

# **DSO**

## **Réunion technique des psychologues**

### **16 juin 2014**

### **Lyon**

**Pratiques professionnelles en  
orientation aujourd'hui :  
alliance de travail, restitution,  
prescription**

# **1- Individu acteur : quel arrière plan ?**

---

**1-1 Individu acteur : quel arrière plan ?**

**2- Actes professionnels en orientation : de quoi parle t-on ?**

**3- Alliance de travail : quoi ? A quelles conditions ?**

**4- Restitution ? Pourquoi ? Quoi ? Comment ?**

**5- Prescription : enjeux ? Effets ?**

# 1- Individu acteur : quel arrière plan ?

## 1-1 Un arrière plan sociétal

- ❑ Citoyen acteur, co responsabilité, usager impliqué, droit de l'usager... les formules ne manquent pas...
- ❑ Une question simple : quelle est la place, la part, la contribution du destinataire du service dans la mise en œuvre du service...l'usager au centre ?
- ❑ La notion renvoie à des valeurs citoyennes, humanistes...apparemment consensuelles mais plus ambiguës dans leur mise en œuvre
- ❑ Elle s'inscrit dans une réflexion plus globale des fondements des pratiques sociales

# 1- Individu acteur : quel arrière plan ?

---

## 1-1 Un arrière plan sociétal

### Participation, coopération...des notions floues

- ❑ « Participare » : prendre part à une action. Cela renvoie donc à la fois à une action dans un cadre « au-delà de soi ». En somme, prendre sa part et pas uniquement être là.
- ❑ Au-delà de la seule action, on peut l'approcher également comme un **processus de construction, de co élaboration** fondé sur la parole et la lecture de l'utilisateur et non prédéfini par l'organisation ou une technostructure quelconque.
- ❑ Sur ce plan, la participation peut être appréhendée comme un moyen au service du **développement du pouvoir agir individuel et collectif**

# 1- Individu acteur : quel arrière plan ?

---

## 1-2 Un arrière plan philosophique

### Fondée sur quelques hypothèses clés :

*Retrouver le chemin des capacités (Paul Ricoeur)....qui parle « d'homme capable »*

*Reprendre la main sur sa situation, retrouver du contrôle (Yves Clot)*

*Réactiver ses ressources et mobiliser son pouvoir agir (Yann Le Bossé)*

*Développer ses capabilités et vivre une vie qui a de la valeur à ses propres yeux (Amartya SEN)*

# 1- Individu acteur : quel arrière plan ?

---

## 1-2 Un arrière plan philosophique

- **Prendre la parole** (s'exprimer, donner son avis, proposer, délibérer, co décider, raconter)...
- **Décider** (s'engager, assumer....)
- **Agir** (prendre part à, concevoir, collaborer, mettre en œuvre)...agir pour, agir avec, agir sur.....

*S'attribuer un pouvoir sur sa propre situation*

*Se sentir concerné par le dispositif*

*Connaître, revendiquer et mettre en œuvre ses responsabilités*

# La participation : enjeux et repères

---

## 1-3 Un arrière plan conceptuel

- La prise en compte de la personne dans sa **globalité** et dans son contexte de vie
- Une personne appréhendée dans un **environnement élargi** (ses appuis, ses contraintes)
- Le postulat que les personnes sont capables de mobiliser leurs ressources pour évoluer (**présomption de compétences**)
- Le postulat que la personne est la plus à même **d'énoncer ses priorités.**
- L'importance attribuée **au collectif** et à la reconnaissance dans la construction identitaire

# 1- Individu acteur : quel arrière plan ?

---

## 1-3 Un arrière plan conceptuel

*« ...qui semble mieux placé que l'individu lui-même pour se décrire, s'observer et décider de ce qui le concerne en propre ? L'individu est, en effet, le principal témoin de son histoire, l'unique témoin de son vécu, le principal artisan de son adaptation au milieu de vie » (Aubret & Damiani, 1990, p. 21).*

*« Le professionnel est expert du processus, la personne est experte de sa situation »*

Yann Le Bossé

# 1- Individu acteur : quel arrière plan ?

---

## 1-3 Un arrière plan conceptuel

*« ...alors qu'être centré sur le sujet implique une pratique toujours en reconstruction car la seule personne qui peut imaginer un projet et apprendre à un bénéficiaire à être acteur de ce projet c'est lui-même. »*

Michèle Saint-Jean

# 1- Individu acteur : quel arrière plan ?

---

## 1-3 Un arrière plan conceptuel

Cohérent avec différentes approches qui ont structuré et fait évoluer les métiers du conseil ....

- ❑ *Counseling de carrière*
- ❑ *Tenir Conseil (Alexandre Lhotelier)*
- ❑ Approches éducatives en orientation
- ❑ Courant de pensée du Life Designing
- ❑ Développement du pouvoir d'agir individuel et collectif (Yann Le Bossé)
- ❑ Approches intégratives et contextuelles (G Michaud)

# 1- Individu acteur : quel arrière plan ?

---

## 1-3 Un arrière plan conceptuel

Le modèle actuel le plus explicatif de l'efficacité du conseil est **contextuel** (Anderson, Lunnen, & Ogles, 2010).

Loin du modèle médical classique et de son « universalisme » occidental (Wampold, 2001), il fait une **place essentielle à l'importance des contextes culturels**, à l'importance des attitudes, croyances, valeurs et modes préférentiels d'interaction des consultants aussi bien que des conseillers (Muran, 2007),

# 1- Individu acteur : quel arrière plan ?

---

## 1-4 Un arrière plan institutionnel

- Les utilisateurs sont informés de la nature des procédures et des résultats attendus du service
- **Appropriation** de l'information par la personne,
- **Construction commune** de la synthèse de l'entretien

Démarche AQOR Qualité en Orientation

- *Le bénéficiaire est acteur de son bilan, sujet et non objet soumis à l'examen d'un expert*

Circulaire qualité DGEFP BDC mars 1996

# 1- Individu acteur : quel arrière plan ?

---

## 1-4 Un arrière plan institutionnel

- Les méthodes utilisées par le prestataire doivent favoriser les démarches d'orientation professionnelle qui **rendent le bénéficiaire acteur de son projet** et sont fondées sur une pédagogie de la réussite.

Cahier des charges Objectif Projet ANPE 2008

# 1- Individu acteur : quel arrière plan ?

---

## 1-4 Un arrière plan institutionnel

Projet de cahier des charges du CEP....mai 2014

« .....Il implique une co-construction avec la personne de son projet d'évolution professionnelle reposant sur deux principes :

*La prise en compte de son degré d'autonomie et du niveau de maturation de son projet ;*

*Le respect de son initiative, de ses souhaits et du rythme d'avancement de son projet.*

*Le respect de ces principes de co-construction doit permettre d'éviter une approche prescriptive du CEP et conditionne la réussite du projet d'évolution professionnelle ».*

## 2- Actes professionnels : professionnalisme ?

---

### 2-1 Actes professionnels ?

- ❑ Le professionnel ne fait pas au hasard. Il est capable de résoudre les problèmes auxquels il est confronté en respectant les règles de l'art quel que soit le contexte d'exercice.
- ❑ A un certain niveau d'expertise, il pourra former d'autres professionnels voire faire évoluer les règles de l'art.
- ❑ Tout cela suppose qu'il y ait des règles de l'art (par nature stables et incontestables)
- ❑ On peut aussi considérer le professionnel comme celui en qui on peut avoir confiance.

## 2- Actes professionnels : professionnalisme ?

### 2-1 Actes professionnels ?

---

Quels sont les éléments qui nous permettent de lui faire confiance ? (*Guy Le Boterf*)

- ❑ Il obtient des résultats conformes aux attendus (il est performant)
- ❑ Il sait prendre des initiatives
- ❑ Il porte une attention systématique aux effets de son action (démarche d'évaluation)
- ❑ Il veille sur l'état de l'art du métier (innovations, évolutions...)
- ❑ Il coopère efficacement
- ❑ Il modélise ses interventions
- ❑ Il respecte des règles, des valeurs, une éthique relative à son métier.

## 2- Actes professionnels : professionnalisme ?

### 2-2 Métiers du conseil : un professionnalisme spécifique

Or, dans les métiers du conseil et de l'accompagnement, ce n'est pas tant le respect de normes extérieures qui vont garantir la pertinence de l'intervention mais bien la capacité à mettre en œuvre, en situation ce qui est le plus adéquat ce qui suppose :

- ❑ De faire face aux variations du contexte
- ❑ De s'adapter aux caractéristiques et situations des personnes
- ❑ De chercher d'autres ressources quand les processus habituels ne fonctionnent plus

## 2- Actes professionnels : professionnalisme ?

### 2-3 Des gestes professionnels subtils

- ❑ Des règles de l'art non normées
- ❑ Une dimension intersubjective centrale
- ❑ Des indicateurs difficilement standardisables
- ❑ Des processus de changements non linéaires
- ❑ Des impacts des contextes de vie de plus en plus prégnants

Conséquence : ***négociation incessante*** entre les attendus institutionnels et les situations singulières rencontrées.

## 3- L'alliance de travail

---

Dans le champ de l'accompagnement,  
.....plus la personne souffre d'exclusion, de stigmatisation et de désaffiliation....

...plus le besoin d'un lien fiable et sécurisé est important,

...plus l'influence de **la qualité de l'alliance** est déterminante, sur toute la durée et en toutes les étapes du processus

## 3- L'alliance de travail

---

Référence au « Counselling d'emploi » de Conrad Lecomte

- L'importance de la construction d'une interaction
- La place de la dimension subjective :  
*« L'outil de travail du conseiller, c'est lui... »*

# 3- L'alliance de travail

---

Conrad Lecomte insiste sur :

- L'importance de la disponibilité émotionnelle à soi et à l'autre dans le processus d'accordage
- L'enjeu de l'alliance
- Les expériences mutuelles de dialogue émotionnel qui fait que la personne se sent comprise, entendue, respectée et validée qui fait également que le lien émotionnel de confiance se construit et que les objectifs sont négociés
- L'importance de la synchronisation harmonieuse et authentique dans un processus non linéaire
- La réflexivité nécessaire, la conscience de la manière dont on régule en situation

### 3- L'alliance de travail

---

« *L'alliance de travail est, en elle-même, un **processus** traversé de part en part et à tout instant par les notions de **mutualité**, **coopération**, collaboration, réciprocité, partage, accord, tolérance, respect... et de régulation intersubjective permanente (Lecomte et al., 2004), formant une sorte de modèle pour le « vivre ensemble »....*

# 3- L'alliance de travail

---

L'établissement d'une bonne alliance vise l'obtention de :

- Un accord sur les **buts généraux poursuivis**
- Un accord sur les **tâches**
- L'établissement d'un **lien résidant dans la qualité affective et émotionnelle** de la relation entre client et intervenant.

Ce lien touche par exemple, chez la personne, le sentiment d'être compris, valorisé et soutenu.

Ce lien embrasse un réseau complexe d'attachements réciproques qui relèvent de domaines tels que la fiabilité mutuelle, l'acceptation et la confiance.

# 3- L'alliance de travail

---

Deux Facteurs essentiels dans l'Alliance de travail:

- La personne vit le conseiller comme apportant aide et soutien → **Facteur affectif** (lien relationnel)
  
- Sentiment de coopération, travail commun, collaboration des participants. → **facteur cognitif et de motivation** (accord sur les objectifs et les activités)

# 3- L'alliance de travail

---

## **Des notions à distinguer :**

- ❑ Etre présent
- ❑ Donner son avis
- ❑ Contribuer
- ❑ Décider
- ❑ Etre responsable
- ❑ S'engager

# 3- L'alliance de travail

---

## **Des effets en terme d'engagement de l'utilisateur**

- ❑ Rejet, ignorance
- ❑ Réticence
- ❑ Accord
- ❑ Implication : est actif
- ❑ Engagement : est concerné

# 3- L'alliance de travail

---

## Des conditions d'engagement de l'utilisateur

- ❑ Sentiment de liberté
- ❑ Utilité perçue
- ❑ Accessibilité du but
- ❑ Sentiment de réversibilité
- ❑ Contribution à la problématisation

Participer, cela suppose que l'on intègre l'action collective dans un processus qui a du **sens** et de la **valeur** à ses propres yeux.

Cela suppose de s'interroger d'abord sur le pourquoi avant le comment.

# 4- Restitution : quoi ? Pourquoi ? A qui ? Comment ?

---

## 4-1 Plusieurs enjeux essentiels et complexes :

*Rendre, redonner ce qui appartient à quelqu'un*

- Garantir la transparence et lisibilité du travail coopératif
- Permettre l'**appropriation** (faire sien)
- Permettre la **scénarisation** (transformer en compréhension pour soi et en stratégie d'action)

# 4- Restitution : quoi ? Pourquoi ? A qui ? Comment ?

---

## 4-2 Que restituer ?

- La synthèse de ce qu'on a fait ?
- Un compte rendu d'épreuves normalisées
- Une interprétation de ce qui a été fait ?
- Ce qui a été convenu comme scénario d'action ?

Difficulté : risque de démarche interprétative versus conseiller difficilement contestable (notamment au regard d'outils dits fiables et validés)

# 4- Restitution : quoi ? Pourquoi ? A qui ? Comment ?

---

## 4-3 A qui et comment restituer ?

### □ A la personne

S'intéresser alors aux **conditions d'appropriation** : la personne est partie prenante des activités proposées, elle éclaire ce qui est fait d'éléments de son propre contexte, elle apporte son point de vue dans les échanges : les éléments sont scénarisés, délibérés, synthétisés conjointement...logique coopérative

### □ A un tiers

S'intéresser aux questions éthiques et réglementaires : prudence que la manière de parler ou d'écrire sur les personnes

## 5- Prescription : enjeux ? Effets ?

---

### **5-1 Une sémantique du registre médical**

*« Ordre formel et détaillé énumérant ce qu'il faut faire »*

*« Recommandation thérapeutique, éventuellement consignée sur ordonnance, faite par le médecin »*

*« Document écrit dans lequel est consigné ce qui est prescrit par le médecin »*

## 5- Prescription : enjeux ? Effets ?

---

### 5-2 Une posture ambiguë

- « *La prestation est préconisée par le **conseiller** ou peut être **prescrite** suite à la demande de la personne elle-même après validation par un conseiller de l'Agence* ».

Prestation ANPE 2008

.....Proposer, inciter, conseiller, suggérer, évoquer, prescrire...les variations sémantiques sont infinies.....

# 5- Prescription : enjeux ? Effets ?

---

## 5-3 Des risques

- ❑ *Créer l'illusion du volontariat, du libre arbitre, de l'appropriation en demandant à la personne son avis sur ce qu'on lui propose.*
- ❑ *Alors qu'elle n'est pas en position d'exercer justement ce libre arbitre faute de lisibilité.*
- ❑ *Soumission librement consentie ?*
- ❑ *Manipulation douce ?*

# 5- Prescription : enjeux ? Effets ?

---

## 5-4 Des effets possibles

- ❑ Susciter une délégation de responsabilité sur le conseiller et les prestataires du service prescrit
- ❑ Confondre accord et engagement ce qui est peu propice à la prise d'initiative et de risque
- ❑ Renforcer chez la personne le sentiment d'impuissance en cherchant des réponses externes

# 5- Prescription : enjeux ? Effets ?

---

## 5-5 Des conditions de pertinence

*L'engagement d'une personne dans une prestation prescrite est lié à plusieurs facteurs conjoints :*

- ❑ La lisibilité de ce qui est proposé*
- ❑ Le sentiment de la liberté du choix*
- ❑ Le sentiment d'être partie prenante dans la décision*
- ❑ Le sentiment d'en être capable (accessibilité perçue)*
- ❑ La conviction intime que cela peut l'aider (utilité perçue)*
- ❑ La possibilité de réversibilité*