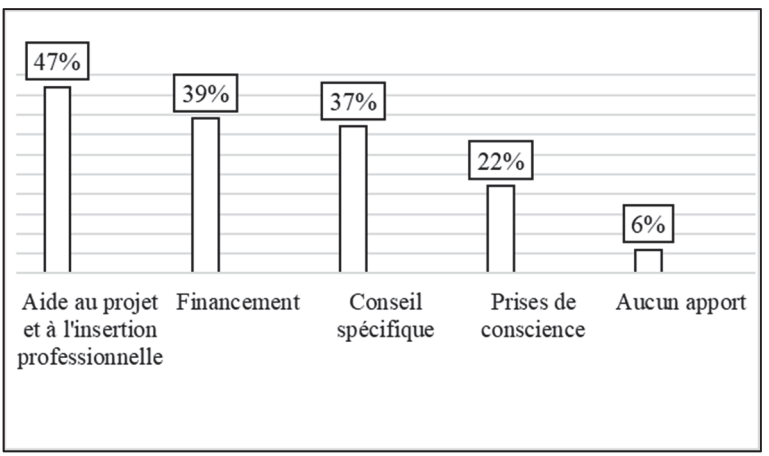
Les attentes *d'aide au projet et à l'insertion professionnelle* de troisième plan semblent mettre en jeu des rapports d'influences (plus ou moins importants) dans la relation et l'activité du binôme en CEP à partir de modalités « d'identification de soi » (Dubar et *al*., 2015, p.308) et d'appréciation de ses capacités pour aider l'élaboration d'un projet professionnel. Ou encore elles peuvent avoir pour objectif d'acquérir des savoir-faire techniques et comportementaux en recherche d'emploi afin de l'optimiser et l'améliorer pour se faire recruter. Nous constatons que ces attentes ont pour intention de développer son employabilité pour faire face à un marché du travail flexible (Gazier, 2008) et « de plus en plus incertain » (OIT, 2015, p.113) par la formation, l'identification d'opportunités professionnelles et la capacité à communiquer et « donner de soi une image crédible » (Enlart et Charbonnier, 2013, p.79) pour sécuriser son parcours professionnel. De plus, nous observons que ces attentes initiales sont, par

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

comparaison avec celles observées en situation de CEP, analogues et confortent nos résultats ici concernant les demandes d'adaptation au marché du travail.

2.5.3 Effets perçus

A la question posée « qu'avez-vous appris ou retenu du CEP ? », ou « l'entretien vous a-t-il permis de clarifier quelque chose ou d'ouvrir de nouvelles pistes ? » en premier lieu 17 bénéficiaires de notre corpus déclarent avoir « *construit* », « *précisé* » ou « *validé un projet professionnel* » (22%) ou acquis davantage de « *techniques de recherche d'emploi* » (25%). Deuxièmement, 14 bénéficiaires disent avoir pu obtenir « *des informations sur les dispositifs de financement possibles »* concernant leur projet de formation ou d'orientation (39%). Troisièmement de façon quasi équivalente à la catégorie précédente, les bénéfices du CEP concernent des conseils spécifiques pour 13 bénéficiaires (37%), répondant à des situations singulières de santé et/ou de handicap (14%), ou à « *un besoin de soutien psychologique »* (17%) ou encore à « *une aide à la préparation à la retraite »* (6%). Quatrièmement, 8 bénéficiaires relatent des effets inattendus ou une prise de conscience dans les apports perçus du conseil. Enfin, en faible proportion 2 bénéficiaires disent ne rien avoir appris ou acquis en CEP. Par conséquent, nous pouvons



Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

repérer 5 catégories d'apports révélées dans les discours des bénéficiaires :

Synthèse partielle

Ce qui apparait tout d'abord est le poids du facteur de l'âge ou de la période de vie dans les attentes et les effets perçus de la rencontre en CEP. Il peut s'agir d'espérer un interlocuteur suffisamment âgé et expérimenté comme condition pour être entendu et se sentir compris. Ou bien les attentes peuvent concerner des préoccupations d'employabilité tenant compte de l'âge, de la santé et des capacités à exercer certaines tâches etc. Ensuite, on constate encore que pour les bénéficiaires, c'est leur situation globale qui est convoquée, même lorsque la demande en CEP porte sur un simple renseignement. De plus, le conseil rencontre les bénéficiaires à des périodes différentes de leurs vies avec de ce fait des préoccupations de début, de milieu ou de fin de parcours professionnel mais aussi des inquiétudes personnelles et professionnelles étroitement imbriquées, le tout dans des problématiques d'ajustement avant tout conjoncturelles. Dans ces conditions, le CEP semble avoir plusieurs fonctions et engage des liens sociaux en face-à-face hétérogènes. En même temps on constate des interventions multiples des conseillers dans les domaines socio-économique, informatif et administratif, concernant l'employabilité visant à trouver ou conserver un emploi et l'anticipation des différentes formes de transitions psychosociales rencontrées.

2.5.4 Temporalités du traitement des demandes

A la question posée « est-ce que le (ou les) entretien(s) de CEP vous a (ont) permis de réfléchir à votre projet sur un temps court ou au contraire à moyen terme ? », 25 bénéficiaires (69%) disent avoir évoqué en CEP l'opérationnalité de leur projet professionnel à court voire à très court terme et 11 bénéficiaires (31%) font état d'échanges portant sur la gestion de leur carrière

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

à moyen terme. Ainsi, leurs discours signalent des activités de conseil portant majoritairement sur le temps présent voire urgent associé à des préoccupations impératives professionnelles. Cependant, nous observons que parmi les 11 bénéficiaires qui disent s'inscrire dans un processus et des étapes à moyen ou plus long terme pour arriver à construire leur itinéraire professionnel (31%) plus de la moitié sont ici touchés par des difficultés spécifiques de santé et/ou de handicap[36]. De ce fait ce type d'accompagnement, qui doit considérer la personne dans sa globalité avec les paramètres médicaux, sociaux autant que professionnels de sa vie, nécessiterait un conseil plus long et mis en perspective dans un avenir possible à coconstruire. Ces résultats attirent notre attention sur les besoins majoritairement exprimés par les bénéficiaires d'un « *accès rapide et guidé à la formation* » ou « *à l'emploi* » pour sécuriser les problématiques multifactorielles d'orientation des personnes en mobilité ou transition professionnelle. Cependant, en fonction des situations spécifiques que vivent les personnes, de leurs caractéristiques personnelles et du niveau de maturation de leur projet, l'accompagnement en CEP peut s'inscrire dans une temporalité variable selon les cas.

2.5.5 Evaluation globale du service

A la question posée « qu'auriez-vous aimé trouver de plus ou discuter davantage dans le ou les entretiens de CEP ? », 13 bénéficiaires se déclarent satisfaits du service et disent y avoir trouvé ce qu'ils étaient venus chercher (36%). 14 bénéficiaires fournissent des réponses laissant apparaitre un avis partagé quant à leur niveau de satisfaction au regard de leurs objectifs initiaux qui semblent partiellement atteints en CEP (39%). En plus faible proportion, 4 autres se disent insatisfaits du service (11%) ou 5 ne se prononcent pas sur cette question (14%). Pour détailler plus finement nos résultats, 13 bénéficiaires semblent indiquer que « *rien n'a manqué »*, les insuffisances ou dysfonctionnements relevés

[36] 3 bénéficiaires sur 11 sont suivis par Cap-Emploi dans cet échantillon et 6 ont une reconnaissance en qualité de travailleur handicapé (RQTH)

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

concernent par ordre décroissant « *l'accompagnement individualisé et sur-mesure* » pour 7 bénéficiaires (19%). Ensuite, de manière également répartie, 7 bénéficiaires disent qu'ils auraient souhaité obtenir davantage de solutions spécifiques tenant compte de leurs problèmes de santé et/ou de handicap pour faciliter leur projet de reclassement professionnel (17%) ou « *plus d'informations ou de réponses financières* » permettant d'opérationnaliser les projets de formation ou d'orientation (17%). Puis, nous retrouvons pour 1 bénéficiaire des attentes insatisfaites en termes d'accompagnement à la retraite (3%) ou « *d'offres d'emploi adaptées* » (3%). Enfin, 5 bénéficiaires ne se prononcent pas sur cette question en raison de difficultés de compréhension ou d'expression liées au manque de maîtrise de la langue française ou parce qu'ils estiment ne pas être en mesure de répondre étant au début de leur accompagnement (14%). Au regard de ces résultats, les indicateurs principaux d'insatisfaction paraissent concerner le manque d'adaptation à la singularité des cas dans les réponses apportées en CEP ainsi que les modalités de prise en charge financières des projets de formation ou d'orientation. Par conséquent, ces indicateurs d'insatisfaction semblent représenter deux méta-catégories :

1.Insuffisante personnalisation du service (42%)	2. Défaut de financement (17%)

Synthèse partielle

On peut retenir que notre corpus se répartit en en quatre catégories : les avis mitigés (39%), les satisfaits (36%), les insatisfaits (11%) et les silencieux (14%). Nous observons que le CEP apparait comme un service plutôt informatif et généraliste permettant des transformations (qui changent ou modifient une représentation de soi et/ou l'activité d'orientation en cours vers

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

plus de compétences à s'orienter) plus ou moins importantes selon les cas. Les critères d'insatisfaction semblent porter principalement sur l'insuffisante personnalisation du conseil et sur un défaut de financement des projets de formation. Notons que cette insatisfaction peut concerner la forme que prend l'interaction avec les conseillers, mais qu'elle est également susceptible de cibler le manque d'efficacité du marché de l'emploi, des politiques d'orientation et de leurs contraintes économiques en particulier. Quant aux indicateurs de satisfaction recueillis, l'opérationnalisation des projets professionnels parait déterminante ainsi que la disponibilité et les informations obtenues par les conseillers.

2.5.6 Attentes d'accompagnement pour l'avenir

A la question posée « maintenant si on parle d'avenir, comment pourriez-vous ou voudriez-vous être aidé dans la gestion de votre évolution professionnelle ? », les attentes d'accompagnement concernent « *la construction d'un projet d'évolution professionnelle* » et « *son financement* » pour 28 bénéficiaires (78%), un conseil spécifique santé pour 4 bénéficiaires (12%) ou de soutien psychologique pour 2 (6%) ou enfin une aide pour gérer sa carrière « *en entreprise* » pour 5 (14%). Nos résultats paraissent se répartir en trois temporalités distinctes. Cela situe les préoccupations d'orientation prioritaires des bénéficiaires en fonction de l'urgence de leurs situations professionnelles et personnelles perçues et vécues. Ainsi, par ordre décroissant nous observons que les attentes de résolution de problèmes à court terme semblent majoritairement représentées pour 22 bénéficiaires (62%), en deuxième lieu nous retrouvons les attentes concernant la gestion de carrière à moyen terme pour 9 bénéficiaires (26%) puis celles qui combinent le court et le moyen terme pour 8 (22%).

Synthèse partielle

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Les attentes d'accompagnement pour l'avenir semblent mobiliser des préoccupations, des représentations et des temporalités différenciées en fonction des équations professionnelles et personnelles des bénéficiaires. Elles paraissent s'inscrire dans des séquences liées alternativement à l'immédiateté de la demande ou à des considérations plus espacées de la gestion d'ensemble de la carrière. Cependant, leurs attentes visent en priorité et majoritairement l'employabilité et le retour à l'emploi rapide. Notons aussi qu'il y a une incertitude concernant l'avenir et les personnes ne savent pas forcément se projeter puisqu'elles n'en sont pas encore-là d'une part ou bien parce que leur rapport au temps est plus ou moins linéaire ou séquentielle selon les cas d'autre part. Sans opposer les deux systèmes, il s'agit de tenir compte des logiques d'action privilégiées en présences et de leurs vertus réciproques.

2.5.7 Le CEP, information ou transformation ?

Rappelons que la présentation de nos résultats s'est faite autour d'un premier bilan global et de six questions principales constitutives de notre guide d'entretien pour recueillir et explorer les représentations des bénéficiaires au sujet de leur expérience du CEP. Ces questions ont successivement concerné : les conditions d'accès, les attentes initiales, les effets perçus, les temporalités du traitement des demandes, l'évaluation globale et les attentes d'accompagnement pour l'avenir.

Accès au CEP limité

En premier lieu nous remarquons une véritable méconnaissance du CEP qui semble priver les bénéficiaires de se saisir de leur droit de citoyen et d'en faire un usage optimal dans un cadre juridique lisible et compréhensible par tous. Cela nous interroge sur la place qui leur est donnée dans la conception et l'organisation du service public que représente le CEP. Nous souhaitons ici illustrer notre propos avec les figures de l'usager développées par

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

le sociologue Weller (2018), pour mieux comprendre les logiques de la relation entre l'administration et les personnes. Il décrit l'émergence des droits des usagers portés initialement par le ministre Sapin en 1983, puis repris par la loi de 2002 pour « placer le citoyen au cœur du service public », faciliter l'accès à ses droits et répondre à une nouvelle « injonction à la participation, censée rompre avec le rôle passif » antérieur qui lui était attribué (*ibid*, p.50-51).

Selon lui, les représentations des usagers à partir de cette période se caractérisent par « un collectif et non plus une collection dotée d'un pouvoir » et par « l'offre de service » amenant à faire émerger les notions de qualité et de satisfaction du service (*ibid*, p.51-52).

Ceci faisant apparaitre 5 figures de l'usager : celle du *citoyen* (informé de ses droits), du *partenaire* (dépendant des professionnels et de l'organisation), du *client* (consumériste cherchant sa satisfaction), de *l'expert* (impliqué dans le service) ou du *coconcepteur* (qui coproduit le service public issu du design social) (*ibid*, p.54). Ces figures se différencient donc par une participation plus ou moins importante des personnes dans l'usage d'un service. Par conséquent, la méconnaissance (et le mésusage) du CEP interroge la place de l'usager-citoyen dans l'accès à ses droits comme condition pour développer sa responsabilité individuelle à réussir son parcours professionnel. Cette responsabilité est appelée non plus comme un vœu par les politiques d'orientation professionnelle, mais comme une injonction à l'autonomie.

Ce constat est visible, dans la loi de 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » qui vise à renforcer l'autonomie et le pouvoir d'agir des actifs. Entre autres modalités, l'application mobile du CPF doit permettre à chaque personne d'acheter en ligne des formations sans intermédiaire ni aide pour sécuriser ses choix. C'est la raison pour laquelle le décret du 24 décembre 2018 obligeant les opérateurs du CEP à informer leurs bénéficiaires des moyens d'accès et du contenu du CEP, a pour objectif concret de toucher tous les publics potentiels du service

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

et rendre effectif ce droit. De plus, la concurrence entre les opérateurs du CEP, existante depuis sa mise en place sur le territoire national en 2015, s'est vue renforcée par la sélection des nouveaux opérateurs régionaux pour dispenser le CEP auprès des actifs salariés à partir de 2020. Ceci n'est sans doute pas sans conséquence sur la qualité du service recherchée par les opérateurs : pour faire de la « satisfaction un critère de réussite, c'est la figure de l'usager-client qui se dessine, sans qu'il y ait forcément de traductions marchandes évidentes » (Weller, 2018, p.52). Il peut donc exister un décalage entre le principe de la participation sociale, citoyenne, démocratique et les conditions d'accessibilité offertes pour informer et valoriser les droits des personnes dans une perspective de développement de leur pouvoir d'agir. Nous pouvons citer le concept d'*empowerment* décrit en français par Le Bossé, comme « un processus par lequel des personnes accèdent ensemble ou séparément à une plus grande possibilité d'agir sur ce qui est important pour elles-mêmes, leurs proches ou la collectivité à laquelle elles s'identifient » (*in Cahiers du travail social*, 2016, p.112). En conséquence selon le rapport « Refonder le rapport aux personnes » du Conseil supérieur de travail social (CSTS), les formes de non-recours aux droits et services définies par l'Odenore[37] semblent concerner ici la non-connaissance, lorsque l'offre n'est pas connue et la non-proposition « lorsqu'un agent ne propose pas une offre » (2015, p.29). Par ailleurs, comme le souligne Chauvière (*in Cahiers du travail social*, 2016, p.10) « le substantif usager n'est certainement pas le plus approprié pour qualifier un citoyen actif ». C'est la raison pour laquelle nous avons préféré utiliser le terme de *bénéficiaire* pour évoquer la personne capable de s'engager par elle-même en mobilisant une occasion sociale particulière. Notons aussi que les contraintes de temps hétérogènes en CEP et les sujets que les bénéficiaires peuvent aborder ou non en fonction des spécialités de l'opérateur en charge du conseil sont aussi des obstacles et des empêchements ou limitations à l'expression du droit.

[37] Observatoire des non-recours aux droits et services

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Apports du CEP face aux attentes initiales

Deuxièmement, nos résultats mettent en lumière des demandes des bénéficiaires qui ne rencontrent pas toujours les solutions attendues en CEP. Cependant, ils reconnaissent des apports significatifs liés à la disponibilité et aux informations fournies par les conseillers. Par conséquent, le CEP semble vécu alternativement comme utile et positif par les bénéficiaires venus chercher des informations pour financer une formation et des conseils pouvant les conduire à l'emploi ou comme frustrant pour ceux qui attendaient un service plus personnalisé et offrant plus de moyens permettant une (ré)orientation. Leurs demandes peuvent concerner l'insertion professionnelle, le financement de projets de formation, le conseil tenant compte de problèmes spécifiques de retraite, de santé ou encore psychologiques nécessitant une aide de soutien pour reprendre confiance en soi ou supporter le stress d'une transition professionnelle.

Notons que l'attente de soutien psychologique est particulièrement représentée chez les bénéficiaires de notre corpus reconnus, temporairement ou non, en situation de travailleurs handicapés. Mais ce soutien prend des formes et des nuances différentes selon les personnes. Cela pourrait s'expliquer par la nécessité de travailler « au chevet du sujet pour le soutenir dans la construction d'un projet en aménageant quelque chose de son identité », en tenant compte des fragilités et vulnérabilités en présence (Mezza *in* Orly-Louis et *al*., 2013, p.136). Dans ces conditions, comme le souligne cette auteure « peut-on affirmer que les pratiques de conseil en orientation avec des personnes handicapées ont une spécificité ? » (Mezza, 2007, p.8). Selon elle, même si les objectifs du conseil sont les mêmes pour tous, la particularité des situations des personnes handicapées « conduit souvent à donner une inflexion particulière aux interactions de conseil qui sont développées avec elles » (*ibid*, p.8). Par conséquent, il s'agirait d'une aide à surmonter un événement ou une épreuve sur le plan psychologique, identitaire, émotionnel et à se réinsérer professionnellement. Ainsi, les inquiétudes professionnelles sont

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

multiples dans notre corpus, centrées majoritairement sur une logique d'insertion socio-économique basée sur les normes d'employabilité rapide des politiques d'orientation et affectées par les sphères privée et sociale des personnes autant que par la pluralité de leurs situations spécifiques.

Par ailleurs, nous constatons le faible niveau d'attentes exprimées par les bénéficiaires (14%), concernant l'aide à la construction ou à la validation d'un projet professionnel qui devrait logiquement présider à toutes démarches d'orientation pour sécuriser les choix et déterminer les étapes et les actions à réaliser. Ainsi avant de se lancer hâtivement (et d'utiliser potentiellement trop vite ses ressources financières de formation avec le CPF) prévoir différents scénarios professionnels pourraient représenter un bon prédicteur d'adaptation en fonction des évènements de la vie et des opportunités. Aussi, nous avons observé que pour optimiser leur employabilité et leurs chances de réussite face à une concurrence importante entre les personnes dans la recherche d'emploi, les bénéficiaires semblent mobiliser une posture plutôt opératoire que réflexive puisqu'il s'agit, le plus souvent, de résoudre un problème financier ou technique pour connaitre le marché et les procédés de prospection. Par conséquent, le projet professionnel des bénéficiaires apparait ici comme fragmenté, voire parfois impensé. La réflexion permettant de se projeter dans l'avenir pour coconstruire une carrière est peu visible dans nos résultats. Ceci nous amène à formuler l'hypothèse que les bénéficiaires arrivent majoritairement en CEP avec « une série indéfinie de projets à court terme » (plus ou moins réfléchis) en même temps que des objets immédiats d'incertitudes (financement de projet, emploi etc.) qui motivent un conseil (Guichard et *al.*, 2017, p.12).

Résolution de problèmes à court terme

Troisièmement, comme nous l'avons vu notre corpus concerne essentiellement des adultes au mitan de leur vie professionnelle mais aussi de jeunes adultes en insertion ou d'autres plus âgés en fin de carrière. Ainsi, le CEP semble destiné à accompa-

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

gner les différents âges de la vie des personnes mais particulièrement ici l'adulte dans ses périodes de transitions et de crises professionnelles. Il a aussi pour fonction de répondre à de multiples objets d'intervention impactés par les différents statuts des bénéficiaires (du salarié au demandeur d'emploi de courte ou longue durée) et par les difficultés associées qui leur sont propres. Ceci met en avant la diversité des préoccupations spatio-temporelles dans lesquelles les projets d'orientation des bénéficiaires s'inscrivent. Nous avons pu observer dans nos résultats la fonction dominante opératoire et pragmatique qui guide l'action et quelquefois adaptatrice ou anticipatrice du projet des personnes.

Cela nous indique la fragilité et les aspects d'indétermination, d'hésitation et d'incertitude avec lesquelles elles doivent négocier la conception ou le développement de leur projet. Y compris, quand un bénéficiaire se trouve orienté par un conseiller qui ne lui permet pas ou peu de penser un futur possible, le sens de son action voire de sa vie selon ses propres critères de réussite. Car force est de constater que c'est ici la temporalité courte et le moment présent qui concernent très majoritairement le CEP et la présence de micro-projets plus ou moins clairs et réfléchis. Avec une personne qui de plus en plus souvent « par son projet de formation cherche à aménager dans le court terme l'une ou l'autre transition professionnelle ou existentielle (…) dans le labyrinthe de son parcours de vie » (Boutinet, 1993, p.44). Tout se passe comme si les micro-projets de formation devenaient non pas toujours un moyen pour réaliser un projet professionnel mais représentaient un chemin, une expérience utile pour le construire en même temps qu'une identité pour devenir soi selon aussi les circonstances et possibilités offertes par l'environnement.

Les bénéficiaires semblent vivre de nombreuses situations transitionnelles et intermédiaires entre engagement et désengagement, désorientations et réorientations, autrement-dit comme dans un chaos vocationnel. Dans d'autres cas, même si le futur peut se réaménager continuellement, les personnes sont amenées à faire appel à de l'aide extérieure dans le cadre d'un soutien à la réflexion et à la création d'un projet professionnel pour donner du sens à leurs actions et parfois à leurs vies. En ce sens, la charge

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

affective et émotionnelle suscitée par les épreuves traversées lors de cette période semble jouer un rôle important en conseil. Nos résultats mettent au jour majoritairement des préoccupations d'orientation correspondant à « des espaces contraignants » à gérer à court terme voire dans l'urgence et d'autres où peuvent coexister différentes temporalités de choix et d'action (Boutinet, 1993, p.68).

Attentes d'accompagnement à l'avenir

Ensuite, nous observons dans notre corpus des conceptions de la carrière différentes selon les bénéficiaires qui semblent impacter la construction et la mise en œuvre de leur projet professionnel de façon plus ou moins autonome et autodéterminée. En effet selon les personnes la carrière peut représenter alternativement une partie ou le sens de leurs vies, une vocation, l'autonomie financière, un poste adapté à leurs compétences, à leurs valeurs et à leurs aspirations ou une réponse à des contraintes du marché de l'emploi. Selon Goffman la carrière implique en premier lieu un rôle social, une représentation de soi et de son personnage par laquelle « l'individu prend conscience de lui-même et appréhende les autres » (1996, p.179-180). L'injonction à l'autonomie et à la responsabilité individuelle face à la nécessaire gestion de soi et de sa carrière engendrée par le contexte de *flexisécurité* de l'emploi semble créer des attentes d'accompagnement différentes selon les personnes. Car force est de constater que cette quête « d'autonomiser » les actifs, visible dans les textes de loi successifs concernant la formation et l'orientation, ne dit pas par quel cheminement et processus les personnes peuvent être mises en capacité d'acquérir des comportements professionnels efficients et préventifs des aléas de la vie pour sécuriser leurs parcours.

Ainsi, les conceptions de la carrière chez les bénéficiaires en interaction avec celles des conseillers, elles-mêmes portées par

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

l'organisation en charge du CEP vont influer sur les rapports sociaux fondés sur la contrainte (soumission aux rôles prédéterminés) ou l'engagement (mutuel et volontaire) selon les cas. Cependant, selon leurs représentations, elle semble perçue comme incertaine et parait les obliger, compte-tenu de l'imprévisibilité du marché de l'emploi, à la gérer et à s'adapter rapidement en définissant des stratégies en permanence afin de maintenir leur employabilité.

2.6 Résultats étude 3 : points de vue des conseillers

> *« Je me porte bien dans la mesure où je me sens capable de porter la responsabilité de mes actes, de porter des choses à l'existence, et de créer entre les choses des rapports qui ne leur viendraient pas sans moi ».* Canguilhem (2002, p.68).

Nous présentons ci-après la 3ème étude qui concerne l'analyse des conversations de terrain que nous avons menées auprès des 23 conseillers observés en situation de CEP. Elle s'inscrit dans le prolongement et la complémentarité des deux précédentes.

Analyse des conversations de terrain

Dans cette partie nous allons analyser qualitativement les thèmes qui se sont révélés au fur et à mesure de notre enquête de terrain à partir des témoignages et *verbatim* des conseillers classés par opérateur. Nous avons pu relever 5 catégories thématiques qui représentent des informations liées aux :

1. Activités des conseillers
2. Préoccupations qui pèsent sur leur travail
3. Contextes institutionnels et organisationnels
4. Postures professionnelles
5. Stratégies mises en œuvre en CEP

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

La première catégorie thématique concerne l'activité déclarée et réalisée par les conseillers en situation de CEP. Pour clarifier cette notion nous la situons dans son acception habituelle soit « l'ensemble des buts et procédures prescrites, aux performances exigées et aux normes de qualité, mais aussi à l'environnement physique de réalisation du travail » (Tourmen, 2007, p.516), à savoir une unité d'action assez large. La deuxième catégorie représente les préoccupations et incertitudes qui semblent les questionner voire les affecter dans leur travail. La troisième s'intéresse à leurs représentations de l'environnement mis en place par les institutions qui comprend l'organisation du travail des professionnels selon les politiques liées au CEP et les protocoles établis par chaque opérateur (travail prescrit). La quatrième catégorie thématique concerne la posture professionnelle. Si l'ergonomie la décrit par des mouvements et comportements physiques des personnes au travail nous l'abordons ici selon la « la manifestation (physique ou symbolique) d'un état mental. Façonnée par nos croyances et orientée par nos intentions, elle exerce une influence directrice et dynamique sur nos actions, leur donnant sens et justification » (Lameul, 2008, p.89). Plus précisément, la posture, « constituerait un savoir de l'action, que les professionnels conscients des enjeux de l'interaction avec l'usager, construiraient de façon à garantir la situation de conseil auprès du bénéficiaire » (Jorro, 2016, p.5). Enfin la cinquième montre des stratégies, combines et astuces explicites ou implicites relatées par les conseillers comprenant des actions d'adaptation aux situations de travail pouvant leur poser des problèmes.

2.6.1 Fongecif

« Avec la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, le Fongecif – Fonds de gestion des congés individuels de formation – est devenu Transitions Pro le 1er janvier 2020 »[38] et ne dispense plus de CEP. Depuis cette date,

[38] Selon le site de « Transitions Pro » : https://www.transitionspro-pdl.fr

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

il est délivré pour les actifs occupés « par des opérateurs régionaux financés et sélectionnés par France compétences, sur la base d'un appel d'offres national »[39]. Notre étude de terrain réalisée en 2019 impliquait encore le Fongecif dans le paysage des opérateurs actifs du CEP, nous avons pu observer et converser avec 7 conseillers de cette institution dans 2 régions différentes.

Premièrement, les conseillers du Fongecif déclarent des pratiques qui concernent principalement l'organisation opérationnelle et financière des projets de formation des bénéficiaires. Cette activité semble impliquer des connaissances sur les dispositifs de financement en vigueur et sur les besoins en compétences et offres de formation du territoire. A cela s'ajoutent des techniques de montage de dossier de financement comprenant l'enquête métier à faire faire aux personnes afin qu'elles puissent justifier leur demande selon les critères du Fongecif. Dans cette même perspective certains conseillers déclarent faire usage d'outils en CEP dès qu'ils en ressentent le besoin pour notamment, aider les personnes à définir ou valider un projet professionnel, ou vérifier par une enquête métier le réalisme du projet à partir de statistiques d'offres d'emploi etc. Nous retrouvons également la façon dont ces conseillers déclarent unanimement démarrer le conseil « *toujours à partir de la demande d'une personne* » pour à la fois guider les actions mais aussi co-évaluer son traitement. De manière plus singulière nous constatons des pratiques sociales plus spécifiques en conseil, ayant pour fonction ou intention d'aider les bénéficiaires « *à se rappeler ce qui a été dit ou ce qui est à faire* » post-CEP en leur faisant noter les informations ou le résultat afin de garder une trace de l'entretien. Par ailleurs, nous observons qu'un seul conseiller déclare faire de la veille documentaire en sachant comment la réaliser, la synthétiser et la partager avec ses collègues. Autrement dit, il semble pointer l'importance d'un travail réalisé « en coulisse » et en dehors de

[39] Informations disponibles sur le site de France Compétences : https://www.francecompetences.fr/fiche/1er-janvier-2020-le-service-du-conseil-en-evolution-professionnelle-est-ouvert-aux-actifs-occupes/

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

la scène du CEP pour reprendre la métaphore théâtrale de Goffman (1987, p.225).

Deuxièmement, nous retenons que les préoccupations majeures exprimées par les conseillers concernent le manque de temps ressenti pour effectuer un service de qualité et approfondi pouvant mieux répondre aux besoins des bénéficiaires *a contrario* d'un traitement routinier (Goffman, 1974) « *de banquier* » et *a minima* des demandes de formation. De plus il semble également, selon certains, que ce facteur temps est très important « *pour comprendre le parcours de la personne et déceler les problèmes potentiels non-dits personnels, de santé, d'addictions etc. »* pour adapter le conseil en fonction du besoin réel. Ces problématiques prégnantes en CEP paraissent générer des sources de stress chez les bénéficiaires qui se répercutent sur eux et leur travail avec une possible ambiguïté dans les rôles et les niveaux de responsabilité attendus n'étant pas formés pour pouvoir l'assumer et y faire face. Ainsi, pour échapper au sentiment de solitude ou d'être à court vis-à-vis des nombreuses situations apportées par les personnes, les professionnels semblent manifester des besoins de formation ou d'échanges entre pairs pouvant constituer des ressources utiles au développement de leur activité et une forme de soutien social. D'autres conseillers expriment aussi des incertitudes relatives au périmètre de leur fonction voire à leur identité professionnelle quand ils sont confrontés à des besoins qu'ils estiment « *aller au-delà des financements disponibles »*.

Troisièmement, nous repérons que la plupart des conseillers imputent leurs difficultés majeures en CEP au manque de temps et de moyens ; dans un sentiment partagé de ne pas pouvoir remplir correctement leur mission au regard des besoins des personnes. Ils semblent dénoncer une intensification de leur charge de travail dans un cadre organisationnel et temporel trop contraint correspondant pour beaucoup à l'inflation « *des tâches administratives exigées dans le suivi des dossiers »* des bénéfi-

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

ciaires. Comme si l'organisation du travail préfigurait un glissement de la nature de leur activité qui prône l'individualisation de l'accompagnement vers la gestion administrative du quotidien et de masse des personnes accueillies.

Quatrièmement, concernant les conceptions du CEP nous relevons d'une part qu'il n'est pas perçu « *comme un service nouveau* » nécessitant des changements dans le travail quotidien des conseillers semble-t-il, mis à part le suivi administratif plus rigoureux qu'auparavant, si l'on se réfère aux témoignages. D'autre part, les conceptions du CEP et les postures professionnelles des conseillers en situation semblent intrinsèquement liées les unes aux autres manifestant des logiques d'action spécifiques selon les cas. Dans cette perspective, les caractéristiques des postures paraissent engager des conceptions du CEP selon leur compréhension de la notion de responsabilité et d'autonomie des bénéficiaires dans leur évolution professionnelle mais aussi des actes à privilégier en conseil pour les aider à y faire face. Ainsi, les énoncés des professionnels paraissent présenter des postures distinctes allant de celle du « *faire faire* » à « *faire ensemble si besoin* », ou bien à celle qui consiste en priorité à s'appuyer sur la « *faisabilité financière du projet de formation* », ou qui valorise la « *culture du résultat* » en termes d'insertion professionnelle ou encore à celle qui se veut « *non prescriptive* » vis-à-vis des bénéficiaires. Nous précisons qu'un conseiller déclare mobiliser parfois deux types de postures en CEP et qui ne paraissent pas antagonistes entre-elles.

Enfin nous observons que les actions d'adaptation aux situations de travail mises en œuvre par les conseillers concernent majoritairement des conduites individuelles leur permettant de négocier avec la charge de travail qu'implique le suivi des dossiers administratifs des bénéficiaires et de s'adapter aux contraintes de temps. Nous avons également constaté chez certains professionnels une situation de catachrèse à partir de l'utilisation qu'ils font du compte-rendu d'entretien intégré au CEP « pour un autre usage que celui auquel il est initialement destiné » (Rabardel,

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

1995, p. 111). Ou bien en plus faible proportion il peut être question semble-t-il, de stratégie de protection, en réaction au sentiment d'être « *démuni face aux problèmes et souffrances apportés par les bénéficiaires* » ou à l'incapacité perçue dans son rôle de *tenir conseil* (Lhotellier, 2001). Dans tous les cas elles paraissent répondre à une tentative des professionnels de dépasser ou de contourner certaines tâches prescrites et/ou situations problématiques et d'arbitrer des manières de faire leur travail en fonction de ce qui leur semble réalisable et important à privilégier. En l'absence d'organisation concrète du travail, de règles de métier qui seraient discutées et reconnues collectivement, on constate qu'en réalité chaque conseiller définit lui-même son champ d'action avec ce qu'il comprend du service et des situations de CEP, des attentes sociales et institutionnelles selon aussi son expérience professionnelle.

2.6.2 Cap-Emploi

Les Cap-emploi font partie des opérateurs nationaux du CEP figurant dans la loi du 5 mars 2014. Leur mission consiste à accompagner toutes les personnes actives reconnues en situation de handicap, qu'elles soient en recherche d'emploi ou dans le cadre d'un projet d'évolution ou de reconversion professionnelle. Nous avons pu échanger avec 3 conseillers de cette institution dans deux départements différents.

Tout d'abord, notons que les 3 conseillers rencontrés chez Cap-Emploi déclarent des comportements professionnels en CEP qui semblent mettre au premier plan une activité structurelle d'enquête s'inscrivant dans une « *temporalité longue et de réitération »*, qu'imposeraient selon leurs témoignages, les situations socio-sanitaires et personnelles des bénéficiaires. Compte-tenu des problématiques spécifiques du public accueilli ici, les conseillers semblent suggérer un accompagnement qu'il convient d'aborder dans « *le respect de ce qui est réaliste et compatible avec l'état de santé des personnes »* eu égard à leur projet de reconversion professionnelle à penser et à construire avec elles.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Pour ce faire, ils disent privilégier l'approche biographique à partir du récit de vie des bénéficiaires pour comprendre leur histoire et mobiliser des outils d'orientation quand c'est nécessaire pour leur travail d'enquête envisagé par étapes et dans la durée.

Ensuite, retenons que leurs préoccupations semblent liées « *à une charge émotionnelle et affective forte* » due aux situations difficiles apportées par les bénéficiaires. Ces émotions partagées dans un climat de confidences n'apparaissent pas anodines pour la relation du couple bénéficiaire-conseiller où peut se tisser et se construire une forme de proximité intime suscitant de l'empathie-sympathie entre les protagonistes. De plus, les conseillers font état « *de situations compliquées* » (à supporter et) à traiter avec ce public compte-tenu du fait que « *les problèmes de santé en créent souvent d'autres* » touchant aux sphères, sociale, familiale, professionnelle et économique par effet de circularité et d'interdépendance.

Autrement dit, les professionnels suggèrent qu'avec les personnes en situation de handicap l'accompagnement en CEP est plus long, car complexe et la qualité de la relation centrale. Ce qui semble dévoiler des traces d'attributions de stigmates (mêmes positifs) vis-à-vis du public handicapé, le distinguant ainsi des autres (Goffman, 1996) et autorisant ici une forme particulière de sollicitude et de bienveillance en situation d'interaction. Cet accompagnement déborde donc du seul champ professionnel et sous-tend une conception holistique de l'orientation et de la personne insérée dans son contexte global de vie. Dans cette perspective, certains conseillers déclarent « *avoir mal au cœur* » de ne pas pouvoir répondre de manière plus efficace aux attentes et besoins des bénéficiaires et de devoir accepter les limites de leurs interventions étant fortement voire personnellement impliqués avec eux en conseil.

D'autre part, les citations des conseillers nous indiquent des niveaux différents d'appréhension des contextes institutionnels et organisationnels en lien avec le CEP. Nous repérons qu'ils peuvent concerner la charge administrative perçue du service et le manque de temps ressenti pour coconstruire une alliance de travail permettant d'installer un climat de coopération préalable

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

à la phase de diagnostic prévue en conseil. Ou bien il peut s'agir d'un constat sur la méconnaissance de la réforme de 2018 et en particulier du CEP par les bénéficiaires « *à part le CPF obligatoire pour financer des projets de formation* ». Ou encore il peut être question d'un « *manque de moyens* » constaté dans l'accompagnement des personnes ayant à la fois des problèmes de santé et judiciaires. Dans le dernier cas, un conseiller suggère une réponse des politiques publiques insuffisante et une absence de logique d'action en réseau que nécessiterait l'accompagnement de ces personnes dans le cadre de leur projet de réinsertion professionnelle. Ce n'est donc pas étonnant de constater ici des conceptions du CEP qui se situent dans une problématique sanitaire et sociale (voire judiciaire dans certains cas) comprenant la prise en compte des besoins des personnes qui en découlent dans le domaine professionnel. Ce type d'accompagnement global et itératif correspond aux missions originelles du Cap-Emploi, par conséquent, les professionnels interrogés semblent se représenter le CEP comme identique à leurs pratiques de conseil anciennes. Dans cette perspective, à part les contraintes administratives de traçabilité du service matérialisées par la synthèse des rendez-vous à rédiger, le CEP n'est pas considéré comme nouveau et nécessitant des changements dans leurs activités et missions quotidiennes historiques.

Enfin nous retenons dans les discours des conseillers des actes d'accommodement en situation de CEP qui apparaissent selon des stratégies et des engagements individuels composites (Goffman, 2013) leur permettant de personnaliser leur travail. Ceci dans une autonomie plus ou moins affirmée entre les contraintes comprises de l'institution et une volonté de faciliter la réalisation du conseil avec les bénéficiaires. Dans ce cadre, ces régulations en CEP sont pratiquées par les conseillers aussi parce que l'institution le permet en leur autorisant de gérer leur temps de travail et l'organisation de leurs rendez-vous en fonction des besoins. Leur travail parait donc d'abord institué socialement par le cadre organisationnel de l'institution.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

2.6.3 Institutions régionales diverses

Nous avons pu échanger avec 3 conseillers dans 3 institutions différentes ayant reçu un agrément régional pour dispenser du CEP jusqu'en fin 2019, avant la sélection par France Compétences, des opérateurs locaux à destination des salariés. Cependant, nos échanges avec deux conseillers ont été très brefs compte-tenu de leurs agendas qui ne le leur permettaient pas de nous accorder plus de temps.

Retenons que pour ces conseillers, le CEP implique des temporalités différentes selon les attentes et besoins des bénéficiaires qui sont distincts les uns des autres. Cela semble suggérer une capacité du professionnel à « *savoir enquêter* » pour les identifier et ainsi « *orienter* » son activité de conseil. Mais également d'être en mesure « *d'organiser son travail dans une certaine autonomie* » et flexibilité de façon à personnaliser le temps de la coactivité. De plus, s'adapter aux publics et à leurs problèmes spécifiques semble représenter leur préoccupation centrale. Notons que certains thèmes sont à la fois des préoccupations et des stratégies. Par exemple, le document de synthèse à réaliser peut être vécu comme un embarras et un obstacle à contourner pour « *privilégier la relation en conseil* » ou au contraire une opportunité permettant aux bénéficiaires « *de garder une trace récapitulative du CEP pour mémoire* ». Il révèle donc de stratégies différentes en fonction de la posture et des finalités que se donnent les conseillers. Nous relevons aussi des conceptions du CEP mettant en avant dans un cas, une méthode d'accompagnement centrée sur une « *approche intégrative mixant l'information et le conseil* » qu'un professionnel décrit comme innovante. Ou bien, il peut être question « *de trouver en priorité des financements* » pour réaliser des projets de formation en fonction du statut des personnes. La dimension relationnelle et physique semble se manifester aussi dans nos illustrations et contribuer à un certain type de conseil. Par exemple, nous avons relevé la présence d'échanges visuels et corporels plus ou moins marqués et signifiants selon les conseillers concernés (Goffman, 1973a). De

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

même, nous avons remarqué un rapport de places avec le bénéficiaire sur l'axe vertical ou horizontal de la relation et les rôles différents qu'il sous-tend variables selon les cas (Kerbrat-Orecchioni, 1992, p.72). D'autre part, au moment de nos échanges le CEP selon l'institution, s'intègre dans un cadre limité en présentiel. L'itération prévue dans les textes du CEP semble en conséquence finalement bornée dans le temps.

2.6.4 Mission locale

Les Missions locales opérateurs du CEP depuis 2015 accompagnent les jeunes de 16 à 25 ans dans le cadre de leur projet d'insertion professionnelle. Nous n'avons pu échanger qu'avec un seul conseiller au sein de cette institution et brièvement en raison de son emploi du temps.

Le CEP ne semble pas avoir bousculé ni changé les pratiques de ce conseiller travaillant à la Mission locale depuis de nombreuses années. Il parait défendre l'idée que « *l'aide à apporter aux jeunes en orientation professionnelle est spécifique* » et justifie « *un accompagnement global* » dans la durée que représente le dispositif « Garantie jeune » tenant compte des contextes psychosociaux, scolaires et familiaux. Selon ses dires, l'orientation des jeunes arrive trop tôt au regard de leurs niveaux de maturité du fait qu'ils ne se connaissent pas encore bien et de la pression du choix d'un métier ou d'une filière trop précoce. Dans cette perspective, il suggère un travail en conseil qui privilégie « *l'éducation aux choix* » à partir d'activités visant l'exploration de soi et le recueil d'informations sur les métiers et les formations leur permettant de construire un avenir progressivement. Cela parait s'assimiler à ce que les conseillers de Cap-Emploi disent d'un autre public spécifique et induit, là encore, un type particulier de conseil selon les caractéristiques du public concerné.

2.6.5 Apec

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

L'Association pour l'emploi des cadres fait partie des opérateurs nationaux du CEP depuis sa mise en place en 2015. Nous avons interrogé 3 conseillers au sein d'une même agence.

Nous observons tout d'abord que l'appropriation du CEP, comme chez les autres opérateurs cités plus haut, ne semble pas avoir changé l'approche de l'accompagnement des conseillers. Seule l'intégration d'activités liées à l'ingénierie financière des projets a été constatée selon un conseiller ; c'est assez rare dans les discours pour être souligné ici. Ensuite, la culture d'entreprise parait ressortir des échanges que nous avons eus avec chacun d'entre eux, mettant en avant une conception du CEP plus volontariste et élitiste qu'ailleurs et où le renforcement du sentiment d'efficacité personnel (Bandura, 2003) des bénéficiaires semble souhaité et attendu.

Ainsi, nous constatons l'usage de notions comme « *se challenger, performer, croire en eux etc.* » visant la valorisation, l'autopromotion, et « *le dépassement de soi »* conçus comme un levier facilitant un comportement proactif dans les transitions socio-professionnelles.

Est à souligner que les conseillers de l'Apec sont appelés « consultants » suggérant une expertise reconnue, ceci n'étant pas neutre pour leurs identités professionnelles et leurs missions auprès des cadres. Les limites du conseil selon les conseillers rencontrés semblent concerner « *l'inadéquation entre l'offre d'emplois du territoire et la demande des personnes »*. Dans ces conditions, la mobilité géographique peut s'avérer indispensable. Cependant, elle n'est pas neutre pour les bénéficiaires car elle engage des changements majeurs, comme la durée des trajets pour se rendre au travail, ou bien un nouveau lieu de résidence qui vont impacter leur vie de famille, sociale, culturelle etc. La mission de réduire les inégalités des chances des citoyens que portent les textes du CEP interroge directement ici la dynamique économique des territoires et par conséquent les partenariats à coconstruire avec les entreprises.

Enfin, les propos des conseillers nous indiquent des engagements en CEP différents (Goffman, 2013) en fonction de leur

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

rapport au travail. Dans un cas nous avons observé une stratégie de désengagement d'un conseiller vis-à-vis d'un bénéficiaire qui a estimé qu'il répondait pas à ses attentes en termes d'expérience bousculant peut-être ses représentations du statut de cadre influençant ses comportements de conseil habituels ? Les propos d'un autre conseiller montrent un engagement à partir des buts qu'il donne à son travail correspondant ici à sa motivation « *d'être utile aux personnes* » venant bénéficier d'un conseil. Par conséquent, la mobilisation des conseillers en CEP parait donner une place centrale à la forme que va prendre l'interaction sociale en fonction des personnes, des situations, des conceptions et scripts d'interventions, car les possibilités ou non d'ajuster et de prendre du temps, par exemple, semblent jouer de manière très forte. Tout cela nous évoque que le CEP à l'Apec parait aux yeux des conseillers de notre corpus, très différemment des autres opérateurs et montre, ici encore, qu'il est interprété selon la mission initiale de l'institution et les caractéristiques prototypiques pour ne pas dire stéréotypées du public cadre.

2.6.6 Pôle-Emploi

Pôle-Emploi fait partie des opérateurs nationaux dispensant du CEP depuis 2015, nous avons rencontré et échangé plus ou moins longtemps selon leur disponibilité avec 6 conseillers au sein de deux agences.

Relevons que l'activité des conseillers à Pôle-Emploi parait être en lien généralement avec les demandes de formation des bénéficiaires et les prescriptions de stages externalisés d'aide au projet et/ou de recherche d'emploi, à la demande de leur hiérarchie. Cette prescription institutionnelle « *obligatoire* », selon leurs propos, semble poser pour certains conseillers des problèmes éthiques quand ils la jugent quelques fois inutile voire contreproductive selon les cas. D'autant plus qu'elle leur retire le conseil en orientation qui représente le cœur du CEP.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

A ceci s'ajoute la charge de l'accueil allant jusqu'à 2 demi-journées par semaine, pour répondre aux questions des personnes en recherche d'emploi portant majoritairement sur leur indemnisation, ce qui semble peser lourd dans l'organisation de leur travail hebdomadaire et dans la contrainte à faire ce qu'ils ne savent pas faire selon leurs témoignages. Majoritairement, ils admettent manquer de temps, pour des raisons qui semblent directement en relation avec le flux important du nombre de personnes à accompagner ainsi qu'aux charges administratives qu'il génère dans le suivi des dossiers. Ceci parfois dans un sentiment de devoir « *travailler à partir d'exigences de rendement et de performances difficiles à tenir* » tout en cherchant à personnaliser et réaliser un conseil de qualité selon les critères des conseillers. Il peut s'agir aussi d'un manque perçu de liberté et « *d'autonomie* » quant aux décisions sur les financements des projets des personnes qui parait produire de la démotivation et une preuve de méfiance de la hiérarchie pour certains conseillers. En revanche, les conditions salariales de Pôle-Emploi semblent en motiver d'autres qui considèrent les horaires et la sécurité de l'emploi compatibles avec une vie stable et l'envie d'y rester. Le CEP est perçu comme une pratique de conseil en orientation « *déjà existante et ancienne* » mais qui a cependant structuré leurs interventions selon des procédures préformatées *via* un logiciel interne servant d'outil organisateur et de partage de l'activité. Enfin, les conseillers semblent décrire leurs actes de métier comme assez routiniers et très normés, laissant peu de place à d'autres méthodes et à la personnalisation de leur travail. Dans ces conditions, ils paraissent vivre une sorte de paradoxe entre ce qu'ils aimeraient faire et ce qu'ils peuvent réellement faire au regard du nombre de personnes à accompagner et des comptes à rendre à l'institution sur leur travail avec elles. A partir de ce constat, les conseillers rencontrés disent mettre en œuvre des pratiques transgressives du travail prescrit pour faire leur métier selon les difficultés ou les besoins qu'ils estiment rencontrer en conseil, leurs conceptions du service et des missions de l'institution ainsi que l'expression de leurs valeurs personnelles. Tout se passe comme si ces stratégies d'adaptation avaient pour fonction de sortir des seuls critères quantitatifs d'évaluation de leur travail mais aussi de pouvoir le réguler,

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

l'optimiser ou de s'en protéger selon des démarches d'engagement ou au contraire de désengagement (Goffman, 2013).

2.6.7 Compétences ou identité de métier ?

L'activité en CEP, toutes institutions confondues, nous montre l'existence d'une mosaïque de pratiques hétérogènes qui semble s'inscrire dans des configurations temporelles spécifiques en fonction des problématiques apportées par les bénéficiaires mais aussi par la culture professionnelle des conseillers et les contraintes de l'opérateur dans lequel le conseil se déroule. Ainsi, l'activité est d'abord « encastrée dans des déterminations historiques, des rapports sociaux institutionnalisés ainsi que des contextes d'interactions » (Dujarier et *al.,* 2016, p.122) et délimitée par sa temporalité. Comme nous l'avons vu, majoritairement l'activité collective en CEP se situe dans une perspective de performance (d'employabilité) à court terme ou plus faiblement à plus long terme selon les circonstances que vivent les personnes (par exemple chez Cap-Emploi ou à la Mission locale), c'est-à-dire aussi « dans une historicité technique » (Zara-Meylan, 2016, p.2). La variabilité des situations rencontrées parait donc illustrer une construction du temps et une régulation sociale à adapter selon les besoins du couple conseiller-bénéficiaire en action. De fait, l'enchainement des rendez-vous selon des durées préétablies semble orienter et prédéterminer leur activité au détriment parfois des nécessités de disponibilité pourtant indispensables à la qualité du service.

Productivité, efficacité et dimension affective

A partir de ce constat, l'activité des conseillers est marquée par des temps imposés où la disponibilité semble manquer, que ce soit pour faire le conseil ou réaliser les charges administratives qu'exige le CEP. Ou bien il peut être question d'un manque de temps pour se remettre des émotions partagées en conseil en raison des situations difficiles vécues et du stress voire du désarroi

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

des bénéficiaires. Autrement dit, il s'agit autant d'un temps professionnel pour faire le travail, qu'un temps à soi pour supporter la charge mentale et affective vécue au travail. En ce sens, le corps des professionnels « par où passe l'affect, et par lequel se réalisent les émotions » est convoqué dans leur activité et représente un outil de médiation des interactions en CEP (Poussin, 2014, p.98). De plus, le travail relationnel et fondamentalement social des conseillers en CEP semble produire des conceptions ambiguës dans les rôles et les niveaux de responsabilité de leurs missions. Dans ces conditions, au regard des problématiques d'orientation souvent lourdes des bénéficiaires et du manque perçu de moyens à leur proposer, les conseillers déclarent parfois souffrir d'un sentiment de frustration voire d'impuissance au travail quand ils estiment ne pas pouvoir répondre aux attentes. De ce point de vue, leur travail parait générer des tensions entre les objectifs du CEP et le manque de solutions disponibles pour les atteindre. Ils vivent ces empêchements comme un obstacle à « faire ce qui est à faire dans un affrontement entre le possible et le désirable » selon Revuz (*ibid*, p.130-132). Ou encore il peut s'agir d'un malaise ressenti entre les injonctions des institutions parfois contradictoires avec ce qu'ils croient bon pour les bénéficiaires en conseil.

Identité professionnelle et sociale

Les conseillers semblent vouloir faire reconnaitre la spécificité de leur travail réel, lequel peut être très différent d'un opérateur à un autre. Notons à ce propos que l'appellation des conseillers[40], selon l'organisation, n'est pas la même et explique peut-être en partie leurs sentiments d'identité professionnelle différenciée. Leur activité apparait alors comme masquant une diversité

[40] Les titres varient selon les opérateurs en charge du CEP, il s'agit de « consultant » à l'Apec, de « conseiller demande d'emploi » à Pôle-Emploi, de « conseiller en évolution professionnelle » au Fongecif, de « chargé de mission » à Cap-Emploi et de « conseiller en insertion » à la Mission locale (Pagoni et *al*., 2019, p.20).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

de réalités professionnelles partant d'identités plurielles contrastées. Dubar et *al*., qualifient l'identité professionnelle comme des « manières pour les individus d'être définis et de se définir eux-mêmes dans le champ du travail » (2015, p.301). Selon la sociologie des professions, les conseillers représentent une communauté (hétérogène) exerçant au sens large des activités semblables. Pour autant, leur travail ne peut pas être reconnu comme identique puisque les conseillers ne sont pas qualifiés par « le même nom de métier » permettant une identité au sens nominal (*ibid*, p.11). Par conséquent, le terme de métier n'apparait pas ici approprié au regard par exemple de celui reconnu (dès 1944) des conseillers d'orientation professionnelle (COP) devenus psychologues (CO-Psy) en 1991. Dans ces conditions, leur activité semble plutôt s'inscrire dans une *fonction* représentant « une compétence reconnue au sein d'une organisation » faisant basculer la conception du métier selon le prisme « des travailleurs qualifiés » vers une approche reconnaissant « des professionnels compétents » (Dubar et *al.*, 2015, p.13) à partir du code éthique décrit dans les textes du CEP.

Expérience répétitive

Nous avons observé également dans de nombreux témoignages des conseillers les éléments d'un discours identitaire évoquant un sentiment d'appartenance à l'institution dans laquelle ils travaillent avec par exemple l'usage fréquent des expressions *« on », « nous », « chez nous », « ici »* etc. dans les déclarations recueillies. Ce constat semble mettre en lumière une identité de « professionnel » déjà-là et des cultures institutionnelles bien installées. De plus, les conseillers sont très largement d'accord sur le fait que le CEP n'a pas changé leur activité ni leurs conceptions de l'orientation. Ils revendiquent, en revanche, des missions différenciées selon les caractéristiques du public reçu par chaque opérateur. Ainsi, comme relevé dans nos résultats *l'effet public* structure non seulement les croyances des conseillers à partir de ce qu'il est autorisé de penser, de dire et de faire en conseil mais aussi préfigure un CEP prototypé par la culture de l'institution.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Ce constat semble conforter les pratiques habituelles d'orientation qui proposent depuis toujours une offre segmentée par prestataires de services. Tout se passe comme si chacun défendait un territoire avec une autorisation spécifique limitant la concurrence entre eux, d'autant plus avec l'arrivée de nouveaux prestataires du CEP pour les salariés depuis 2020. Cette catégorisation des conseillers selon les cultures professionnelles et institutionnelles semble préfigurer leur rôle et délimiter les contours de leur activité dans des routines anciennes, des scripts préétablis, des schèmes d'action et des *habitus* (au sens de Bourdieu, *ibid*, p.35). Ce n'est donc pas étonnant d'entendre les professionnels dire que le terme de CEP représente la dénomination réactualisée de pratiques non seulement déjà existantes mais historiques. Cette forme « d'identité héritée » (Kaddouri, 2002, p.42) pourrait expliquer en partie pourquoi on peine à changer les pratiques en CEP. Dans ces conditions, la reproduction des actions collectives construit et fait coexister plusieurs modèles de CEP et interroge par voie de conséquence l'universalisation du service souhaitée dans les textes et la logique du travail de conseil selon les disciplines d'orientation (psychologie, ingénierie financière, etc.).

Les stratégies de « faire face » en CEP

Si l'on prend en considération ici les contraintes et les conditions de travail en CEP, nous observons qu'elles sont très inégales d'un opérateur à un autre. Ces disparités concernent la charge de travail selon les flux, c'est-à-dire le nombre de personnes à recevoir et à accompagner dans une contrainte de temps donnée et l'adéquation (ou non) entre les objectifs assignés et l'installation d'une organisation comprenant des moyens adaptés pour les atteindre.

De ce point de vue, le travail de conseil n'est pas du tout le même s'il est réalisé à Pôle-Emploi (au regard de la taille du portefeuille de demandeurs d'emploi à suivre et semble-t-il, du management) ou à l'Apec par exemple (au regard de ces critères). Dans ces conditions, le degré de pénibilité physique et psychique

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

lié au CEP n'est pas identique selon l'institution concernée. A ce titre, nous avons repéré dans les discours des conseillers confrontés au réel du travail, des comportements différents pour l'optimiser ou s'en protéger. Selon Viviers ces façons d'agir correspondent à un processus de « résistance et de dégagement » plutôt sain pour la santé des travailleurs (*in* Amado et *al*., 2017, p.230).

Ces stratégies et contributions individuelles opérées en situation de CEP visent, semble-t-il, à faire son métier malgré les contraintes jugées parfois difficiles voire intenables du travail réel ou prescrit. Ainsi, nous avons constaté en CEP l'usage de stratégies de « conservation de soi » et « d'accommodements pragmatiques » permettant aux conseillers de se protéger et gérer les objectifs assignés par l'organisation mais aussi ceux que se donnent les conseillers pour exercer leur métier (*ibid*).

Dans tous les cas il s'agit d'arbitrer des manières de faire son travail en fonction de ce qui semble réalisable en conseil et important pour soi à privilégier.

En conclusion, nos résultats font ressortir une grande variété de pratiques malgré un Cahier des charges commun fixant les principes d'action du CEP. Cette hétérogénéité semble être constituée par les caractéristiques sociales et problématiques diverses du public accueilli, les cultures professionnelles, les déterminations historiques institutionnelles et par les contraintes spécifiques à chaque opérateur. Dans ces conditions, l'activité de conseil parait déterminée par la qualité de la rencontre du couple conseiller-bénéficiaire qui elle-même est conditionnée par le cadre institutionnel et ses conditions de production. Le chapitre suivant qui va clôturer cet ouvrage est consacré à une discussion de nos résultats tenant compte des 3 études réalisées (observations de séances de conseil, entretiens avec les bénéficiaires et les conseillers post-CEP).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Chapitre 3 : Le CEP une fonction aux missions et changements sociaux hétérogènes

> « *D'où l'importance de prendre en compte de façon frontale les temporalités des accompagnements pour approcher la façon dont se travaillent les paradoxes existentiels à l'œuvre* ». (Pineau *in* Boutinet et *al*., 2007, p.338).

Dans cette partie nous proposons une analyse transversale de l'ensemble de nos résultats. Nous terminons par une proposition de synthèse sur la cohabitation plus ou moins équilibrée, dans le déroulement des entretiens de CEP, d'un double modèle d'intervention, entre « dialogue conjoncturel » et « délibération de carrière ». Enfin, des perspectives pour l'avenir seront ouvertes pour donner suite à ce présent travail.

3.1 Critères fondamentaux structurant le service

Nos résultats globaux font ressortir une forme d'inertie et de pérennisation des pratiques d'orientation canoniques dans « un rituel social, un scénario qui comporte ses propres règles » (Goffman, 1991, p.69-33). Le CEP semble en conséquence, conditionné par le cadre institutionnel mais aussi par des routines et des automatismes incorporés d'intervention mobilisés selon l'expérience et les représentations du rôle partagé des conseillers, des bénéficiaires et des institutions. De plus, il s'inscrit dans une durée et une fréquence d'accompagnement qui varie en fonction des opérateurs et des contraintes organisationnelles qui pèsent sur les conseillers mais aussi dans les problématiques et attentes des bénéficiaires. Comme nous l'avons vu en pratique ici, le CEP concerne en premier lieu la résolution de problèmes à court terme, cependant, nos résultats ne nous permettent pas pour autant de conclure que cette gestion temporelle privilégiée correspond toujours aux besoins et aux attentes du binôme conseiller-bénéficiaire (temps professionnel, temps du face-à-face et temps propice à la réflexion à inclure dans un cheminement et un processus). Ceci soit parce que la durée du conseil ne permet pas de répondre aux attentes soit parce qu'il peut s'interrompre du fait du manque de temps des conseillers quand l'urgence relève du mode systématique du traitement des demandes.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Rappelons que nos résultats ont également mis au jour qu'accompagner les personnes dans le champ de l'orientation c'est nécessairement appréhender leur situation dans leur globalité, du fait de l'interdépendance des sphères de vie concernées par le domaine professionnel. Cette approche globale se heurte souvent à la logique sectorielle des institutions qui domine encore pour le CEP, conduisant les conseillers à des activités et à des postures professionnelles qui permettent plus ou moins de proposer un service ensemblier aux bénéficiaires.
De ces constats nous dégageons 6 critères (cf. tableau n°5 ci-dessous) permettant de comparer le fonctionnement du CEP entre les différentes institutions impliquées dans le service. Chaque critère est ensuite problématisé et argumenté pour fournir des éléments de compréhension du service. Eu égard à ces critères les spécificités de chaque institution sont décrites comme suit :

- Le premier critère identifie le *type de public* accueilli dans chaque institution selon le statut social d'emploi et les catégories de profils segmentées en fonction de l'âge, du niveau de CSP[41] et des problèmes de santé ou socio-professionnels des personnes.
- Le deuxième caractérise les *actions prioritaires* menées selon l'opérateur en charge du CEP.
- Le troisième critère concerne les *délimitations temporelles* privilégiées en CEP selon le type d'actions visées ou réalisées.
- Le quatrième observe la *fréquence itérative* selon une perspective plus ou moins limitée ou au contraire continue.
- Le cinquième critère compare les relations entre les durées et les fréquences des rendez-vous engagées en CEP et la qualité du *processus réflexif* en relation avec le projet professionnel.
- Le sixième représente *les postures d'accompagnement et d'engagement* mobilisées par les conseillers en CEP au sein des différents opérateurs en charge du service.

[41] CSP : catégorie socioprofessionnelle.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Tableau n°5 : Critères fondamentaux du CEP

Critères en CEP	*Fongecif*	*Cap-Emploi*	*Opérateurs régionaux divers*	*Mission locale*	*Apec*	*Pôle-Emploi*
Segmentation du public (en 2019)	Salariés et demandeurs d'emploi	travailleurs handicapés	Salariés et demandeurs d'emploi	Jeunes en insertion professionnelle	Cadres salariés et demandeurs d'emploi	Demandeurs d'emploi
Priorités institutionnelles	Financement de projet de formation ou d'orientation	L'accès, le retour ou le maintien à l'emploi	L'information et le réalisme financier des projets professionnels	L'éducation aux choix	L'employabilité et la valorisation de soi	Le retour à l'emploi
Temporalité	Résolution de problèmes à court terme	Accompagnement global à moyen terme	Résolution de problèmes à court terme	Accompagnement global à moyen terme	Résolution de problèmes à court terme	Résolution de problèmes à court terme
Itération	Occasionnelle	Durable	Limitée dans le temps	Durable	Variable selon les demandes des bénéficiaires	Variable selon l'autonomie présumée des bénéficiaires
Réflexivité	Réduite	Favorisée	Limitée	Favorisée	Variable	Variable
Postures d'accompagnement	Informative	1. De soin 2. Prescriptive	1. Informative 2. Prescriptive 3. De soin	De soin	1. Informative 2. De soin	1. Prescriptive 2. Délégataire 3. Transgressive 4. De soin

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

3.1.1 Segmentation par public

Comme nous l'avons vu, contrairement aux intentions initiales du CEP mis en place en 2015, le service est segmenté par type de public. Ainsi, les conceptions du CEP semblent en cohérence avec non seulement la nature de l'activité déclarée plus haut mais aussi avec les cultures professionnelles des opérateurs antérieures au CEP. Dans ces conditions, les prescriptions institutionnelles d'exécution de l'action (relevant d'une expertise particulière) produisent une offre prototypée construite autour du statut du public et de ses problématiques (demandeurs d'emploi, jeunes de moins de 26 ans, personnes en situation de handicap, cadres, salariés).

De plus, nous avons observé que les inquiétudes des bénéficiaires portent majoritairement sur des problématiques financières où les compétences et la qualification sont des sujets majeurs. Si nous mettons en regard les besoins financiers pour se former avec les fonds de formation disponibles, on constate qu'ils sont facilités dans les secteurs porteurs et orientés vers les besoins économiques du territoire faisant converger l'offre et la demande du marché du travail. Nous pouvons postuler que ces modalités de financement prédéterminent les projets professionnels des personnes par le truchement des formations accessibles. Ainsi semble se reproduire le modèle de l'adéquation et du placement cherchant « la rationalisation des places dans la société et sur le marché du travail sous couvert de mobilité et même de liberté individuelle » (Jobert cité par Prot, 2007, p.7). Pour comprendre cette conception de l'orientation nous pouvons évoquer les travaux de Parsons qui dès 1909 la décrivait comme une méthode pour « aménager l'insertion professionnelle des jeunes scolarisés qu'il s'agissait déjà d'adapter au marché du travail » (Heslon, 2020, p.111). Ou bien ceux de Guichard et *al.* (2017, p.9-27) qui décrivent une orientation scolaire et professionnelle basée « sur les normes sociales des sociétés occidentales contemporaines qui consiste en l'injonction faite à chaque individu de

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

concevoir et d'orienter sa vie conformément aux normes d'employabilité actuelle » c'est-à-dire répondant aux besoins du marché de l'emploi et des entreprises pour opérationnaliser l'insertion. Cette conception est confirmée dans l'étude du Cirel qui indique que « si la question de l'employabilité n'est pas clairement affichée dans le CEP, elle reste très présente comme un présupposé non-dit qui prend cependant une place importante, cette tension est sensible dans l'accompagnement, certains opérateurs incitent et orientent fortement vers des métiers qui offrent des débouchés d'emploi, en privilégiant ainsi l'employabilité » (Pagoni et *al*., 2019, p.64-70). D'autre part, l'enquête du Cereq pointe un usage du CEP correspondant à « faire la promotion d'un sujet actif dans la construction de son employabilité » mettant en évidence une action visant « la sécurisation des parcours » pour une insertion professionnelle rapide (D'Agostino et *al.*, 2019, p.1-8). Ainsi se déploie un conseil préfiguré par cet objectif mobilisant des critères prédéterminés d'évaluation engageant des conceptions formatées de la valeur des personnes sur le marché de l'emploi (Bureau et Marchal, 2009). Le rôle d'intermédiaire spécialisé du CEP sur ce marché mérite d'être interrogé et mis en regard avec les compétences des conseillers qui ne réclament plus d'actions routinières mais la capacité à mettre en œuvre un accompagnement personnalisé sur mesure. Ce constat semble produire un conflit quand les conseillers sont contraints ou se contraignent à agir dans un cadre où tout est planifié et minuté et entraîner la nécessité de disposer de compétences étendues et actualisées pour personnaliser le CEP. Cela questionne aussi les limites d'une conception essentiellement utilitariste du rôle dévolu aux conseillers et au CEP.

Comme l'explique Boudesseul « cette acception de l'orientation met l'accent sur son niveau collectif en tant que politique de gestion des flux entrant en tension avec les parcours biographiques particuliers » (2010, p.53-54). Cela nous amène au constat que, d'une part, le CEP sert à opérationnaliser l'insertion et la formation professionnelle ainsi que l'usage du CPF dans un travail de conseil, mais aussi sur le plan individuel, que chacun est appelé à se former et à s'orienter en continu. Cependant, le principe fondamental du CEP visant à tenir compte des aspirations

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

des bénéficiaires est finalement tronqué par les possibilités de choix limitées convoquant des pratiques d'orientation déjà expérimentées. Il existe, semble-t-il, une tension entre une orientation initialement portée par le CEP[42] plutôt humaniste, idéaliste, libérale et émancipatrice et celle plus réaliste, conjoncturelle et utilitariste réellement proposée. Ce paradoxe est soulevé par l'étude du Cirel qui indique la nécessité pour les professionnels de trouver un équilibre « entre les souhaits et *desiderata* des personnes et la possibilité de trouver un emploi » dans un processus de compromis (Pagoni et *al*., 2019, p.66).

3.1.2 Temporalités et itération

Nous avons constaté également que le CEP s'inscrit dans deux temporalités distinctes. La première fortement représentée dans nos résultats répond à des problématiques urgentes voire impératives d'aide à l'emploi et d'employabilité rapide. La deuxième concerne un accompagnement à plus long terme selon les circonstances que vivent les personnes pour les aider à gérer leurs transitions psychosociales. Ces temporalités parfois morcelées semblent être conditionnées par les vécus des situations personnelles et professionnelles que vivent les personnes concernées. Cela est bien souligné par Demoulin et Murphy (2005, p.1) lorsqu'ils évoquent les représentations temporelles à partir de ce qui est un « donné en ce qu'il échappe à l'acteur qui n'a pas de prise sur lui (une échéance impérative par exemple) » et un « construit dès lors que l'acteur peut moduler un rythme ou une durée ». Cela n'apparaissant pas sans conséquence sur la marge de manœuvre et la liberté du processus de décision quant au projet professionnel. De plus, l'interaction en CEP va de fait mettre au travail ou en tension les représentations temporelles objectives

[42] Particulièrement visible dans le 1er Cahier des charges du CEP défini par Arrêté en 2014 prévu à l'article L. 6111-6 du code du travail et le guide Repères élaboré en 2015 à partir d'une concertation quadripartite mise à jour en 2017. Disponible sur internet : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide-cep-2017.pdf

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

et subjectives du bénéficiaire avec celles du conseiller et celles de l'institution qui peuvent ou non converger.

En somme, l'analyse globale de nos entretiens a fait apparaître la valorisation, chez les bénéficiaires, de la vitesse et de la capacité à rebondir rapidement sans pour autant s'inscrire dans un travail prospectif permettant de « réorienter le cours des choses en intégrant dans le moment présent le jeu des possibles » et de « s'ouvrir vers l'inactuel » (Boutinet, 1993, p.61-63). Cela venant interroger les politiques d'orientation actuelles nous invitant fortement à ouvrir des horizons alternatifs, à préparer et anticiper l'avenir. Ces deux conceptions en tension interrogent la place et la prise en compte de l'expérience des bénéficiaires en CEP.

De ce point de vue, leur expérience pourrait être davantage mobilisée en conseil dans une démarche de construction de soi, en explorant les représentations qu'ils se font d'eux-mêmes et de leur itinéraire leur permettant de coconstruire (avec l'aide d'un conseiller) leur identité professionnelle et sociale présente et future. L'analyse des parcours individuels et sociaux dans le domaine de l'orientation pourrait constituer une ressource sur laquelle les conseillers pourraient prendre appui, comme pour l'entretien biographique utilisé par Cap-Emploi par exemple. Ce retour d'expérience vise un processus intersubjectif du binôme en revisitant l'itinéraire du bénéficiaire à partir du récit de son histoire. Pour autant il exige du temps et une relation partenariale. Cette logique temporelle consiste à accepter « un temps pluriel et un temps non seulement quantitatif mais aussi qualitatif » étant entendu que les caractéristiques des bénéficiaires et leurs attentes ne sont pas les mêmes (Gaudart *in* Amado et *al*., 2017, p.83). De même, l'avenir apparait peu maitrisable, trop incertain ou trop difficile à anticiper ou même à penser pour certaines personnes qui semblent accaparées par l'actualité et le manque de temps en général, l'optimisation de leur temps au travail ou de leur chômage ceci dans l'accélération du temps de la société toute entière (Rosa, 2010).

Dans ces conditions, l'activité des conseillers semble s'investir, selon les cas, dans une répartition ternaire du temps entre

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

passé, présent ou futur, « dans des configurations temporelles hétérogènes mais pourvues d'un temps dominant » voire routinier (Dubar, 2014, p.32). C'est-à-dire un temps opératoire perçu comme « prévisible et intrinsèquement déterministe ou probabiliste » selon des catégories préétablies, ou à l'inverse, à relier aux phénomènes du vivant chargé de « flux de transformations » » (Zara-Meylan, 2016, p.13). Ce rapport au temps et cette rationalisation du temps de travail en CEP conditionnent, en conséquence, les actions possibles ouvertes ou impossibles en conseil, ce qui n'est pas neutre quant à l'éthique et la dynamique de la relation des protagonistes. Ainsi, la difficulté résiderait dans la prise en compte articulée des temps personnels, professionnels, politiques, institutionnels, intersubjectifs et objectifs impliqués en conseil ou encore aux niveaux « macro, méso et micro configurant des conditions de travail porteurs de règles de métier » (Gaudart *in* Amado et *al*., 2017, p.85-86).

De plus, le principe d'inclure l'orientation tout au long de la vie (OTLV) en conseil (résolution européenne de 2008) dans une visée d'éducation permanente pour aider les personnes à gérer des carrières de plus en plus incertaines par l'anticipation et la prévention de l'avenir, apparait peu dans les discours et dans les pratiques en CEP. Ceci pouvant expliquer la centration de leur activité vers le présent et le court terme qui ne convergent pas toujours avec les finalités du CEP « empêchant un temps uchronique de ce qui aurait pu ou aurait dû être fait » (Zara-Meylan, 2016, p.20). De ce point de vue, réfléchir au traitement temporel et social des différentes situations de conseil pourrait représenter une piste de développement de l'activité des conseillers.

3.1.3 Réflexivité

Notons aussi que certains bénéficiaires salariés ont relevé l'absence d'initiatives de leurs entreprises dans l'accompagnement des carrières. Il semble que cette absence se manifeste également en CEP, même si comme on l'a vu, l'objectif du conseil vise à répondre à la fois aux besoins d'évolution ou d'emploi des

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

personnes mais aussi aux besoins socio-économiques des territoires. Pour autant, les liens avec l'entreprise en CEP paraissent à la charge des bénéficiaires qui doivent faire leur enquête sur les besoins d'emplois locaux mais aussi organiser par eux-mêmes des périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP) par exemple. Ce qui n'apparait pas choquant (pour ceux qui en ont la capacité) mais interroge la place des conseillers dans cette relation vis-à-vis du travail et ce qui pourrait être organisé en termes de retour sur expérience avec les bénéficiaires et les entreprises d'accueil post-PMSMP. Car un seul conseiller de notre corpus en parle mais sans rien dire sur la manière dont cette expérience est revisitée et rediscutée ni sur les leçons à en tirer et les suites à en donner. Il nous semble que cette absence saillante dans nos résultats renforce l'idée que le CEP ne change pas les pratiques et réduit souvent le métier de conseiller au registre des compétences sociales, peu en prise avec un ancrage sur le travail et les apprentissages de l'expérience qu'il permet.

En conséquence les bénéficiaires sont appelés à travailler sur leur évolution professionnelle seuls ou à partir d'un conseil extérieur dans un rapport plus ou moins soumis aux propositions du conseiller, aux règles prédéterminées d'obtention des financements de projets de formation et des modalités de suivi et d'accompagnement (itération et intensivité du service). Nos résultats montrent une régulation sociale différente entre d'une part les bénéficiaires qui subissent ces normes et un rôle assigné (quand c'est le cas), certains même en les intégrant de manière *librement consentie* (Joule et Beauvois, 1987). Et d'autre part ceux qui tentent d'y résister voire de s'en affranchir à partir de stratégies d'affirmation de soi consistant à faire usage de son libre arbitre dans les décisions prises, quelquefois en faisant semblant d'être d'accord avec les recommandations des conseillers dans un engagement simulé et un accord de surface. Cet « écran d'engagement » (Goffman, 2013, p.150) pouvant répondre à la fois au souhait de respecter le système de tenue et de déférence vis-à-vis du professionnel dans l'objectif d'obtenir le plus d'informations possibles, d'y trouver son compte et des solutions à ses demandes. Ainsi, comme le soulignent bien Deci et Flaste le défi serait alors « de

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

soutenir l'autonomie même avec les individus qui cherchent à ce qu'on les contrôle » (2018, p.200) mais certainement pas par la contrainte qui produirait des réactions contre-productives de soumission ou de défiance vis-à-vis de leur interlocuteur ou de l'objet d'intervention. Car si l'on considère notre corpus illustrant majoritairement les postures informative, prescriptive et délégataire, il montre une position plutôt directive des conseillers en situation de CEP. Bien que ces trois postures puissent, dans certains cas être utiles et rassurer les bénéficiaires, elles ont néanmoins tendance à réduire leur réflexivité et par voie de conséquence un dialogue producteur de nouvelles connaissances et perspectives. Les postures de soin et transgressive semblent favoriser, au contraire, non seulement une attitude de coopération entre les inter-actants mais aussi un degré d'engagement réflexif plus important. Nous avons relevé en effet que la place attribuée aux bénéficiaires et le temps disponible du binôme en CEP conditionnent la possibilité ou non de réaliser un travail délibératif sur le parcours professionnel du bénéficiaire.

Dumora désigne la réflexivité comme « le repérage, l'énoncé et l'analyse critique, distanciée, des contenus (préférences, choix, décisions, intentions, rêves, représentations…), des opérations que le sujet effectue sur ces contenus, des émotions et des affects qu'il éprouve en les évoquant, des relations qu'il entretient à leur sujet avec autrui » (2009, p.19). A partir de ce cadre constructiviste, l'identité professionnelle n'est plus pensée comme « un déjà-là » à mettre au jour mais elle est plutôt « à construire, à créer » en continu par le dialogue intrapersonnel et interpersonnel avec les conseillers. Cette activité réflexive dans le domaine de l'orientation préside souvent à la construction d'un projet, mais peut être sollicitée et guidée durant les actions d'exploration d'un métier ou d'un secteur d'activité et également *a posteriori* dans un retour réflexif. Ce processus d'enquête et de coproduction du service par le couple conseiller-bénéficiaire s'appuie selon Doublet (2006) sur une posture réflexive intrasubjective (avec soi-même) et intersubjective (avec le conseiller).

Dans ces conditions la réflexivité représente ici un acte visant la co-construction des identités mettant en jeu des représentations

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

de faces du binôme en situation d'interaction. L'approche de Goffman est donc différente d'un procédé socio-constructiviste permettant de faire émerger « dans une forme de réélaboration personnelle du social (…) un sens attribué aux expériences et ainsi favoriser un regard décalé sur ces contenus de pensée et la réélaboration d'un récit de soi moins stéréotypé et davantage articulé à la transition psychosociale en cours » (Soidet, 2014, p.3-5). L'enjeu étant de tenter de montrer à quel point un travail dialogique réflexif entre les participants peut être porteur d'anticipations de soi, de transformations possibles et de construction de lendemains alternatifs. Ainsi, la nature des activités réalisées en CEP, permettant plus ou moins de dépasser les difficultés du présent, est affectée par des variables temporelles et d'objectifs.

3.1.4 Postures d'accompagnement

A partir de ce constat, les bénéficiaires semblent suggérer des attentes d'accompagnement et de guidance à la fois dans une proximité relationnelle pour travailler en confiance et en même temps leur laissant suffisamment d'espace pour accéder à leur pleine responsabilité progressivement. Ainsi, en fonction du rôle attribué aux conseillers (ou qu'ils s'attribuent) et celui qui est donné aux bénéficiaires, la notion de posture professionnelle semble centrale dans les pratiques d'accompagnement et constitue des manières d'agir et d'interagir spécifiques en CEP. Nous avons constaté différentes postures mobilisées par les conseillers en fonction de l'institution dans laquelle se déroule le CEP. Cela semble traduire un « attachement à un corps social vis-à-vis duquel on marque son affiliation », mais aussi certaines prises de distance avec lui quand il y a confrontation avec « des situations qui perturbent les rôles habituellement assignés » pour exprimer des actions et des choix singuliers (Starck, 2016, p.4-9). La question de la posture professionnelle constitue ainsi un lieu de tension entre ces deux conceptions.

Nos résultats montrent aussi un paradoxe dans les discours des conseillers quand ils disent tous *faire du CEP depuis toujours*

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

alors qu'en réalité leurs postures sont différentes. Nous observons que ces différences sont en relation avec la place qui est donnée ou assignée aux bénéficiaires du conseil et qu'elle se rapporte aux contenus des échanges et aux orientations qui engagent des expériences distinctes. Dans cette perspective, plusieurs techniques d'accompagnement semblent à l'œuvre et varient entre orienter (et penser) à la place de la personne comme nous l'avons vu pour la *posture prescriptive*. Ou bien, il peut s'agir de la laisser s'orienter seule et par elle-même si la posture *informative* mobilisée se limite à du transfert d'informations. Ou encore il peut être question d'une 3ème voie consistant à coconstruire une orientation avec elle dans une démarche *partenariale* qui tient compte avant tout de ses aspirations, de ses besoins socio-affectifs et pédagogiques. Le premier cas semble solliciter des actes plutôt directifs voire prédéfinis selon la propre lecture et analyse du conseiller. Le deuxième cas correspond à des actes de préférence transmissifs et engagent *a priori* assez peu un travail collaboratif du binôme dans la durée. Le troisième peut être associé à une idée de partage et de chemin à parcourir ensemble « à côté de » (Jullien *in* Boutinet et *al.*, 2007, p.225). Cet accompagnement semble privilégier des stratégies d'intervention itératives (*vs* linéaires), de cheminement (*vs* de prescription), d'alternatives (*vs* de planification), de construction d'identités professionnelles (*vs* d'aptitudes) construites par et dans les interactions en CEP.

Force est de constater que la posture professionnelle et la qualité de l'alliance de travail dépendent aussi des contraintes liées à la charge de travail prise dans une « quantophrénie » des temps de productivité (de Gaulejac *in* Duguet et *al.*, 2019, p.13). Ainsi que par un ensemble d'éléments de contexte caractérisés par les conditions de travail et salariales qui impactent la qualité de la relation et du service ou la motivation à faire ce travail. Dans ces conditions, les stratégies mises en œuvre par les professionnels répondent aux préoccupations et difficultés rencontrées pour ajuster, améliorer ou se protéger du travail réel et/ou prescrit et des particularités de l'interaction. Ces stratégies adoptées, plus ou moins isolées, restent dispersées et cachées dans les pratiques la plupart du temps, n'ayant pas été discutées ou partagées au

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

sein d'un collectif. Rappelons pour exemple une situation de catachrèse déclarée par les conseillers à partir de l'usage détourné qu'ils font, pour la plupart d'entre eux, du compte-rendu d'entretien (obligatoire pour le niveau 2 du CEP) à partir d'un script fixe pour ne pas perdre de temps. Ceci produisant « des schèmes opératoires et relationnels qu'on peut qualifier d'invariants de l'action » avec le risque de standardiser une même structure de conseil et de ne plus pouvoir personnaliser le CEP en fonction des besoins des personnes (Mayen, 2015). Cette routinisation des pratiques interpersonnelles parait suggérer une forme d'instrumentation, volontaire ou non, des bénéficiaires par certains conseillers. On peut l'interpréter comme une réponse aux normes de production attendues par l'institution entrainant une forme de « réification » du sujet (Honneth, 2007).

Compétences sociotechniques spécifiques

En continuité, nos observations nous ont amenée à dégager des compétences multiples fortement déterminées par le contexte déjà-là en CEP que représentent le site institutionnel avec ses propres buts et ceux que se donnent les conseillers ainsi que les spécificités sociales des participants. Cela signifie que les manières de faire des conseillers sont largement préfigurées par les tâches prescrites, la fonction, le temps disponible, les outils et les procédures, c'est-à-dire par le cadre organisationnel de l'institution mais aussi par la relation de service qui caractérise le CEP. De ce fait, au-delà des aspects techniques mobilisés par les conseillers selon le public et ses attentes (financement, droit commun, emploi, projet d'évolution etc.), ils mettent en œuvre également un ensemble de compétences sociales et de communication en situation de conseil. Cela nous indique qu'une partie des compétences des conseillers est déterminée par le « site » dans lequel se déroule le CEP et qu'il influe sur les actions attendues et la relation.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Notons également que cette offre spécialisée se déploie à partir de l'expérience individuelle des conseillers et de leurs représentations du CEP. Nous avons constaté par exemple qu'un conseiller qui a eu pour habitude de faire de la prescription aura tendance à reproduire les mêmes actions ou qu'un ex-documentaliste mettra l'accent en priorité sur l'apport d'information qualifiée (indispensable) mais mobilisera peu d'autres compétences permettant d'offrir un service plus global. Ainsi, il semble qu'ils sont prédisposés à exploiter en premier lieu leurs compétences avérées, d'autant plus s'ils ont peu l'occasion de discuter de leur métier et de développer leur professionnalité. Car comme nous l'avons vu les objets d'intervention en CEP sont nombreux (aide au projet, à l'emploi et à la formation) et exigent d'abondantes connaissances (du marché de l'emploi local, du travail, du réseau d'acteurs etc.) et de compétences (conseiller, accompagner, intermédier dans un projet, guider la recherche d'information, utiliser des outils numériques, analyser un parcours etc.). Par conséquent, l'expérience des conseillers est utile à prendre en considération en CEP du fait qu'elle varie considérablement dans notre corpus entre les conseillers juniors (25%) qui ont pris leur fonction depuis moins de 3 ans, les médians 1 (25%) qui ont une antériorité comprise entre 3 et 12 ans et les médians 2 (25%) de 12 à 25 ans, puis les seniors qui ont fait toute leur carrière dans la même institution avec une ancienneté comprise entre 25 et 34 ans (25%). Cette expérience va avoir une incidence importante sur leurs compétences et leurs représentations de l'orientation, d'autant plus pour les conseillers qui ont travaillé chez le même opérateur voire la même agence durant toute leur carrière. Dès lors, la normalisation des pratiques qui s'est peut-être trop bien installée en conseil à l'instar des scripts portés par chaque opérateur, peut freiner la qualité du CEP qui vise un service nouveau, itératif et ensemblier dans le paysage de l'orientation.

De plus, cette expérience agit sans doute sur les connaissances et les liens que les conseillers entretiennent avec le marché actuel de l'emploi et les entreprises pour conseiller de manière efficiente les bénéficiaires. Car d'une part, même s'ils bénéficient d'outils d'information sur les métiers, les formations et l'emploi qui leur permettent d'effectuer une veille économique, la maitrise

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

de la quantité d'informations disponibles exige, pour lui donner un sens, un investissement conséquent de la part des moins expérimentés. Inversement, les plus anciens dans la fonction, s'ils sont restés longtemps positionnés sur le même segment local du marché de l'emploi peuvent courir le risque d'une déconnexion vis-à-vis de celui-ci dans une période de mutations socio-économiques rapides. Dans ces conditions, selon l'expérience du conseiller les compétences mobilisées semblent souvent spécialisées sur une partie et pas l'ensemble de la chaine de service du CEP (Cnefop, 2016).

Enfin comme nous l'avons vu, nous avons relevé en CEP des compétences sociales et dialogiques avec notamment l'usage de techniques de communication permettant une bonne qualité de relation à partir de comportements de civilité et « de façade personnelle » liés à la fonction pour situer le bénéficiaire et l'activité à réaliser (Goffman, 2013, p.30). Soulignons que celle-ci est insérée dans des règles d'action hétérogènes sur la façon dont les conseillers vont choisir l'initiative du moment de l'alternance des tours de paroles ou savoir écouter, négocier, rassurer, questionner ou reformuler un discours à l'instant opportun pour soutenir l'échange (verbal et corporel) par exemple, autrement dit coopérer en situation. Il peut s'agir aussi, comme évoqué plus haut, de techniques visant à faciliter la réflexivité du bénéficiaire et faire expliciter, émerger les raisons qui motivent le projet de changement. Ainsi, les différentes manières de procéder des conseillers nous permettent de mieux comprendre les buts visés de leur action qui concernent ici : la construction, le maintien (et parfois la réparation) de la relation de service, l'enquête à réaliser pour déterminer les attentes des bénéficiaires et les activités spécifiques à co-produire en conseil pour y répondre. Pour autant, nous avons constaté que ces compétences sociotechniques singulières dans leur contenu semblent également s'exercer dans des registres d'action partagés que nous pourrions appeler des invariants collectifs.

Compétences génériques et identité de métier

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

En effet nous avons distingué la présence de thèmes sous-jacents dans leurs discours plus généraux, laissant entrevoir un fonds commun dans les pratiques des conseillers. Par exemple, nous avons constaté la mise en œuvre de techniques rituelles d'enquête constitutives de trois phases spatio-temporelles qui concernent les modalités d'ouverture, de développement et de clôture du conseil. Ceci impliquant dans le 1er cas un questionnement pour analyser la demande du bénéficiaire, pour déterminer le projet souhaité dans le 2ème cas et pour évaluer la compréhension des actions réalisées en CEP et le degré de satisfaction enfin. Ces techniques d'enquête paraissent constituer un invariant opératoire que l'on retrouve de manière centrale dans la co-production du CEP. Ce répertoire de compétences, selon Jorro, représente le plus proche de celui mobilisé par « les professionnels de l'orientation et du bilan de compétences » et questionne de ce fait la spécificité du CEP au regard de ces activités ou métiers antérieurs à la création du service (2016, p.4).

Nous postulons qu'il existe des compétences génériques engagées en CEP, au même titre qu'en bilan de compétences. Elles peuvent concerner la capacité à accueillir, écouter, conseiller, connaitre le marché de l'emploi de la formation, etc. Certaines de ces compétences peuvent constituer des règles d'action insérées dans « l'identité de métier » décrite par Viviers comme représentant une communauté portée « par des valeurs, une histoire, une vision du monde qui s'incarnent dans les manières partagées d'être et de faire le métier » (*in* Amado et *al*., 2017, p.223). De ce point de vue le CEP pourrait être envisagé selon le modèle du métier de la clinique de l'activité et ses 4 registres : personnel, interpersonnel (adressé à soi et aux autres), transpersonnel (histoire collective) et impersonnel (prescriptions) (Clot, 2007, p.86). Ceci de façon à interroger la possibilité de coconstruire une culture commune représentative du métier de conseiller en évolution professionnelle respectueuse des professionnalités multiples en présence et de leur permettre de se sentir légitimes et « reconnus compétents par tous ceux à qui ils ont affaire » (Dubar et *al.*, 2015, p.13). Car force est de constater qu'aujourd'hui les com-

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

pétences en œuvre en CEP semblent dispersées au sein d'organisations différentes mais ne montrent pas encore, selon notre corpus, des représentations partagées du métier de conseiller en évolution professionnelle.

3.1.5 Deux modèles d'orientation

A partir de ces constats, une question sociétale se pose concernant la préparation des individus aux évolutions ou transitions professionnelles, aux changements permanents et à l'injonction d'anticiper pour s'adapter au marché du travail flexible dans une affirmation d'autonomie. L'orientation et la formation aujourd'hui ont un rôle important à jouer dans la production des compétences nécessaires au développement de projets professionnels mais aussi en termes de méta-compétences que doivent désormais détenir tous les individus engagés dans le monde du travail, parmi lesquelles la disposition à l'acte d'apprendre (Carré, 2020) et à s'informer en continu, à réaménager continuellement ses priorités en fonction de ses souhaits et des opportunités en valorisant toutes ses expériences (Guichard et *al*, 2017). Les questions d'orientation que les membres des sociétés « liquides » (Bauman, 2013) se posent dépassent le seul domaine professionnel. S'orienter aujourd'hui conduit souvent à s'interroger sur son parcours (et les apprentissages qu'il a permis) même si celui-ci est inséré dans des contingences économiques. La question se pose alors sur la manière dont est pensée l'orientation professionnelle tout au long de la vie des adultes plus ou moins âgés, et dont elle est portée par les acteurs impliqués par le CEP. Ce que Danvers nomme « l'implicite des représentations communes (doxa) car il manque une vision d'ensemble sur l'acte de s'orienter dans l'existence » (2019, p.1642).

Comme nous l'avons observé chez les bénéficiaires, la complexité des représentations de la notion d'autonomie peut paraitre problématique en étant perçue parfois comme une chance et une opportunité, mais le plus souvent comme une contrainte (sociale et individuelle). En effet nous avons souvent relevé dans leurs

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

propos, qu'être autonome voulait dire n'avoir besoin de personne. Il y aurait peut-être ici une confusion entre assumer ses choix de manière *intentionnelle* (agentivité) et décider *seul* sans aide extérieure (solitude). Or pour quelques-uns, même s'ils se perçoivent (ou sont perçus par l'institution) comme autonomes cela ne les empêche pas, semble-t-il, d'avoir envie ou besoin d'être accompagnés pour sécuriser leurs parcours professionnels sans altérer leur capacité à faire et à décider par eux-mêmes. Ceci peut interroger d'une part les catégories de Pôle-Emploi selon des critères d'autonomie déterminés par les conseillers menant à des normes de travail et un accompagnement : suivi, guidé ou renforcé, impactant la fréquence des rendez-vous et l'intensité du service avec les personnes en recherche d'emploi. Et d'autre part ceci met au jour des représentations disparates de l'autonomie qui paraissent associées en fonction des personnes à une identité valorisée socialement et positive chez certains ou à un déficit plus ou moins important à y faire face pour d'autres. Recourir au CEP pour être aidé à gérer son parcours professionnel peut même générer un sentiment de déshonneur chez certaines personnes surtout quand il est contraint, parfois perçu comme contrôlant plus qu'aidant (Deci et Ryan, 2002) et particulièrement par celles en situation de handicap qui peuvent vivre cette expérience comme dégradante pour leur identité personnelle et sociale et une preuve de leur fragilité. Dans ces conditions, en fonction des perceptions de soi et de son autonomie, le CEP (pour ceux qui l'identifient) peut être envisagé selon les cas comme une obligation sociale, un risque de dépendance aux structures publiques ou une aide pour faire des choix éclairés dans une gestion du temps privilégiée. Nous avons vu que le modèle dominant en CEP, dans notre corpus, relève du modèle de l'orientation visant la résolution de problèmes à court-terme et avec lui l'employabilité rapide dans une logique de sécurisation des parcours. Ces stratégies adaptatives d'employabilité peuvent être pré-réfléchies par les bénéficiaires et/ou plus ou moins (ré)interrogées lors du travail de conseil en fonction des demandes et du temps dont dispose le binôme conseiller-bénéficiaire. Ce modèle très pragmatique répond à une demande sociale réelle mais n'aide pas à construire forcément « ce que l'on nommerait une carrière » (Guichard et *al.,* 2017, p.12).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Si l'on revient au concept d'OTLV, il semble impliquer des activités d'anticipation de l'avenir selon des temporalités successives ou simultanées et de prévention des aléas de la vie professionnelle pour adapter et préparer les personnes aux carrières imprévisibles et incertaines. En effet, pour ceux qui ne savent pas où aller, ce temps du *tenir conseil* semble indispensable avant de penser stratégiquement à savoir se présenter, « se vendre », voire se mettre en scène, vers qui et comment. De ce point de vue, l'exploration de soi, de son expérience et de ses potentialités demande que l'on prenne du temps pour se questionner et représente un enjeu de société et pas seulement le « seul traitement social du chômage » selon Lhotellier (*in* Boutinet et *al.*, 2007, p.103) et Guichard et *al.* (2017). Ce travail revient pour Lhotellier à permettre une forme de « capacité d'affirmation de soi et de prises d'initiatives » permettant des rapports de pouvoir mieux répartis dans la société (*ibid*, p.106).

Cependant, la co-activité en CEP parait peu anticipatrice du futur contraint par les préoccupations des bénéficiaires qui nous montrent beaucoup de situations urgentes à traiter et qui semblent, à court terme en tout cas, incompatibles avec une certaine disponibilité psychologique indispensable à un travail réflexif et délibératif concernant l'avenir professionnel. Ceci nous amène à penser qu'il y aurait peut-être à prendre en considération le « temps social (le temps des institutions, le temps des autres) » et à accepter que « ce n'est pas aller tous à la même vitesse » ni au même endroit selon les problématiques de chacun (Lhotellier, 2001, p.131). C'est-à-dire dans une temporalité (*kairos*) de « l'instant opportun, propice » pour exercer une activité (*praxis*) « signifiante et non pas agitation absurde sans finalité » (*ibid*, p.63-134). Ainsi, pour bien délibérer (*bouleusis, eubulia*), c'est-à-dire non seulement penser mais aussi être en mesure de décider un projet, l'action ne doit pas être « imposée par la nécessité » (*ibid*, p.26). Ce concept de délibération individuelle (avec soi-même) et sociale (en CEP) s'inscrit dans un travail de réflexion et de resignification « pour ne pas se refermer sur les préjugés personnels mais ouvrir le dialogue interpersonnel » (Prot *in*

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Ouvriez-Bonnaz, 2019, p.224-225). Ou encore, sortir de la tyrannie du *zapping* et (se) transformer implique du cheminement et de la décantation pour qu'advienne la conscience et les ressources décalées de la routine qui s'est trop bien installée « à partir de l'écart et non du semblable » (Jullien, 2019, p.67).

A partir de nos constats, le CEP s'opérationnalise en deux segments temporels et se dessinent deux modèles de conseil en usage. Le premier concerne l'employabilité à court-terme à partir d'un *dialogue conjoncturel* selon les circonstances qui s'imposent aux bénéficiaires et le second celui de l'OTLV mettant en jeu des demandes et des niveaux de réalités professionnelles différents impliquant une *délibération de carrière*. Notons que l'OTLV ne veut pas dire un accompagnement sans fin (qui serait délétère en créant de la dépendance), mais s'appuie à la fois sur le passé, le présent et l'avenir c'est-à-dire sur « des temporalités de la discontinuité susceptibles d'intégrer en leur sein la durée limitée, de l'alternance ou de l'anticipation avec lesquelles elles vont chercher à cohabiter » (Boutinet, 2014, p.10). Cette conception de l'orientation semble mobiliser en conseil un processus délibératif continu permettant de gérer un cheminement réflexif de carrière s'inscrivant dans un parcours professionnel bien souvent fragmenté et composé d'aléas.

Les deux modèles sont justifiables mais font émerger une contradiction qui va aller en s'accentuant compte-tenu d'une part des objectifs de la loi de 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel », visant l'émancipation individuelle pour lutter ou dépasser les *habitus* (au sens de Bourdieu) et autres formes de reproductions d'inégalités sociales. Et d'autre part, le 2ème Cahier des charges (de 2019) qui renforce certes l'idée d'un accompagnement non prescriptif mais aussi le rôle pragmatique (voire économique) du CEP afin de sécuriser les parcours professionnels et les besoins en compétences des territoires. Dans ces conditions, le conseiller est-t-il « un spécialiste des compétences ou un expert en humanité ? » (Danvers, 2019, p.1642).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Les conceptions de l'orientation mobilisent de fait une représentation de l'individu plus ou moins responsable et de sa place dans la société mais aussi du facteur politique, économique et social dans ce domaine. Car si l'on tient compte des propos de Guichard et *al* qui prônent un développement mondial humain, équitable et durable, on s'éloigne d'une vision de l'orientation dominante actuelle basée sur la centration exclusive autour de l'employabilité des personnes (2017). Comme le souligne Lhotelier « la différenciation des temps ne saurait mener à une dispersion, mais au contraire à une concentration personnelle et à une unification des phases du trajet » (2001, p.236). D'où l'importance, selon nous, de permettre à ces deux rythmes, associés à des objectifs différents, d'exister par un projet institutionnel que représenterait le CEP.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

3.2 Conclusion générale : du dialogue conjoncturel à la délibération de carrière

3.2.1 Processus antagoniste

Rappelons que l'histoire de l'orientation professionnelle des adultes peut-être schématiquement présentée en trois périodes. Dans la première partie du XXème siècle, la conception fondatrice de l'orientation pour les adultes a été prescriptive et basée sur une méthodologie psychotechnique, privilégiant l'usage massif des tests. A partir du milieu du siècle, a émergé, puis dominé une conception vocationnelle et éducative, utilisant une variété d'outils qualitatifs et quantitatifs destinés à instrumenter les adultes dans l'élaboration de leur projet professionnel. A partir de la fin du XXème siècle, et de façon accélérée au cours des vingt premières années du XXIème, le champ de l'orientation est progressivement dominé par une vision libérale à visée émancipatrice de l'orientation comme processus continu de développement professionnel que saisit désormais l'expression « orientation tout au long de la vie » (OTLV). Le conseil en évolution professionnelle représente le fer de lance du projet global d'OTLV, dont il est censé représenter à la fois l'avant-garde et l'instrument central. Le CEP, lancé par la loi de 2014 est un service à la fois contemporain de celle de 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » et intimement lié au lancement du Compte personnel de formation (CPF), mesure emblématique de ladite loi. Plus encore qu'au cours des périodes précédentes, orientation des adultes et formation professionnelle continue peuvent être observés comme non seulement suivant des évolutions parallèles, mais davantage comme en synergie dans les textes législatifs en France et les orientations européennes en matière sociale.

Les premières études sur le CEP, dont la présente recherche, dressent un bilan mitigé du lancement du CEP, et le constat d'appropriations variables selon les acteurs concernés, depuis la méconnaissance importante de l'existence de ce nouveau service

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

jusqu'à la révélation de pratiques, de conditions de travail et de cadres d'intervention extrêmement diversifiés selon les opérateurs et les conseillers. En particulier, par-delà le projet affiché, il n'apparaît pas évident que l'arrivée du CEP occasionne une modification des pratiques coutumières des conseillers. Enfin, on y retrouve la tension classique entre attentes personnelles des bénéficiaires et besoins socio-économiques des territoires. De plus malgré la générosité du projet d'orientation « tout au long de la vie » au service de la « liberté de choisir son avenir professionnel », le CEP apparaît, cinq ans après son lancement comme un compromis fragile entre les intentions des textes et la pluralité des pratiques.

Pour compléter cette toile de fond, nous avons mené une étude exploratoire initiale, par entretiens auprès de 24 conseillers et responsables de structures d'orientation sur 3 régions et 4 opérateurs. Les responsables confirment le bilan du CEP ébauché *supra*, et le complètent en soulevant en particulier certaines ambiguïtés relatives par exemple à la certification des conseillers, aux effets de l'ouverture à la concurrence pour les salariés, au décalage entre les ambitions et les moyens accordés au CEP, au débat entre spécificité et normalisation des activités des conseillers, aux conditions de la collaboration inter-opérateurs, etc. Les conseillers confirment leurs incertitudes et leurs inquiétudes pour l'avenir compte-tenu de la nature du travail en CEP. Ils commentent la torsion souvent ressentie entre urgence du traitement des dossiers, satisfaction des demandes d'aide immédiate et contraintes de gestion quotidienne des flux d'un côté, et besoin de temps et d'une approche plus sereine, moins court-termiste vis-à-vis des personnes elles-mêmes, souvent submergées par des conditions de vie et de santé difficilement compatibles avec les exigences de réflexivité et de maturation des projets professionnels « tout au long de la vie ». Le traitement standardisé des dossiers, sur un modèle unique de fonctionnement du CEP leur apparaît ainsi souvent illusoire. Leurs avis apparaissent comme extrêmement variables sur le CEP, sa nouveauté, et par conséquent sur la formation et la certification des conseillers ainsi que la mutualisation inter-opérateurs, souhaitée autant que redoutée.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Au terme de nos deux premières études, documentaire et exploratoire, le CEP apparaît comme un service *a priori* nouveau, mais inégalement approprié, sujet à controverse, hétérogène jusqu'à l'ambiguïté, par-delà la générosité et l'ambition de ses fondements idéologiques et juridiques.

3.2.2 La co-activité en CEP

Au regard de ce double panorama largement convergent sur le CEP aujourd'hui, la présente recherche avait une finalité double. D'une part, il s'agissait de compléter les travaux réalisés à ce jour par un éclairage inédit sur la *réalité des pratiques* de CEP « en situation ». D'autre part, de creuser les multiples points de débat, paradoxes et ambiguïtés de la problématique du CEP tels que ceux mentionnés brièvement ci-dessus, afin de confirmer, amender ou discuter ces premiers résultats. Dans cette double visée, nous avons mené une enquête à trois facettes, par l'observation de situations d'interactions en CEP, complétée par une intervention d'explicitation par chacun des deux acteurs desdites interactions.

3.2.2.1 Un service ignoré des bénéficiaires

Selon nos données d'enquête, 9 bénéficiaires sur 10 ignorent ce qu'est le CEP. Cette offre d'orientation reste opaque, observation qui interroge le rôle de « l'usager-citoyen » dans l'accès à ses droits en dépit de l'injonction à développer son autonomie, malgré la recommandation faite aux opérateurs d'informer les publics pour rendre effectif ce droit et l'émergence de la figure de « l'usager-client » accentuée par la loi de 2018. De façon concomitante, nous avons observé une pérennisation dominante des pratiques coutumières des conseillers. Le CEP semble avoir peu changé les pratiques anciennes. Aux yeux des conseillers, il ne représente majoritairement pas un « nouveau » service, mis à part sous l'angle de l'accroissement des charges administratives et des tensions sur les échéances. Entre la continuité des pratiques

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

et la rupture affichée par les textes, le CEP apparaît comme dominé par la pérennisation des pratiques antérieures de conseil en orientation, soit parce que les conseillers n'y voient pas de changement par rapport à leurs modes d'intervention usuels, soit parce que les conditions imposées par la rupture avec le modèle précédent ne sont pas réunies. En particulier, l'observation des séquences d'interaction semble indiquer que la co-activité reste souvent menée par le conseiller, illustrant le pouvoir de celui-ci sur le bénéficiaire à travers ses initiatives dans le pilotage du conseil avec l'utilisation d'un protocole souvent prévu à l'avance, même si chaque participant singularise ses rapports de face et d'engagement.

3.2.2.2 Patchwork de pratiques

De même, les interactions en situation de CEP sont surdéterminées par la culture institutionnelle et les contraintes de gestion des différents opérateurs, les possibilités de financement (du CPF en particulier), la situation de l'emploi et les offres disponibles sur le territoire concerné. Les paramètres externes à la situation d'entretien jouent donc un grand rôle dans l'engagement des protagonistes dans l'interaction en CEP.

Aussi et de façon liée, l'« effet public » oriente la conception du CEP selon l'opérateur. Les situations des bénéficiaires de notre étude sont très variées, elles touchent à toutes les sphères de vie des personnes et non simplement à leur rapport à l'emploi. De façon dominante, l'urgence du court-terme, la préoccupation d'insertion professionnelle ou de retour à l'emploi le plus rapidement possible évoquent le modèle du « placement », où se rencontrent les intérêts d'une majorité de bénéficiaires et les contraintes de gestion des opérateurs. Tous les entretiens réalisés démontrent à l'envi que les situations professionnelles interagissent avec toutes les dimensions de la vie des personnes et déterminent généralement leurs attentes ainsi que les bénéfices perçus (ou non) du CEP, qu'ils soient liés à l'âge, à l'état de santé, à la situation familiale, à leurs contraintes économiques, l'ensemble de

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

ces facteurs déterminant la perception de l'interaction en situation de CEP. En conséquence de ce jeu de paramètres personnels, le niveau de satisfaction des bénéficiaires de notre échantillon est caractérisé par une grande diversité et un degré élevé d'hésitation : 36% d'entre eux se disent « satisfaits » du service, pour 11% d'insatisfaits, une majorité d'entre eux se révélant « mitigés », ou restant silencieux. L'entretien de CEP peut alors apparaître comme un service utile ou comme une source de frustration.

Du point de vue des pratiques d'intervention, six types de conseil sont mobilisés dont les plus fréquents sont l'ingénierie de financement, l'aide au reclassement professionnel et les techniques de recherche d'emploi. Ces pratiques sont prédéterminées par les possibilités de financement du CPF et pour un retour rapide à l'emploi. Nous avons également pu identifier cinq postures d'accompagnement : informative, prescriptive, de soin, délégataire et transgressive (par ordre de fréquence décroissant). Ces modes d'intervention semblent caractérisés par un rapport de places dominant et plutôt directif de la part du conseiller. Le processus d'interaction est ainsi traversé par les déterminants majeurs et souvent contradictoires que sont, d'une part, les préoccupations des bénéficiaires elles-mêmes immergées dans des situations de vie multiples, complexes, voire tragiques et d'autre part par le cadre de travail préformaté, les contraintes de gestion de l'opérateur, les orientations institutionnelles, les compétences, représentations et objectifs du conseiller. Loin de l'image unitaire véhiculée par les espoirs formulés à son égard, le CEP apparaît ainsi, conformément aux résultats des étapes préliminaires de notre recherche et à la lueur de l'analyse de certains aspects des interactions en situation d'entretien et de leurs commentaires par les deux séries de protagonistes, comme une mosaïque d'institutions, de pratiques et de publics hétérogènes.

3.2.2.3 Tremplin pour la formation ?

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

En deçà de l'affichage « officiel » des textes fondateurs visant à l'accompagnement des personnes dans la gestion continue de leurs carrières et à la réflexivité permanente quant à leur propre développement professionnel, et de façon corollaire à l'impératif de traitement immédiat des dossiers des bénéficiaires, le recours à l'entrée rapide en formation et, plus spécifiquement, au CPF, rouage essentiel de la loi de 2018 se révèle prédominant dans les situations d'entretien observées et les commentaires réunis à leur sujet. Le « débouché » formation est ainsi régulièrement privilégié à la fois comme solution à court terme aux attentes des personnes en situation et comme recours à la nécessité de placement rapide des bénéficiaires, dans une logique qui n'est plus tout à fait celle (traditionnelle) du retour immédiat à l'emploi, ni celle (affichée) de la co-construction de carrière.

3.2.2.4 Temporalités en tension

Les dynamiques interactionnelles en CEP sont l'effet d'un système en équilibre plus ou moins stable traversé d'une série de tensions relatives à sa temporalité, à sa double fonction et aux contraintes de son cadre d'exercice. Examinons brièvement ces différents paramètres qui pèsent sur les pratiques observées.

Le CEP apparaît comme un service mobilisé selon une fréquence variable mais globalement peu itératif. Ce point est à mettre en rapport avec le fait que les entretiens étudiés visent à résoudre un problème à court terme dans 83% des cas, face à 17% de situations d'accompagnement prévus dans la durée. Le service apparaît comme sous la domination d'une culture de l'immédiateté, d'un impératif d'action dans l'ici et le maintenant pour le traitement de situations à court terme. Le temps nécessaire à co-construire un itinéraire pour que les bénéficiaires puissent dûment exercer leur liberté « pour choisir son avenir professionnel » est largement reconnu comme insuffisant, de même que les moyens d'assurer un suivi régulier et le financement progressif de modalités temporelles « confortables » pour envisager non

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

seulement le traitement de la situation-problème, mais plus largement, l'amélioration de la gestion de carrière de la personne.

A la fois espace d'information et de guidance pour régler les problèmes à court terme et espace de concertation et de réflexivité sur la gestion continue des itinéraires à moyen terme, le CEP semble caractérisé, au vu des pratiques observées, par la cohabitation de deux rapports au temps dans un seul espace d'orientation. Cette double temporalité entraîne explicitement ou non, pour les conseillers, une torsion entre logique d'action pragmatique et conjoncturelle et logique de conseil coconstruite en tant que processus continu pour gérer les parcours professionnels. Du fait de l'aggravation des contraintes administratives, la pression temporelle se double de la tension, voire de la contradiction entre missions quantitatives et qualitatives pour une proportion significative des conseillers. La segmentation des publics renforce alors le poids des priorités institutionnelles sur le cadre de travail, fréquemment vécu comme contraint par les impératifs de gestion des dossiers plus que par ceux de l'alliance de travail nécessaire à un accompagnement coopératif et en profondeur avec les personnes. En conséquence, l'ensemble de ces tensions, liées à la double fonction du CEP aujourd'hui fait courir le risque de voir une activité de guidance « en 3ème personne », centrée sur l'objectif ponctuel de placement à court terme en formation ou en emploi absorber celle d'accompagnement « en première personne » (Vermersch, 1994), visant le soutien et l'appui des personnes dans leur développement de leurs trajectoires professionnelles, finalité portée au fronton des textes régissant le CEP et plus largement, de la proposition d'orientation tout au long de la vie.

3.2.3 Deux modèles de CEP

A partir de nos constats sur les temporalités, les modalités d'intervention et les cadres de travail, se dessinent deux modèles de CEP en usage. Le premier concerne l'employabilité à court-

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

terme et se traduit dans un *dialogue conjoncturel* selon les circonstances qui s'imposent aux bénéficiaires. Ce modèle semble assez ancré institutionnellement car il correspond aux normes et conceptions actuelles, pragmatiques, en matière d'orientation des adultes. Le second est celui de l'OTLV mettant en jeu temporalités, pratiques et cadres d'action différents impliquant un processus de *délibération de carrière*. Ce modèle d'orientation engage plus de temps que le précédent dans sa mise en œuvre mais convoque aussi des espace-temps différents en conseil (passé, présent et avenir) pour coconstruire un parcours. Il suppose également une coopération entre les participants afin de pouvoir efficacement discuter et réfléchir à toutes les pistes et potentialités professionnelles pour être en mesure de faire des choix éclairés.

Pour aller plus loin, si l'on considère la définition du *dialogue* dans le dictionnaire français du Larousse[43], elle signifie comme en grec[44], *dia* « entre » et *logos* « parole », c'est-à-dire une « conversation entre deux ou plusieurs personnes sur un sujet défini ». Tandis que la *délibération*[45] implique une « action de réfléchir, d'examiner une question pour une décision prise au cours de cet examen » ou après délibération (*bouleusis*). Ainsi, comme chez Aristote le concept de délibération représente une « discussion en vue d'une décision à prendre collectivement » (Urfalino, 2005, p.100), ce qui veut dire que le dialogue et la délibération n'ont pas les mêmes objectifs premiers. Le dialogue signifie de ce point de vue, faire l'expérience de ce qui relève « du niveau du possible proprement dit et à la possibilité d'agir ou de ne pas agir », quand la délibération préfigure un « pouvoir être » en fonction de la discussion et du choix (Guéguen, 2017, p.33). L'apport de cette conceptualisation aristotélicienne permet de différencier et d'articuler « deux niveaux de contingence » (*ibid,* p.33), *ce que nous pouvons faire* (par le dialogue conjoncturel) ou *ce qui peut nous*

[43] En ligne : www.larousse.fr/dictionnaires/francais/dialogue/25188
[44] En ligne : http://lettres.tice.ac-orleans-tours.fr/php5/coin_eleve/etymon/etymonlettres/narration/dialogue.htm
[45] En ligne : www.larousse.fr/dictionnaires/francais/délibération/23072

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

arriver (par la délibération de carrière). Ces deux modèles mobilisent pour les protagonistes une conception de l'orientation et une co-activité en CEP visant des *potentialités* de différentes natures selon ces deux acceptions.

3.2.3.1 Dialogue conjoncturel

Comme nous l'avons constaté dans notre corpus, le modèle dominant les pratiques en CEP et régissant les processus de co-activité dans le déroulement des entretiens, relève du modèle de l'orientation visant la résolution de problèmes à court-terme et avec lui l'employabilité rapide dans une logique de sécurisation des parcours. Ces stratégies adaptatives d'employabilité peuvent être pré-réfléchies par le bénéficiaire et/ou plus ou moins (ré)interrogées lors du travail de conseil en fonction des demandes et du temps dont dispose le binôme conseiller-bénéficiaire. Ce modèle très pragmatique répond à une demande sociale réelle mais ne construit pas forcément « ce que l'on nommerait une carrière » (Guichard et *al.,* 2017, p.12). Ce mode de fonctionnement répond par ailleurs à des attentes initiales des bénéficiaires majoritairement tournées vers le montage du financement de la formation, un conseil spécifique ou une aide ponctuelle à la recherche d'emploi dans une urgence plus ou moins aiguë, mais toujours à un horizon proche. En conséquence, le CEP se déroule sur une temporalité réduite qui s'accommode souvent d'une posture informative ou prescriptive du conseiller marquée par une directivité plus ou moins affichée. Les interactions sociales observables en situation dans ce premier cas seront alors de l'ordre d'un *dialogue conjoncturel*, plus ou moins ouvert, mais fortement relié aux contraintes temporelles et matérielles portées par les opérateurs, les conseillers et les bénéficiaires eux-mêmes.

3.2.3.2 Délibération de carrière

Contrairement à la précédente, cette conception de l'orientation, minoritaire dans les pratiques observées en dépit des recom-

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

mandations officielles semble devoir mobiliser en conseil un processus délibératif permettant de gérer un cheminement réflexif de carrière pour accompagner un parcours professionnel désormais bien souvent fragmenté et composé d'aléas. Dans notre effectif d'enquête, près d'un tiers des attentes des bénéficiaires traduit une attente plus ou moins diffuse d'accompagnement dans l'élaboration d'un projet de carrière, et parfois de vie, appelant le besoin d'un espace de *counseling* lié à des problématiques larges de santé, d'âge, d'équilibre psychologique, de sens, peu compatibles avec un traitement rapide et directement opérationnel des contingences de la situation immédiate. Nous sommes alors proches de la visée d'orientation tout au long de la vie. Le concept d'OTLV semble impliquer des activités d'anticipation de l'avenir selon des temporalités successives ou simultanées et de prévention des aléas de la vie professionnelle pour adapter et préparer les personnes aux carrières imprévisibles et incertaines. En effet, pour ceux qui s'interrogent non seulement sur leur situation présente, mais surtout sur la conduite de leurs vies professionnelles et personnelles, un temps pour *tenir conseil* semble indispensable avant de penser stratégiquement à savoir « se mettre en scène » (Goffman, 1973a), vers qui et comment.

De ce point de vue, l'exploration de soi, de son expérience et de ses potentialités demande que l'on prenne du temps pour se questionner et représente un enjeu de société et pas seulement le seul traitement social du chômage. Ce second modèle implique la nécessité, en situation de conseil, la mise en place d'une véritable alliance de travail dirigée vers la *délibération de carrière* dans un cadre temporel et un espace d'interaction protégé par des conditions institutionnelles favorables. Il s'agit aussi d'évoquer les techniques de délibération (Lhotellier, 2001 ; Savickas, 2012 ; Guichard, 2018 etc.) et les stratégies permettant de sécuriser des choix réfléchis dans une optique de construction de carrière et une perspective d'émancipation. Car la co-activité que nous avons observée en CEP parait peu préventive du futur contraint par les préoccupations des bénéficiaires qui nous montrent beaucoup de situations urgentes à traiter et qui semblent, à court terme en tout cas, incompatibles avec une certaine disponibilité

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

psychologique indispensable à un travail réflexif et délibératif concernant l'avenir professionnel. Dans ces conditions, selon les problématiques de chacun il s'agit d'accepter de ne pas aller tous à la même vitesse ni au même endroit et d'intervenir dans une temporalité (*kairos*) de l'instant opportun pour exercer une activité (*praxis*) signifiante.

3.2.3.3 Chacun sa logique

La réalité des interactions en CEP semble indiquer une domination d'un modèle informatif, prescriptif, *top-down*, centré sur la résolution de problèmes conjoncturels, contingences du court terme, laissant peu de place à la thématique du développement permanent, contrairement à l'esprit de l'OTLV et à une lecture ouverte de la sécurisation des parcours par la possibilité de « choisir son avenir professionnel ». On peut alors repérer deux types d'intervention qui ont chacune sa logique, sa pertinence et sa légitimité, mais qui semblent peu compatibles dans le cadre d'interaction formaté par les contraintes des opérateurs.

Les entretiens de CEP observés et commentés dans cette recherche révèlent parfois ce mélange de finalités plus ou moins heureux, plus ou moins conscient. Il s'agit avant tout de régler un problème le plus rapidement possible par une collaboration pragmatique face aux enjeux de l'immédiateté mais aussi, parfois simultanément, d'accompagner une période de transition de vie exigeant soutien dans et par la réflexivité et la délibération. Il ne s'agit alors selon nous ni d'opposer, ni de chercher à fusionner ces besoins essentiellement différents dans un modèle unique de traitement des « dossiers » des bénéficiaires.

Deux logiques, ni opposables, ni comparables, sont à l'œuvre derrière ces deux modèles, lesquels sont à la fois justifiés et nécessaires. Par conséquent, notre propos n'est pas d'opposer la liberté de choix des personnes à la nécessité d'employabilité du marché de l'emploi, ou le traitement conjoncturel des impératifs à court terme au soutien personnalisé de la gestion de carrière,

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

mais d'éclairer leurs différences et zones de pertinence respectives. Nos résultats montrent qu'il n'est pas pertinent de juger les bonnes ou mauvaises pratiques en CEP, mais plutôt d'appréhender les situations et les configurations où le conseil semble converger ou diverger avec les demandes et besoins des bénéficiaires à partir d'une alliance de travail sur un objectif commun.

3.2.4 L'OTLV, un horizon empêché ?

Nos résultats font émerger un contraste, voire une contradiction entre ces deux modèles, qui va aller en s'accentuant compte-tenu d'une part des finalités de l'OTLV et d'autre part des objectifs de la loi de 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel ». Si le modèle 1 absorbe, voire étouffe les finalités du modèle 2, l'idée d'orientation tout au long de la vie disparaîtra au profit de la pérennisation des pratiques conventionnelles d'orientation conjoncturelle. Or la nécessité de sécurisation des parcours ne recouvre pas seulement un correctif ponctuel de réparation des accidents sur la trajectoire, mais bien le cheminement dans son ensemble. Le grand projet d'orientation tout au long de la vie, tout comme sa contrepartie en matière de formation représente un enjeu de société et le signe d'une évolution de culture, cependant, sa visée apprenante est peu visible en CEP et dans les points de vue de chacun des deux protagonistes. Le service répond de façon très épiphénomènale aux recommandations européennes et nationales quant à l'apprentissage d'une attitude d'auto-orientation tout au long de la vie et au développement des compétences à s'orienter dans le maquis contemporain des emplois, des formations et des évolutions socio-économiques qui les portent. Par exemple, la réflexivité mise à l'honneur des discours et des recommandations dans le monde du travail semble peu favorisée eu égard aux enjeux de la réactivité prônée dans les entretiens observés.

A partir de ces constats, une question sociétale se pose concernant la préparation des individus aux évolutions ou transitions professionnelles, aux changements permanents et à l'injonction

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

d'anticiper pour s'adapter au marché du travail flexible dans une affirmation d'autonomie. L'orientation et la formation professionnelles aujourd'hui ont un rôle majeur à jouer dans la production des compétences nécessaires au développement de projets professionnels mais aussi en termes de méta-compétences que doivent désormais détenir tous les individus engagés dans le monde du travail. La confrontation de nos résultats à la littérature souvent enthousiaste sur le CEP et son rôle dans l'orientation et la formation tout au long de la vie, décuplé par la loi de 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » mène alors à l'hypothèse selon laquelle le CEP serait aujourd'hui un point de repère à l'horizon de l'OTLV, central mais empêché dans la réalité des pratiques par le système de contraintes historiques, temporelles, organisationnelles et culturelles qui l'enserrent (tant du côté des protagonistes que des institutions). Nous postulons alors que la pensée anticipatrice de son devenir peut permettre à chacun de se préparer, de s'orienter vers ce qui est important pour soi et de s'engager dans un processus d'adaptation pouvant ouvrir de nouvelles possibilités d'évolution professionnelle dans un « jeu » d'interactions (Goffman, 1974, p.123) en CEP sans pour autant négliger ou mépriser l'impérativité des besoins, tout simplement parce qu'ils existent et sont généralement aigus.

En conséquence, semble se confirmer une « opposition entre deux cultures de l'âge adulte, celle de l'engagement durable et celle de la mobilisation ponctuelle » et entre deux « temporalités contemporaines, à savoir l'accélération du présent et la crise des anticipations » dans les conduites en orientation (Heslon, 2020, p.76-128). Ceci situé dans une identité existentielle ou normative du projet des personnes qui cherchent par un travail d'identification à se construire une identité sociale (Goffman, 1996) en se singularisant du collectif pour s'accomplir. Le CEP, lui, apparait dans une double rationalisation : « celle de la production de l'employabilité comme processus et celle de l'accompagnement à la recherche d'un emploi comme activité de service financé par l'Etat » (Lima, 2019, p.13).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Par ailleurs, la notion de parcours professionnel semble peu envisagée en CEP ; l'accompagnement apparait alors comme un fragment, un point de passage ponctuel et non comme une étape dans le cours d'un processus plus global avec les personnes. Ainsi, la difficulté semble porter sur l'ajustement aux circonstances qu'elles vivent et qui génèrent en conseil des situations à chaque fois imprévisibles et souvent complexes confrontées aux cadres institutionnels avec ses scripts plus ou moins routinisés et directifs (Goffman, 1974). Il semble donc qu'il y ait une tension entre un accompagnement qui permet de capitaliser son expérience, penser et préparer le futur et un autre qui informe et opérationnalise l'employabilité à court terme. Ou encore un accompagnement qui se situe entre une expérience provisoire et une expérience capitalisée (Jorro, 2011). D'autant plus qu'il peut y avoir des formes d'oppositions au travail de conseil entre ce que dit et fait le couple conseiller-bénéficiaire et ce que chacun croit mutuellement comprendre des attentes de l'autre. Enfin, selon la pensée chinoise développée par Jullien, comprendre les transitions c'est concevoir une transformation continue qui n'a pas de début ni de fin, « le processus de modification-transformation y est sans au-delà : il est immanent » (cité par Thozet, 2010, p.2). Cependant, certaines personnes peuvent considérer qu'une certaine stabilité constitue un but et un état qui correspondent à une fin, surtout chez les plus précaires. Comment faire en sorte alors que le CEP fournisse aux bénéficiaires des aides transformatives (*vs* informatives) et agissantes sur leurs vies professionnelles et toutes entières qui tiendraient compte de leurs biographies singulières insérées dans des temporalités d'orientation distinctes ou confondues selon les cas ?

3.2.5 Portée, limites et perspectives

En mettant en évidence la coprésence de deux modèles sous-jacents aux pratiques d'entretien en CEP sous la forme du *dialogue conjoncturel* et/ou de la *délibération de carrière*, la présente recherche aura, on l'espère, fait progresser l'intelligibilité de la co-activité en situation de conseil. L'approche d'inspiration

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

ethnographique, « triangulée » par le recours à trois démarches centrées sur les dynamiques interactionnelles en situation offre la possibilité d'un regard « en trois dimensions » sur les pratiques concrètes, mettant à jour certaines nuances, synergies et contradictions dans le décours de la co-activité. De plus, le cadre théorique de Goffman a dévoilé plusieurs figures des rapports de civilité, de face et de stratégies d'engagement en actes à l'occasion des observations, augmentées par l'analyse des dimensions plus personnelles de l'explicitation de l'expérience par les deux interactants à l'issue de l'entretien. Il en ressort une vision des pratiques en CEP parfois en décalage avec les recommandations officielles, tant au niveau européen que national, de l'orientation tout au long de la vie et des visées de la loi de 2018.

Au regard de ces avancées, il convient de noter les réserves usuelles qu'appelle l'emploi d'une méthodologie inductive, d'inspiration ethnographique en contexte contraint par la situation professionnelle observée. Ainsi des limites courantes de l'observation, dont la littérature en sciences sociales est coutumière : effet potentiellement perturbateur de la présence de l'observateur sur le déroulement de l'entretien, contrôle de ses propres cadres interprétatifs par l'analyste, impact socio-affectif de la situation sur le chercheur, conversations de terrain en situation quasi-informelle avec les conseillers et entretiens téléphoniques avec les bénéficiaires, taille de l'échantillon. Nous avons tenté de réduire au maximum l'effet de ces limites inhérentes à la situation mais demeure nécessaire l'exercice du doute toujours présent dans le travail scientifique quant à la zone de validité des données ainsi recueillies.

Notons également qu'un risque d'artefact pèse sur notre recherche, qui concerne le CEP tel qu'il a été mis en œuvre jusqu'ici. En effet, nous avons vu que la très grande majorité des bénéficiaires ne connaissent pas le service. En conséquence, les observations menées auprès des bénéficiaires actuels ne sont peut-être pas extensibles aux publics potentiels concernés par le service, menant sans doute, à une sorte de biais de sélection qui contribue à éclairer la domination du modèle 1 dans nos résultats.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Maintenant, compte-tenu des ouvertures que notre recherche a permis d'identifier dans la problématique actuelle du CEP, plusieurs pistes et perspectives nous semblent intéressantes d'être évoquées pour poursuivre ce travail.

3.2.5.1 Dé/cloisonner les temporalités, les attentes et les compétences

Premièrement, une prolongation logique de la présente recherche consisterait à tester plus avant l'hypothèse posée ici d'une cohabitation implicite ou explicite de deux modèles de CEP dans l'espace unique du conseil, caractérisés par deux modalités d'interaction que nous avons identifiées par les termes de *dialogue conjoncturel* et de *délibération de carrière*. Deux scenarios peuvent en effet en découler, qu'il s'agirait d'apprécier par leur repérage dans les pratiques de terrain. Dans un premier scenario de *coprésence*, les deux modèles poursuivent leur coexistence dans les entretiens de CEP dans des proportions variables. Un deuxième scenario de *différenciation* pourrait s'ouvrir, après une phase d'expérimentation, qui distingue réellement les deux modèles, leurs fonctionnements et leurs temporalités. L'enjeu ici concerne le choix d'une orientation cloisonnant ou non les temporalités, les attentes des bénéficiaires et les compétences des conseillers en CEP, car les deux modèles de *coprésence* ou de *différenciation* qui en découlent comportent, sans aucun doute, des avantages et des inconvénients. Dans le 1er scenario de *coprésence* le principe vise, semble-t-il, à offrir un service tenant compte des problématiques globales des personnes dans une perspective d'émancipation et mobilise de fait des techniques spécifiques en orientation des adultes, conformément à la manière prévue initialement dans le 1er Cahier des charges (2014). Car si nous considérons l'objectif principal du 2ème Cahier des charges du CEP (2019), il semble qu'il fait apparaître une volonté plus affirmée (que dans celui de 2014) d'adapter le projet profes-

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

sionnel au marché du travail local. Ce qui nous évoque une conception de l'orientation d'appariement et d'insertion cherchant à ajuster les compétences des personnes aux besoins de l'emploi. De plus, la disparition du principe de référent de parcours, dans la version de 2019, permettant au bénéficiaire d'être suivi par un seul interlocuteur tout au long de son accompagnement n'est pas neutre quant à la qualité de l'alliance de travail entre les protagonistes, nécessaire pour « coconstruire un projet ».

Dans la perspective du modèle dit de *différenciation,* on peut imaginer une organisation de l'activité facilitée selon les projets et contraintes temporelles des personnes dans une division du travail pensée à partir des compétences disponibles des conseillers et des conditions de travail dans les organisations. Cependant, ce modèle comporte le risque de ne pas réinterroger les demandes initiales des personnes, sachant qu'un certain nombre d'entre-elles, ne sont pas organisées selon un projet professionnel identifié, mais accaparées par des questions conjoncturelles segmentées (financement, formation, emploi) et un présent envahissant. Cela pouvant s'expliquer au regard des caractéristiques sociales souvent difficiles des membres de notre corpus qui se trouvent majoritairement en situation de précarité. De ce point de vue, ce modèle d'orientation très cloisonné peut porter une forme d'inégalité sociale ne proposant pas à tous le service global et ensemblier que prévoit le CEP. Pour autant il pourrait offrir des espaces d'action étudiés selon les attentes formulées des personnes, avec les réserves décrites ci-dessus.

La qualité du service parait donc affectée par les conditions de travail qui organisent et prédéterminent les contours du CEP (itération, durées des rendez-vous, outils, présence d'un référent, etc.) et la capacité des conseillers à mener l'enquête auprès des bénéficiaires afin de mieux comprendre les enjeux des demandes explicites et celles qui ne sont pas encore construites ou celles qui sont implicites. Selon ce constat la question se pose sur la manière de favoriser et créer « une situation potentielle de développement », c'est-à-dire un espace d'apprentissage et d'élaboration de l'action (Mayen, 2012, p.63). C'est-à-dire sur la façon de développer le « potentiel de la situation » afin d'utiliser ses

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

ressources et possibilités offertes dans une perspective de transformation (Jullien cité par Pieret, 2011, p.73). Le CEP apparait alors dans un double mouvement, celui de la coconstruction identitaire et de sens des projets des personnes et celui pris dans des objectifs et temporalités standardisés au sein des organisations. Ainsi la problématique du consensus entre les différents opérateurs sur les finalités du service parait nécessaire pour penser sa qualité, car les objectifs sont différents d'un opérateur à un autre mais aussi dans les textes eux-mêmes.

3.2.5.2 Conceptualiser l'autonomie

Une seconde perspective de recherche pourrait s'ouvrir autour de l'idée de *responsabilité personnelle* et de sa contrepartie, l'*autonomie*, en orientation des adultes. Comme nous l'avons observé chez les bénéficiaires, l'invitation *vs* l'injonction à l'autonomie peut paraitre plus ou moins problématique en étant perçue parfois comme une chance et une opportunité, mais le plus souvent comme une contrainte (sociale et individuelle). Nous avons observé chez les bénéficiaires une compréhension inégale de l'intention de développer l'autonomie face à la gestion de leur carrière. Par ailleurs, nous avons souvent relevé dans leurs propos qu'être autonome voulait dire « n'avoir besoin de personne ». Derrière la notion actuelle d'autonomie, pointe un risque de confusion entre *agir par soi-même* et *décider seul* sans aide extérieure. Or l'autonomie conçue comme exercice de l'agentivité n'empêche aucunement d'exprimer un besoin d'accompagnement et d'y recourir sans que cette délégation partielle altère la capacité d'action de la personne par elle-même. Ceci peut interroger les catégories de Pôle-Emploi dont les critères d'autonomie déterminés par les conseillers mènent à des normes de travail et un accompagnement spécifique (suivi, guidé ou renforcé), impactant la fréquence des rendez-vous et l'intensité du service avec les personnes en recherche d'emploi. De plus, recourir au CEP pour être aidé à gérer son parcours professionnel peut générer un sentiment de déshonneur quand il est contraint (et alors parfois plus perçu comme contrôlant qu'aidant) et particulièrement par celles en situation de handicap qui peuvent vivre

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

cette expérience comme dégradante pour leur identité personnelle et sociale et une preuve de leur fragilité. Dans ces conditions, en fonction des perceptions de soi et de son autonomie, le CEP (pour ceux qui l'identifient) peut être envisagé selon les cas comme une obligation sociale et un risque de dépendance aux structures publiques ou, inversement, une aide utile pour faire des choix éclairés dans une gestion du temps privilégiée. Une recherche complémentaire à la présente pourrait pousser les feux dans cette perspective dans le double objectif de nourrir le champ de recherche sur le CEP et de contribuer à la compréhension critique du couple responsabilité *vs* autonomie de l'acteur à l'heure où ces termes sont unanimement mis en avant par les pouvoirs publics et les organisations.

3.2.5.3 Apprendre ensemble le métier

La question du développement professionnel des conseillers, voire de leur certification, de la mutualisation des pratiques, de leurs apprentissages en situation de travail et plus globalement de la transformation de l'identité de métier des conseillers chargés du CEP peut ouvrir une troisième piste de recherche prolongeant les résultats de cette étude. Une recherche sur cette thématique pourrait se saisir de l'une ou plusieurs des questions suivantes. Comment les conseillers s'accommodent-ils (ou non) de la double fonction du CEP, voire du double modèle mis au jour et de la distinction proposée entre dialogue conjoncturel et délibération de carrière ? Face aux tensions sur leur pratique et aux incertitudes relatives au périmètre de leur fonction relevées au cours de cette recherche, que dire de la transformation (ou non) de l'identité de métier des conseillers depuis l'émergence du CEP ? Peut-on prévoir une différenciation, voire une fracture entre les deux fonctions dans les missions, les profils et les pratiques des conseillers ? La professionnalisation des conseillers passe-t-elle par une certification unique, traversant les opérateurs, les publics et les modèles de fonctionnement ? Ou encore, sur le plan des apprentissages professionnels, l'entretien de CEP

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

représente-t-il, malgré ses contraintes multiples (opérateur, bénéficiaires, cadre d'action, financement, emploi…) un espace de formation en situation de travail ? Mais aussi comment élaborer des savoirs collaboratifs et une culture commune en réseau ? De ce point de vue, étudier de manière scientifique et expérimentale la mise en place d'un système d'échange de pratiques avec des conseillers volontaires inter-opérateurs pourrait être utile pour mieux comprendre comment et jusqu'où il leur permet de modifier leurs représentations du service, des bénéficiaires et des pratiques, autrement dit : de développer le métier.
Car cette identité semble se dévoiler dans nos résultats à partir de l'intérêt, tant du côté des conseillers que des institutions, d'affirmer leur singularité en CEP dans une communauté portée par des manières partagées de faire le métier. Si l'on considère que distinguer n'est pas séparer, les conseillers semblent désireux d'avoir un métier et à partir de là une reconnaissance.

Dans cette même approche développementale, l'apport de la « maitrise d'usage » (Carré, 2010) qui donne une place centrale aux bénéficiaires semble aussi pertinent pour observer ce qu'une organisation représentative des « usagers » pourrait amener à la production collective du CEP, l'effectivité du droit et une certaine justice sociale. Il s'agirait d'expérimenter la participation citoyenne et démocratique non seulement comme une action politique mais aussi éducative, car les personnes ne sont plus considérées ici comme de simples bénéficiaires inactifs mais comme des acteurs engagés face aux problèmes qu'ils rencontrent. Cependant, cette conception du droit implique également plusieurs conditions de réussite comme réunir dans la durée suffisamment de personnes volontaires (de différents statuts et lieux) connaissant assez le CEP pour pouvoir le discuter et le mettre en perspective.

Enfin, dans la mesure où 9 bénéficiaires sur 10 ne savent pas que le CEP existe et que beaucoup de conseillers ne sont pas vraiment en mesure de faire la différence entre leur métier et les accompagnements spécifiques de ce service, une nouvelle question de recherche pourrait prolonger nos résultats. Il pourrait s'agir

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

d'étudier comment et de quelle manière la mise en place progressive d'un nouveau cadre institutionnel comme celui du CEP offre-t-elle de nouvelles opportunités en matière d'OTLV ? Quels seraient les obstacles et les facilitateurs pour que le cadre envisagé par les textes puisse se mettre en place dans les années à venir ? Et à partir de quel modèle éthique et durable de l'orientation ? La variété de ces objets traduit l'effervescence des questions que l'émergence du CEP propose à la recherche en sciences de l'éducation et en psychologie de l'orientation pour les années à venir.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Postface

Cette thèse est la bienvenue au moment où les études effectuées sur le CEP, service public relativement récent et en pleine restructuration depuis la loi de septembre 2018, sont aujourd'hui peu nombreuses comme Françoise Laroye-Carré le signale au début de son texte. L'étude vient donc offrir de la lisibilité à la mise en pratique de ce service d'accompagnement. Elle joue un rôle important dans la compréhension du CEP, de la professionnalisation du service et dans l'identification des perspectives de développement qu'on peut encore envisager dans le domaine du conseil en orientation.

Une des contributions majeures de la thèse est la mise en évidence de la co-activité par l'observation et la description des pratiques concrètes sur le terrain, dans une perspective microsociologique issue des travaux de Goffman pour les interactions sociales et de Kerbrat-Orecchioni concernant les interactions verbales. Alors que le service avait jusque-là été étudié uniquement sous l'angle du travail des conseillers, isolé de la relation de service qu'impose le CEP et de ses effets sur les protagonistes.

Les analyses portent sur un matériau d'importance qui satisfait la triangulation de points de vue et qui rend compte - après une étude exploratoire pour clarifier les questions de recherche à partir de 24 entretiens (10 avec des responsables institutionnels et 14 avec des conseillers) - des pratiques de 46 entretiens de CEP, des représentations de 36 bénéficiaires et celles de 23 conseillers interrogés sur la co-activité vécue. Ces données sont croisées avec les contextes et les spécificités institutionnelles, il s'agit de ce fait d'une étude des phénomènes observés et de l'ensemble des facteurs qui caractérisent le CEP en tant qu'outil d'accompagnement professionnel.

La co-activité en CEP semble relever d'une mosaïque de pratiques hétérogènes (catégorisées en une typologie de 6 situations de conseil, p.96), avec le sentiment que le service n'est pas un

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

travail nouveau mais qui s'inscrit dans la continuité de pratiques déjà en place (p.189). Cependant, l'analyse dévoile en même temps des spécificités selon les structures, notamment en ce qui concerne les conditions de travail et la confrontation de la souffrance au travail et de la charge émotionnelle qu'elle provoque. Les principaux résultats montrent que le CEP est co-produit par le couple bénéficiaire-conseiller à partir de stratégies cogérées de communication, de figuration et d'engagement pour être pris en considération et arriver à ses fins en situation. Françoise Laroye-Carré met aussi en évidence des différences de rapport de place plus ou moins symétrique et égalitaire entre les participants définissant ainsi un type de relation et d'action particulier en CEP. De ce point de vue, elle distingue cinq postures d'accompagnement (p.108) avec une priorité donnée à celles dites *informative* et *prescriptive* mobilisant une position haute des conseillers vis-à-vis des bénéficiaires plutôt que celle gérée en co-responsabilité promue par le guide Repères et le Cahier des charges du service.

La double fonction du CEP révélée par cette étude fait ressortir deux modèles : le premier concerne le *dialogue conjoncturel* selon les circonstances qui s'imposent aux bénéficiaires et celui mettant en jeu des temporalités, pratiques et cadres d'action différents impliquant un processus de *délibération de carrière*. Comme le signale l'auteure, ce résultat montre une contradiction qui va aller en s'accentuant, car il dévoile une lecture contrastée des finalités du CEP qui peut être « pragmatique », c'est-à-dire permettant aux entreprises de recruter des profils compétents et adaptés à leurs besoins ou bien « humaniste », à savoir plutôt centrée sur les personnes pour les aider à faire des choix pour construire leur carrière selon leurs propres critères de réussite. Elle nous indique sur ce point « qu'il ne s'agit pas d'opposer la liberté de choix (autonome) des personnes au conformisme prescriptif (soumis) du marché de l'emploi, mais d'interroger les techniques de co-construction permettant de sécuriser des choix réfléchis » compte-tenu de discours, chez certains conseillers, finalement assez confus à ce sujet.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Ce travail se conclue par un certain nombre de pistes pour prolonger les résultats comme, expérimenter la *cohabitation* ou la *différentiation* des deux modèles en CEP afin de mieux comprendre les processus psychologiques et éducatifs sur lesquels ils s'appuient, et définir les avantages et les limites de l'un et l'autre pour toutes les parties prenantes. Ou bien il peut s'agir de prendre en compte les objectifs politiques européen (Euroguidance, 2019) et français (loi de 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel ») concernant l'orientation tout au long de la vie, pour servir de guide méthodologique afin d'accompagner les parcours professionnels ainsi que les transformations de la société et pas seulement répondre aux questions ponctuelles ou urgentes. De ce point de vue, même si le CEP permet de résoudre certains problèmes à court terme d'accès à l'emploi ou à la formation, il semble répondre assez peu à sa visée éducative permettant d'apprendre à s'orienter tout au long de sa vie active et par soi-même. Dans ce prolongement, comme les profils des conseillers sont très variés, la question se pose de leur développement professionnel, que ce soit en termes d'acquisition de compétences mais aussi d'une culture commune que Françoise Laroye-Carré décrit comme une *identité de métier* leur permettant de mobiliser un code éthique, certaines valeurs professionnelles et une formation continue. Elle propose plusieurs pistes d'action pour cela, ces différentes perspectives impliquent, pour elle, des relations d'interdépendances, de mutualisation de pratiques et de coopération avec tous les acteurs individuels, collectifs et institutionnels du CEP.

Enfin, le CEP représente un outil d'avenir majeur pour accompagner les évolutions et les transitions professionnelles. En effet, il ne s'agit plus de prescrire une orientation ou des stages de formation issue du modèle *adéquationniste* mais d'aider les personnes à construire des lendemains alternatifs dans une logique de parcours, en sachant bien différencier ce qui relève de ce que nous pouvons faire (par le dialogue conjoncturel) ou ce qui pourrait nous arriver (par la délibération de carrière).

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Cette étude représente un investissement qui correspond à une première pour Centre Inffo qui s'est impliqué directement dans la recherche (*via* la Cifre), portant avec elle un changement de culture manifestant un engagement nouveau et précurseur dans la façon de penser et surtout d'agir dans le champ des compétences et des évolutions professionnelles. Ce type de recherche est à mi-chemin entre le développement d'une expertise professionnelle, installée et recherchée par Centre Inffo et la volonté de contribuer par le questionnement et la réflexivité à la professionnalisation des acteurs de l'orientation et de la formation professionnelle.

Patrice Guezou
Directeur général de Centre Inffo

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Bibliographie

Afpa. (2018). Le conseil en évolution professionnelle : rupture ou continuité ? *Education permanente*. Parution n°HS11.

Alami, S., Desjeux, D., et Garabuau-Moussaoui, I. (2009). *Les méthodes qualitatives*. Paris : Que sais-je ?

Amado, G., Bouilloud, J.-P., Lhuilier, D., et Ulmann, A.-L. (2017). *La créativité au travail*. Toulouse : Erès

Arborio, A.-M et Fournier, P. (2015). *L'observation directe*. Paris : A. Colin (2005).

Bagorski, R. (2019). Vers quelle coresponsabilité en formation par la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel ? *Savoirs* n°50, p.115-128.

Bandura, A. (2003). *Auto-efficacité le sentiment d'efficacité personnelle*. Bruxelles : De Boeck.

Bardin, L. (2018). *L'analyse de contenu*. Paris : PUF (1977).

Batal, C., et Boutinet, J.-P (dirs). (2019). Le nouvel adulte en formation face à ses responsabilités. A propos du Compte Personnel de Formation. *Savoirs* n°50.

Bauman, Z. (2013). *La vie liquide*. Paris : Fayard.

Beck, U. (2001). *La société du risque : sur la voie d'une autre modernité*. Paris : Flammarion.

Bernaud, J.-L. (2018). *Introduction à la psychologie existentielle*. Paris : Dunod.

Bertaux D. (2005). *L'enquête et ses méthodes. Le récit de vie.* Paris : A.Colin.

Bourdieu, P. et Passeron, J.-C. (1970). *La reproduction*. Paris : Éditions de Minuit.

Boutinet, J.-P.

(1993). *Psychologie des conduites à projet*. Paris : Ed. PUF, Coll. Que Sais-je ?

(2004). Que savons-nous sur cet adulte qui part en formation ? *Savoirs* 4, 11-49.

(2019). Dans le champ de la formation professionnelle, quel partage des responsabilités pour aujourd'hui ? *Savoirs* n°50, p.129-153.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Boutinet, J.-P., Denoyel, N., Pineau, G., et Robin, J-Y. (2007). *Penser l'accompagnement adulte, ruptures, transitions, rebonds*. Paris : PUF.

Canguilhem, G. (2002). *Écrits sur la médecine*. Paris : Le Seuil.

Caroff, A. (1987) *L'organisation de l'orientation des jeunes en France : évolution des origines à nos jours*. Issy-les-Moulineaux : Éditions EAP.

Carré, P. (2010). La maîtrise d'usage : une notion d'avenir pour l'ingénierie pédagogique. *Les cahiers de l'ED 139 Sciences de l'éducation*. Université Paris Ouest Nanterre La Défense.

Carré, P. (2020). *L'apprenance un nouveau rapport au savoir*. Paris : Dunod.

Carré, P. et Astruc, V. (2020). « Orientation et formation : petite chronique d'une alliance annoncée ». *In* Soidet, I., Olry-Louis, I, Blanchard, S. (dirs) *L'orientation tout au long de la vie : Théories psychologiques et pratiques d'accompagnement*. Paris : L'Harmattan, p.19-53.

Cerf, M. et Falzon, P. (2005). *Situations de service : travailler dans l'interaction*. Paris : PUF.

Clot, Y. (2010). *Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux*. Paris : La Découverte.

Clot, Y. (2019). Les conflits de la responsabilité, *in* Bourdu, E., Lallement, M., Veltz, P. et Weil, T. (dirs). *Le travail en mouvement*. Paris : Presses des Mines, p.112-122.

Danvers, F. (2009). Dictionnaire de sciences humaines : *s'orienter dans la vie : une valeur suprême ?* Villeneuve d'Ascq : Presses universitaires du Septentrion.

Danvers, F. (2019). Dictionnaire de sciences humaines : *s'orienter dans la vie : une expérience spirituelle ?* Villeneuve d'Ascq : Presses universitaires du Septentrion.

Deci, E., et Flaste, R. (2018). *Pourquoi faisons-nous ce que nous faisons ?* Paris : Interéditions.

Deci, E. et Ryan, R. (2002). *Handbook of self-determination research*. Rochester : University of Rochester Press.

Delors, J. (2004). *Mémoires*. Paris : Plon.

Delory-Momberger, C. (2007). Insertion, biographisation, éducation. Champs et problématiques de l'insertion. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, *36*, 9-17.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Denave, S. (2016). *Reconstruire sa vie professionnelle*. Sociologie des bifurcations biographiques. Paris : PUF.

Dewey, J. (2010). *Le public et ses problèmes*. Collection Folio essais (n° 533), Gallimard.

Doublet, M.-H. (2006). *Etude des interactions conseiller bénéficiaire dans le bilan de compétences*. (Thèse de doctorat non publiée). Paris : Cnam.

Dubar, C., Tripier, P., et Boussard, V. (2015). *Sociologie des professions*. Paris : A.Colin.

Duguet, M., Fournier, C., et Pasquesoone, V. (2019). *Pôle Emploi la face cachée*. Ivry-sur-Seine : Editions de l'Atelier.

Dujarier, M.-A., Gaudart, C., Gillet, A., et Lénel, P. (2016). *L'activité en théorie. Regards croisés sur le travail*. Toulouse : Octarès.

Dumora, B. (2010). Le conseil constructiviste auprès d'adolescents : sa pertinence et ses limites. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 39, 119-136.

Ehrenberg, A.

(1995). *L'individu incertain*. Paris : Hachette.

(1998). *La fatigue d'être soi : dépression et société.* Paris : Odile Jacob.

(2010). *La Société du malaise*. Paris : Odile Jacob.

Elias, N. (1991). *La société des individus*. Paris : Fayart.

Enlart, S. et Charbonnier, O. (2013). *A quoi ressemblera le travail demain* ? Paris : Dunod.

Fauré, C. (2011). *Maintenant ou jamais ! La transition du milieu de la vie*. Paris : Albin Michel.

Goffman, E.

(2013). *Comment se conduire dans les lieux publics.* Traduit de l'anglais et postface par Cefaï, D. Paris : Economica (1ère ed.1963).

(1973a). *La mise en scène de la vie quotidienne : la présentation de soi*. Paris : Ed. de Minuit (1ère ed.1959).

(1973b). *Les relations en public*. Paris : Ed. de Minuit.

(1974). *Les rites d'interaction*. Paris : Ed. de Minuit

(1987). *Façons de parler*. Paris : Ed. de Minuit.

(1996). *Stigmate*. Paris : Ed de Minuit.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Guichard et *al*. (2017). *Concevoir et orienter sa vie : les dialogues en life design*. Paris : Qui plus est.

Guichard, J. & Huteau, M. (2001). *Psychologie de l'orientation*. Paris : Dunod.

Heslon, C. (2020). *Contribution à une psychologie des âges de la vie adulte.* Mémoire d'habilitation à diriger des recherches, T1. Paris : Inetop.

Honneth, A. (2007). *La Réification. Petit traité de théorie critique*. Paris : Gallimard.

Joule R.-V et Beauvois, J-L. (1987). *Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens.* Presses universitaires de Grenoble.

Jullien, F. (2019). *De l'écart à l'inouï*. Paris : L'Herne.

Kerbrat-Orecchioni, C.

(1992). *Les interactions verbales. Tome 2*. Paris : A. Colin.

(2016). *Les actes de langages dans le discours*. Paris : A.Colin

(2010). *Les interactions verbales*. *Tome 1 : Approche interactionnelle et structure des conversations*. Paris : A.Colin

Klarsfeld, A. (2000). La compétence, ses définitions, ses enjeux. *Gestion 2000,* n°2, p.31-47.

Lameul, G. (2008). Les effets de l'usage des technologies d'information et de communication en formation d'enseignants, sur la construction des postures professionnelles. *Savoirs*, 17.

Laplantine, F. (2015). *La description ethnographique*. Paris : Armand Colin (1996).

Laroye-Carré, F., et Mayen, P. (2020). Les questions de professionnalisation posées par le conseil en évolution professionnelle. *Savoirs*, *51*, 79-95.

Las Vergnas, O. (2020). « Le décloisonnement comme analyseur de l'orientation tout au long de la vie ». In Soidet, I., Olry-Louis, I, Blanchard, S. (dirs) *L'orientation tout au long de la vie : Théories psychologiques et pratiques d'accompagnement*. Paris : L'Harmattan, p.249-258.

Lazarus, R.S. et Launier, R. (1978). Stress-related transactions between person and environment. In Pervin L.A. et Lewis, M. (Eds.), *Perspectives in interactional psychology*. New York : Plenum, pp. 287-327.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Léon, A. (1957). *Psychopédagogie de l'orientation professionnelle*. Paris, PUF.

Levinson, J-D. (1996). Seasons of a Woman's Life. New York, NY : Alfred A. Knopf.

Lhotellier, A. (2001). *Tenir conseil*. Paris : Seli Arslan.

Lichtenberger, Y. (1999). Compétences individuelles, compétences collectives. In *Formation Emploi* n°67.

Lima, L., et Trombert, C. (2016). *Le travail de conseiller en insertion*. Montrouge : ESF.

Lipovetsky, G. (2004). *Les temps hypermodernes*. Nouveau Collège de Philosophie. Paris : Grasset.

Martucelli, D. (2006). *Forgé par l'épreuve. L'individu dans la France contemporaine*. Paris : A. Colin.

Masdonati, J., et Zittoun, T. (2012). Les transitions professionnelles : processus psychosociaux et implications pour le conseil en orientation. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 41(2), 229-253.

Mayen, P. (2015). *Le conseil en évolution professionnelle*. Dijon : Editions Raisons et Passions.

Mezza, J. (2007). La question de l'expertise dans le conseil en orientation avec les personnes handicapées, *L'orientation scolaire et professionnelle*, 36/1 | 2007, 96-105.

Millet-Bartoli, F. (2002). *La crise du milieu de vie, une deuxième chance*. Paris : Odile Jacob.

Nizet, J. et Rigaux, N. (2014). *La sociologie de Erving Goffman*. Paris : La Découverte (2005).

Orly-Louis, I., Guillon, V., et Loarer, E. (2013). *Psychologie du conseil en orientation*. Bruxelles : De Boeck.

Orly-Louis, I., Vonthron, A.-M., Vayre, E., et Soidet, I. (2017). *Les transitions professionnelles*. Paris : Dunod.

Ouvriez-Bonnaz, R. (2019). *Pour lire Wallon sur l'orientation*. Paris : Les Éditions sociales, coll. « Les propédeutiques.

Palazzeschi, Y. (2017). Histoire de la formation postscolaire. *In* Carré, P et Caspar, P (dirs), *Traité des sciences et techniques de la formation*. Paris : Dunod.

Paravy, G. (2019). *Orientation et formation tout au long de la vie. Fondements anthropologiques*. Lyon : Chronique sociale.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Perez, C. (2019). Avec le Compte Personnel de Formation : l'avènement d'une logique marchande et désintermédiée. *Savoirs* n°50, p.87-100.

Périlleux, T. (2018). Travail et gestion à l'abri des corps ? *in* Cifali, M., Grossmann, S., Périlleux, T. (dirs). *Présences du corps dans l'enseignement et la formation*. Paris : L'Harmattan, 13-29.

Pineau, G., et Le Grand, J.-L. (1993). *Les histoires de vie*. Paris : PUF.

Prot, B. (2007). Un métier d'avenir. *Éducation permanente*, n°171, p. 4-19.

Rabardel, P. (1995). *Les hommes et les technologies ; approche cognitive des instruments contemporains*. Paris : A.Colin.

Reuchlin, M. (1971). *L'Orientation scolaire et professionnelle*. Paris : Presses Universitaires de France (1978, 2e édition).

Revillard, A. (2018). Quelle place pour les méthodes qualitatives dans l'évaluation des politiques publiques ? *Sciences Po LIEPP Working Paper n°81.*

Ricoeur, P. (1990). *Soi-même comme un autre*. Paris : Le seuil.

Riverin-Simard, D. (1996). Le concept de chaos vocationnel : un pas théorique à l'aube du XXIe siècle ? *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 25(4), 467-487.

Rogers, C. (1972). *Le développement de la personne.* Paris : Dunod.

Rosa, H. (2010). *Accélération. Une critique sociale du temps*. Paris : La Découverte.

Ryan, R. et Deci, E. (2018). *Self-determination Theory. Basic Psychological Needs in Motivation, Development and Wellness*. New York, N.Y. : Guiford Press.

Savickas, M.-L. (2005). The theory and practice of career construction. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Career development and counselling: Putting theory and research to work* (pp. 42-70). Hoboken, NJ : Wiley.

Savickas, M.-L. (2012). *Career Counselling*. Washington, DC : American Psychological Association.

Schlossberg, N.-K. (2005). Aider les consultants à faire face aux transitions ; le cas particulier des non-événements. *L'orientation scolaire et professionnelle*, n°34(1), 85-101.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Schwarz, F.-F. (2014). *Le Sacré camouflé ou la crise du monde actuel*. Suisse, Bière : Cabedita.

Sen, A. (2009). *[Amartya Sen] vie, œuvres, concepts*. Paris : Ellipses.

Silmon, J., Pertusa, N., et Olry-Louis, I. (2020). Incidences des évolutions récentes de Pôle emploi sur l'activité de conseil de ses agents. *In* Soidet, I., Olry-Louis, I, Blanchard, S. (dirs) *L'orientation tout au long de la vie : Théories psychologiques et pratiques d'accompagnement*. Paris : L'Harmattan.

Soidet, I, Blanchard, S., Orly-Louis, I. (2018). S'orienter tout au long de la vie : bilan et perspectives de recherches. *Savoirs*, 48, p.13-51.

Tallard, M. (2001). L'introduction de la notion de compétence dans les grilles de classification : genèse et évolution. *Sociétés contemporaines*, n°41-42, p159-187.

Thievenaz, J., et Tourette-Turgis, C. (2015). *Penser l'expérience du soin et de la maladie. Une approche par l'activité*. Bruxelles : de Boeck.

Ulmann, A.-L. (2013). Agir en situation : quelle place faire à l'expérience ? *Éducation permanente*, n°197, p. 139-151.

Vermersch, P. (1994). *L'entretien d'explicitation*. Paris : ESF.

Vermersch, P. (2012). *Explicitation et phénoménologie*. Paris : PUF.

Vouillot, F., Marro, C., Blanchard, S. (2003). Le conseil en orientation face à la question du genre, *in*. Orly-Louis, I., Guillon, S., Loarer, E. (Dir) *Psychologie du conseil en orientation*. Bruxelles : de Boeck, p 143-158.

Winkin, Y. (1981). *La nouvelle communication*. Paris : Seuil.

Zarifian. P. (1999). *Le modèle de la compétence*. Paris : Editions Liaisons.

Sitographie

Beltrame, F. (2009). Du « psychodiagnostic » de Carrard au « tenir conseil » de Lhotellier, *L'orientation scolaire et professionnelle* [En ligne], 38/1 | 2009, mis en ligne le 15 mars 2012. Doi : https://doi.org/10.4000/osp.1841

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Beltrame, F. (2019). *Conseil en évolution professionnelle : CEP 2014 vs 2019*. Article disponible : https://www.linkedin.com/pulse/conseil-en-%C3%A9volution-professionnelle-cep-2014-vs-2019-fabien-beltrame/

Bonicco, C. (2007). Goffman et l'ordre de l'interaction : un exemple de sociologie compréhensive, *Philonsorbonne*, mis en ligne le 20 janvier 2013. http://journals.openedition.org/philonsorbonne/102. 10.4000/philonsorbonne.102.

Boudesseul, G. (2010). La segmentation par l'orientation ? *Formation emploi* [En ligne], 109 | janvier-mars 2010, mis en ligne le 01 mars 2012, consulté le 27 mars 2020. URL : http://journals.openedition.org/formationemploi/2763

Bureau, M.-C., et Marchal. E. (2009). Incertitudes et médiations au cœur du marché du travail. *Revue française de sociologie* 50, no. 3, pp 573-598. https://doi.org/10.3917/rfs.503.0573.

Clot, Y. (2007). De l'analyse des pratiques au développement des métiers. *Éducation et didactique* [En ligne], *vol 1 - n°1* | avril 2007, mis en ligne le 01 avril 2009. https://doi.org/10.4000/educationdidactique.106

Danvers, F. (1988). Pour une histoire de l'orientation professionnelle. In *: Histoire de l'éducation*, n° 37, pp. 3-15. doi :10.3406/hedu.1988.1549.

Demazière, D., & Marchal, E. (2018). La fabrication du travail non qualifié : Analyser les obstacles à la valorisation. *Travail et emploi*, 155-156(3), 5-30. doi:10.4000/travailemploi.8583.

Demoulin, H., et Murphy, J. (2005). Représentations temporelles et décision dans la relation de conseil en orientation scolaire, *L'orientation scolaire et professionnelle* [En ligne], 34/4 | 2005, mis en ligne le 28 septembre 2009. URL : doi : 10.4000/osp.419.

Dubar, C. (2014). Du temps aux temporalités : pour une conceptualisation multidisciplinaire. *Temporalités* [En ligne], 20 | 2014, mis en ligne le 24 février 2015. En ligne : https://doi.org/10.4000/temporalites.2942

Dumora, B. (2009). Le collégien et le lycéen : images et représentations de l'orientation. *In L'orientation scolaire a-t-elle un sens ?* [Actes de la journée d'études et de formation, 18

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

mars 2009] (pp. 13-27). Le Mans-Rouillon : Inspection académique de la Sarthe. En ligne : https://www.dsden72.ac-nantes.fr/medias/fichier/uneorientationscolaireatelleun-sens_1523344208799-pdf

Duperthuis, D. (2007). L'individu morphologique : sa genèse, son lien avec le social et son identité propre, dans *revue ¿ Interrogations ?* N°5. L'individualité, objet problématique des sciences humaines et sociales. En ligne. https://www.revue-interrogations.org/L-individu-morphologique-sa-genese

Ehrenberg, E. (2010). Le malaise dans la société singularise la France. Paris : *Le Monde* disponible : https://www.le-monde.fr/societe/article/2010/04/24/alain-ehrenberg-le-malaise-dans-la-societe-singularise-la-france_1342159_3224.html

Gadrey, J. (1994). Les relations de service et l'analyse du travail des agents. In *Sociologie du travail*, 36ème année n°3, juillet-septembre 1994, pp.381-389. En ligne : https://doi.org/10.3406/sotra.1994.2183

Gazier, B. (2008). Flexicurité et marchés transitionnels du travail : esquisse d'une réflexion normative. *Travail et Emploi*, n°113, pp. 117-128. ISSN 0224-4365. En ligne : https://doi.org/10.4000/travailemploi.2340

Guéguen, H. (2017). Philosophie sociale et philosophie politique : Pour une réhabilitation des sources aristotéliciennes de la philosophie sociale contemporaine. *Raison publique*, 21(1), 19-34. doi:10.3917/rpub.021.0019.

Guichard, J. (2018). Christian Laval, Foucault, Bourdieu et la question néolibérale, *L'orientation scolaire et professionnelle* [En ligne], 47/3 | 2018, mis en ligne le 01 mars 2019. https://doi.org/10.4000/osp.8607

Heidet, A., et Chauvet, A. (2018). *Liberté de choisir son avenir professionnel : vraiment ?* En ligne :https://andrechauvetconseil.fr/index.php/articles-et-videos/analyse-loi-liberte-choisir-avenir-professionnel/

Jorro, A. (2011). Évaluation de l'expérience et enjeux de reconnaissance professionnelle. *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle*, vol. 44(2), 69-83. doi:10.3917/lsdle.442.0069.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Jorro, A. (2016). Postures professionnelles des conseillers en évolution professionnelle, *Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur*. http://journals.openedition.org/ripes/1131.

Kaddouri, M. (2002). Le projet de soi entre assignation et authenticité. In: *Recherche & Formation*, N°41, 2002. Les dynamiques identitaires : questions pour la recherche et la formation. pp. 31-47. En ligne : https://doi.org/10.3406/refor.2002.1772

Lappassade, G. (1993). *DESS d'Ethnométhologie et Informatique. La méthode ethnographique*. Disponible sur : http://vadeker.net/corpus/lapassade/ethngrso.htm

Lhotellier, A. (2000). L'accompagnement : tenir conseil. *Carriérologie*. En ligne : file:///C:/Users/Françoise/Downloads/LHOTELLIERLaccompagnement-tenirconseil(3).pdf

Lima, L. (2019). Le chômage et ses calendriers, *Temporalités* [En ligne], 29 | 2019, mis en ligne le 03 octobre 2019. URL : http://journals.openedition.org/temporalites/6126.

Marchive, A. (2012). Introduction. Les pratiques de l'enquête ethnographique. *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle*, vol. 45(4), 7-14. doi:10.3917/lsdle.454.0007.

Mayen, P. (2012). Les situations professionnelles : un point de vue de didactique professionnelle. *Phronesis*, 1 (1), 59–67. https://doi.org/10.7202/1006484ar

Mayen, P. (2007). Quelques repères pour analyser les situations dans lesquelles le travail consiste à agir pour et avec un autre. *Recherche en éducation*. Disponible sur : http://www.recherches-en-education.net/IMG/pdf/REE-no4.pdf.

Maynard, A. & Greenfield, P. (2006). Le rôle des outils et des artefacts culturels dans le développement cognitif. *Enfance*, vol. 58(2), 135-145. Doi:10.3917/enf.582.0135.

Mezza, J. (2017). Les pratiques d'orientation en direction des personnes malades chroniques, *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 19-2, 2017. URL : http://journals.openedition.org/pistes/5093.

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Négroni, C. (2005). La reconversion professionnelle volontaire : d'une bifurcation professionnelle à une bifurcation biographique. *Cahiers internationaux de sociologie*, 119(2), 311-331. doi :10.3917/cis.119.0311

Paul, M. (2012). L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique : L'exemple de l'éducation thérapeutique du patient. *Recherche en soins infirmiers*, 110(3), 13-20. Doi:10.3917/rsi.110.0013.

Pieret, D. (2011). Efficacité et efficience selon François Jullien. *Dissensus* [En ligne], Dossier : Efficacité : normes et savoirs, N° 4, URL : https://popups.uliege.be:443/2031-4981/index.php?id=1151.

Prot, B. (2007). Un métier d'avenir. *Education permanente* n°171 - 2007-2, pp. 5-19. URL : https://hal-cnam.archives-ouvertes.fr/hal-02289419/document

Soidet, I. (2014). Analyse de l'activité réflexive au cours d'un débat en orientation et étude du rôle de l'animateur. *L'orientation scolaire et professionnelle*. En ligne : http://journals.openedition.org/osp/4368 ; DOI : 10.4000/osp.4368

Starck, S. (2016). La posture professionnelle : entre corps propre et corps sociaux. *Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur* [En ligne], 32(3) | 2016. URL : http://journals.openedition.org/ripes/1124

Tallard, M. (2020). De l'ancien au nouveau CEP : des conceptions divergentes de l'accompagnement ? En ligne sur le site *Metis* : https://www.printfriendly.com/p/g/9WnFR4

Thozet, J. (2010). François Jullien, Les transformations silencieuses (Chantiers, I). *Essaim,* 24(1), 149-152. doi:10.3917/ess.024.0149.

Tourmen, C. (2007). Activité, tâche, poste, métier, profession : quelques pistes de clarification et de réflexion. *Santé Publique*, vol. 19 (hs), 15-20. Doi :10.3917/spub.070.0015.

Urfalino, P. (2005). La délibération n'est pas une conversation : Délibération, décision collective et négociation. *Négociations*, no 4(2), 99-114. doi:10.3917/neg.004.0099.

Vallerie, B., & Le Bossé, Y. (2006). Le développement du pouvoir d'agir (*empowerment*) des personnes et des collectivités : de son expérimentation à son enseignement. Les Sciences de

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

l'éducation - Pour l'Ère nouvelle, vol. 39(3), 87-100. Doi:10.3917/lsdle.393.0087.

Weller, J. (2018). Les figures de l'usager dans les réformes de modernisation des services publics. *Informations sociales*, 198(3), 48-56. doi:10.3917/inso.198.0046.

Zara-Meylan, V. (2016). Quelles conceptions temporelles pour analyser l'activité ? Une proposition issue de recherches en ergonomie dans l'horticulture. *Activités*, 13. doi: 10.4000/activites.2732

Droit français et européen, études

Arrêté du 16 juillet 2014 fixant le Cahier des charges relatif au conseil en évolution professionnelle prévu à l'Article L. 6111-6 du code du travail. Disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr

Arrêté du 29 mars 2019 fixant le Cahier des charges relatif au conseil en évolution professionnelle prévu à l'Article L. 6111-6 du code du travail. Disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr

Beauvois, C. (2018). *Mission sur l'accompagnement vers, pendant et après la formation : Enjeux et propositions pour l'élaboration d'un appel à projet national dédié à l'accompagnement du développement des compétences.* https://www.aefinfo.fr/assets/medias/documents/4/7/477565.pdf

Cnefop. (2016). *Premier rapport sur la mise en œuvre du CPF et du CEP*. Disponible sur : http://www.cnefop.gouv.fr/actualites/dernieres-actualites/premier-rapport-sur-la-mise-en-oeuvre-du-compte-personnel-de-formation-et.html

Cnefop. (2016). *Faut-il certifier le CEP ?* Disponible en ligne : http://www.cnefop.gouv.fr/rapports-139/rapport-faut-il-certifier-le-cep.html

Cnefop. (2017*). Rapport 2017 sur le suivi et la mise en œuvre du CEP et du CPF.* Disponible en ligne : http://www.c2rp.fr/publications/rapport-2017-sur-le-suivi-et-la-mise-en-oeuvre-du-cep-et-du-cpf

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Cnefop. (2018). *CEP - 4 ans de mise en œuvre - Ambitions, déploiement, effets, perspectives*. http://www.orientationsud-pro.fr/Page/rapport-cnefop

Conseil de l'union européenne. (2008). *Mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie*. Bruxelles, en ligne https://www.consilium.europa.eu/ue-docs/cms_data/docs/pressdata/fr/educ/104237.pdf

D'Agostino, A., Legay, A., Valette-wursthen, A., Baghioni, L., Gayraud, L. (2019). Professionnalités, systèmes d'acteurs et territoires : quels effets du conseil en évolution professionnelle ? Rapport final. *Cereq étude, n. 22*, mai 2019. Disponible en ligne : https://www.cereq.fr/sites/default/files/2019-06/cetudes-22.pdf

ELGPN. (2013). Kit de ressources – axe 1 : Acquérir la capacité à s'orienter tout au long de la vie. Euroguidance. http://www.euroguidance-france.org/wp-content/uploads/2014/07/ELGPN-Kit-de-ressources.pdf

ELGPN. (2014). *Développement des politiques d'orientation tout au long de la vie : un kit de ressources européen*. http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/english/elgpn-progress-report-2013-2014/

Euro-guidance France. (2017). *Les pratiques d'orientation en France*. https://www.agence-erasmus.fr/docs/2584_brochure-eg-francais-def.pdf

Guide Repères du CEP. (2017) : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide-cep-2017.pdf

Les Cahiers du travail social. (2016). *De la participation à l'implication des personnes accompagnées* - n°84 Besançon IRTS de Franche-Comté. Disponible sur : http://www.irts-fc.fr/00com/00tel/05r/01_cts/cts_84.pdf

Les textes de lois sont disponibles en ligne sur : https://www.legifrance.gouv.fr

Pagoni, M. (2019). (dir). L'accompagnement dans le cadre du CEP. Quelle professionnalisation des conseillers ? Quelle sécurisation des parcours professionnelles ? [Rapport de recherche] Laboratoire CIREL, avec le soutien du CNEFP. hal-02074922

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Structures éditoriales du groupe L'Harmattan

L'Harmattan Italie
Via degli Artisti, 15
10124 Torino
harmattan.italia@gmail.com

L'Harmattan Hongrie
Kossuth l. u. 14-16.
1053 Budapest
harmattan@harmattan.hu

L'Harmattan Sénégal
10 VDN en face Mermoz
BP 45034 Dakar-Fann
senharmattan@gmail.com

L'Harmattan Cameroun
TSINGA/FECAFOOT
BP 11486 Yaoundé
inkoukam@gmail.com

L'Harmattan Burkina Faso
Achille Somé – tengnule@hotmail.fr

L'Harmattan Guinée
Almamya, rue KA 028 OKB Agency
BP 3470 Conakry
harmattanguinee@yahoo.fr

L'Harmattan RDC
185, avenue Nyangwe
Commune de Lingwala – Kinshasa
matangilamusadila@yahoo.fr

L'Harmattan Congo
67, boulevard Denis-Sassou-N'Guesso
BP 2874 Brazzaville
harmattan.congo@yahoo.fr

L'Harmattan Mali
ACI 2000 - Immeuble Mgr Jean Marie Cisse
Bureau 10
BP 145 Bamako-Mali
mali@harmattan.fr

L'Harmattan Togo
Djidjole – Lomé
Maison Amela
face EPP BATOME
ddamela@aol.com

L'Harmattan Côte d'Ivoire
Résidence Karl – Cité des Arts
Abidjan-Cocody
03 BP 1588 Abidjan
espace_harmattan.ci@hotmail.fr

Nos librairies en France

Librairie internationale
16, rue des Écoles
75005 Paris
librairie.internationale@harmattan.fr
01 40 46 79 11
www.librairieharmattan.com

Librairie des savoirs
21, rue des Écoles
75005 Paris
librairie.sh@harmattan.fr
01 46 34 13 71
www.librairieharmattansh.com

Librairie Le Lucernaire
53, rue Notre-Dame-des-Champs
75006 Paris
librairie@lucernaire.fr
01 42 22 67 13

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Licence accordée à Mathilde de la PORTE mathilde.dlpdt@gmx.fr - ip:93.21.198.105

Le Conseil en évolution professionnelle (CEP)

Depuis un demi-siècle, les nombreuses mutations économiques, sociales et technologiques ont fait évoluer les besoins et les pratiques d'orientation des adultes en France. C'est dans ce contexte que le Conseil en évolution professionnelle (CEP) a vu le jour en 2015, permettant à toute personne de bénéficier gratuitement d'un service, dont l'ambition est d'accompagner la sécurisation des parcours professionnels.

Nous avons entrepris de l'étudier par le biais des interactions sociales vécues en cours d'entretien et de leurs confrontations aux points de vue des bénéficiaires et des conseillers eux-mêmes. Les résultats dévoilent un CEP traversé par deux modèles plus ou moins explicites, caractérisés par des temporalités et des modes d'intervention différents. Le premier vise l'employabilité à court-terme à partir d'un *dialogue conjoncturel* selon les circonstances qui s'imposent aux personnes et le second met en jeu des demandes impliquant une *délibération de carrière*. L'assimilation versus la différenciation de ces deux conceptions dans les pratiques sont porteuses d'implications différentes pour l'avenir du CEP.

***Françoise Laroye-Carré**, docteure en sciences de l'éducation et de la formation, est consultante en orientation-formation des adultes, chargée de cours à l'Université Paris-Nanterre et au Cnam, chercheure associée au CRTD équipe « Travail, psychosociologie, sciences de la formation et philosophie » (EA 4132).*

Collection « Logiques Sociales »
dirigée par Bruno Péquignot

ISBN : 978-2-343-23822-7
23 €

9 782343 238227