

6^{ème} Colloque International de Didactique Professionnelle 2022

Organisé par l'Association RPDP en partenariat avec la HETSL de Lausanne et
l'Université de Genève
15 au 17 juin 2022, à Lausanne, Suisse

ACTIVITE DE CONSEIL EN BILAN DE COMPETENCES : REGARDS CROISES SUR UN ARTEFACT COMMUN

Maëlle KERVEILLANT : Etudiante en Master en Sciences de l'Education, CREN, Département
des sciences de l'éducation, Chemin de La Censive du Tertre - BP 81227, 44 312 Nantes
Cedex 3, France ; maelle.kerveillant@etu.univ-nantes.fr

Grégory MUNOZ : Maîtres de conférences en sciences de l'éducation, CREN, Département
des sciences de l'éducation, Chemin de La Censive du Tertre - BP 81227, 44 312 Nantes
Cedex 3, France ; gregory.munoz@univ-nantes.fr

Cédric HERVE-TENGUY : Dirigeant & Consultant, CHT Consulting, 34 rue des Sternes, 44 220
Couëron, France ; cedric.ht@gmail.com

Types de communication

Recherche empirique
Recherche collaborative

Axes de la conférence

Axe 1 : Croiser la perspective des acteurs

Objectifs de la conférence

Apporter de la visibilité aux réalités empiriques de la formation professionnelle
Favoriser les contributions des praticiens de la formation professionnelle

Résumé

Le bilan de compétences est un dispositif d'accompagnement encadré juridiquement par la Loi du 31 décembre 1991 et du 05 septembre 2018. Pourtant des études (Clot & Prot, 2005 ; Bournel-Bosson, 2003) relèvent le manque d'organisation collective de la pratique des professionnels. Ainsi, notre communication propose une analyse des situations de travail afin de mieux appréhender les points communs et les spécificités concernant les usages d'un artefact (la roue des émotions) commun aux systèmes d'instruments de deux conseillères en bilan de compétences.

Mots-Clés

Systemes d'instruments, Accompagnement, Conseil, La Roue des émotions

Contenu de la communication

Introduction

Nous nous intéressons dans cette communication à la rencontre de regards sur un même artefact dans le domaine d'activité en bilan de compétences. Notre communication s'inscrit dans un contexte d'entreprise favorisant le partage des pratiques des professionnels : ces derniers étant confrontés à une diversité de situations et étant amenés à utiliser une grande variété de ressources dans leurs accompagnements. En nous appuyant sur la didactique professionnelle et plus particulièrement les travaux de Rabardel (1995), nous analyserons les fonctions et les usages d'un artefact commun à la pratique de deux consultantes en bilan de compétences : la roue des émotions (A-S., Thiry).

I. Etat de L'art : Le bilan un dispositif d'accompagnement cadré

a. Accompagnement

La notion d'accompagnement recouvre les domaines de la santé, de l'éducation, ainsi que celui de la formation et de l'insertion professionnelle. L'accompagnement en orientation, formation, emploi, impacte le domaine scientifique. En effet, selon Divay (2012), depuis la fin des années quatre-vingt-dix, les articles scientifiques sur les questions d'accompagnement se sont multipliés. Fretel (2003, p.1) écrit : « le terme d'accompagnement s'est imposé, se substituant aux notions d'insertion ». Les recherches scientifiques mettent particulièrement en avant les préoccupations sociales en jeu autour du concept d'accompagnement. L'accompagnateur apparaît à la fois comme un conseiller et un soutien moral. La notion d'accompagnement est aussi rattachée à des préoccupations économiques. On peut lire que les formes d'accompagnement se diversifient en raison des changements économiques. L'article intitulé « les réalités multiples et évolutives de l'accompagnement vers l'emploi », de Divay (2012), met en évidence que c'est en raison de la montée et de la persistance du chômage de masse que les dispositifs d'accompagnement se sont intensifiés et diversifiés.

Parmi la multiplicité des dispositifs d'accompagnement qui existe aujourd'hui, le bilan de compétences est qualifié comme un dispositif spécifique d'accompagnement. En effet il est qualifié par le Ministère du Travail de dispositif d'évolution professionnel et d'orientation professionnel.

b. Cadrage de la loi et fonctions

Le bilan de compétences est un dispositif qui « organise les conditions de la transition d'une activité professionnelle vers une autre » (Clot & Prot, 2005, p. 41). Il se développe en France en 1934, suite à des phénomènes sociétaux, comme la fin de la stabilité professionnelle, la montée du chômage ou encore dans le cadre du développement d'une politique de validation des acquis (Clavier, 2007 ; Joras, 2007 ; Litéard, 2012). Les centres de bilans d'expérience personnelle et professionnelle (CIBC) sont le lieu des premières expérimentations qui ont eu lieu de 1985 à 1987. Par la suite cette structure est renommée centres interinstitutionnels de

bilans de compétences (1988). Cette loi a permis aux salariés qui répondaient à certains critères de prendre un congé individuel, afin de s'absenter de leur travail pour suivre une formation. Progressivement de nouveaux types de congés se développent. Robati (2013) évoque : « le congé d'examen pour les salariés en contrat à durée indéterminée (loi du 12 juillet 1990), le congé bilan de compétences (loi du 31 décembre 1991), le congé validation des acquis de l'expérience (loi du 17 janvier 2002) ».

Joras (2007) qualifie « le bilan de compétences » comme un dispositif complexe ayant de nombreux objectifs. Tout d'abord du point de vue du bénéficiaire, le bilan de compétences permet à la fois de faire le point, d'évaluer l'état de ses connaissances et compétences (personnelles et professionnelles) et de rendre visible des ressources ou des potentialités non exploitées. Il est aussi le moyen de gérer sa carrière professionnelle, d'étudier les évolutions possibles, d'analyser la faisabilité d'un projet ainsi que de préparer une future VAE (Validation des acquis de l'expérience créée en 2002). Le bilan de compétences est dédié à toute personne motivée, souhaitant faire le point et ayant des projets d'évolution de carrière (Joras, 2007 ; Liétard, 2012). Ainsi, cela concerne autant les salariés, les non-salariés, les demandeurs d'emploi, les agents de la fonction publique, les travailleurs temporaires, les publics en situation de handicap ou encore les jeunes en contrat d'insertion-alternance.

La loi sur les bilans de compétences impose la démarche suivante. Les conseillers doivent suivre trois étapes distinctes. La première phase, dite préliminaire, recouvre plusieurs objectifs. C'est le temps où le conseiller doit s'assurer de la motivation du bénéficiaire. Il peut par la suite définir les besoins du bénéficiaire et présenter les modalités de ce dispositif. Dans un deuxième temps, le conseiller en bilan propose au bénéficiaire une phase d'investigation, où l'objectif est de faire le point sur ses compétences et sur ses potentialités. Durant cette phase, le conseiller en bilan cherche à en savoir plus sur les valeurs ainsi que sur les aspirations du bénéficiaire. Enfin, une dernière phase (prévue par l'article L. 900-4-1) permet un temps d'entretien personnalisé, ainsi que l'élaboration d'un document de synthèse. Concernant la temporalité du bilan de compétences, il est précisé que ce dernier doit durer vingt-quatre heures réparties de la manière suivante pour le bénéficiaire : dix-huit heures au centre, douze heures d'entretiens individuels, six heures au pôle ressources et enfin six heures de travail à l'extérieur du centre.

c. Les outils du bilan de compétences

Lemoine (2004) présente les outils les plus utilisés dans le bilan de compétences : les tests et les entretiens. Concernant les entretiens, il définit cet outil non pas comme « une conversation ou un échange d'avis », mais comme un moyen « de faire parler ou faire s'exprimer l'interviewer [qui] n'a pas à donner son avis » (p.74). Finalement, en 2007, Joras propose dans son ouvrage un large spectre d'outils formels à disposition du conseiller en bilan de compétences comme les tests.

De nombreux travaux soulignent des limites du bilan. En effet, malgré les tentatives de classification des outils, par exemple les travaux de Lemoine (2005) proposent deux grandes classes d'instruments de ce dispositif (les entretiens et les tests), plusieurs auteurs insistent sur le manque actuel de formation et d'organisation collective des professionnels (Clot & Prot, 2005 ; Bournel-Bosson, 2003). Face à la diversité des profils des conseillers en bilan (Bournel-Bosson, 2003), ainsi qu'aux éléments évoqués précédemment, il leur apparaît primordial de s'interroger sur la pratique et sur les outils du conseiller.

II. Contexte et problématique

a. Contexte

L'entreprise CHT Consulting a été créée en 2017 par Cédric Hervé Tanguy spécialisé en bilan de compétences. En effet, l'entreprise réalise en moyenne 750 bilans tous les ans. Comme nous l'avons développé précédemment, le bilan de compétences est cadré institutionnellement. En plus de ce cadrage institutionnel, il est important de rappeler que les consultants de l'entreprise sont des professionnels indépendants qui partagent tous une licence de marque commune et, de ce fait, une même méthode. Cette méthode est aujourd'hui découpée en huit étapes et cinq livrets.

Sur le terrain à l'issue de plusieurs entretiens¹ et observations² avec les différents consultants de la structure, s'il n'a pas été possible de mettre en évidence précisément des classes de situations et des familles d'activités, on remarque tout de même la richesse et la complexité de l'organisation des artefacts au sein de l'activité de travail des conseillers.

b. Problématique

Nous avons pu mettre en évidence que pour les trois questions suivantes (comment réagir quand le bénéficiaire n'arrive pas à dessiner son projet professionnel ? Qu'est-il possible de mettre en place face à un bénéficiaire « déprimé » ? Comment aborder la question des compétences ?), on constate qu'il existe au moins douze artefacts pour répondre à la question 1 ; six outils ont été évoqués par les conseillers concernant la deuxième et cinq pour la troisième. On peut voir que dans certains cas un même artefact se retrouve être une réponse à différents questionnements.

Seulement on ne peut pas avancer que ce recensement soit exhaustif. Ainsi, les éléments issus de la littérature scientifique (Lemoine, 2005 ; Clot & Prot, 2005 ; Bournel-Bosson, 2003) semblent rejoindre ceux issus du contexte. En effet, si on constate la diversité et la richesse des outils mis à disposition des conseillers par l'entreprise, on peut aussi remarquer la multiplicité des usages mobilisés ainsi qu'un manque du côté du recensement de ces derniers. Ainsi, se pose la problématique suivante de savoir : Pour un même outil utilisé dans une situation proche, dans quelle mesure le partage entre les pratiques de deux consultantes, est bénéfique à l'atteinte de leur objectif commun d'accompagnement adapté au projet professionnel du bénéficiaire ?

¹ Entretiens de découverte

² Observation de l'échange de pratiques

III. Cadre théorique et Méthodologie

a. Cadrage théorique

Pour répondre à cette problématique, nous avons choisis de recourir au cadre théorique de Rabardel. Nos travaux s'intéressent plus particulièrement aux concepts d'artefact, de système d'instruments, des propriétés qu'ils leur sont attribuées, ainsi que leur rôle. Autrement dit, si Rabardel considère l'artefact comme un outil de création humaine, il avance que le système d'instruments prend forme dans le cadre de l'activité de travail. Dans leurs écrits Rabardel (1995), Bourmaud (2006), Munoz & Bourmaud (2012) distinguent les éléments suivants : situation, classe, famille d'activités, domaine d'activité. Bourmaud (2006) élabore une liste des caractéristiques propres aux instruments composant un système : hétérogènes, liés aux objectifs de l'action, redondance de certains outils, propre à chaque opérateur, un instrument pivot, et qualifié d'évolutif.

Dans un premier temps, ces deux consultantes, après un temps d'échange, ont conjointement choisi l'outil à propos duquel elles souhaitaient échanger. Ainsi, l'outil retenu s'intitule la *Roue des émotions* de l'entreprise nommée L'Autrement dit³, par Anne-Sophie Thiry⁴. Conçu à partir des travaux de la communication non violente (CNV) des travaux de la psychologie positive, et plus particulièrement des roues des émotions proposées par Plutchik (2003) en 1980 dans son ouvrage intitulé. L'usage défini formellement est le suivant : « aider les plus jeunes et les adultes à prendre conscience de leurs émotions et, surtout, en allant plus loin : en identifiant le besoin qui s'exprime à travers l'émotion ». De plus, cet outil dispose d'une règle d'utilisation « officielle »⁴.

b. Méthodologie

Dans un second temps, un dispositif méthodologique a été mis en place, constitué de deux entretiens d'autoconfrontation simples et d'un entretien d'autoconfrontation croisée⁵ (Theureau, 2003). Les deux autoconfrontations simples ont été filmées et enregistrées avec l'accord des conseillères volontaires. Ces entretiens avaient deux objectifs principaux. Premièrement, le but était de recueillir des données sur des éléments de contexte, divisés en deux sous thématiques : la source et la temporalité. Deuxièmement, à partir de l'apport théorique de Rabardel, ces entretiens avaient pour objectif de déterminer les quatre critères suivants : la place de l'artefact ; la redéfinition de la tâche ; usages et le détournement d'objet.

³ Entreprise créée en 2007 et reconnue en 2010 par L'office de la naissance et de l'enfance en Belgique (ONE) comme opérateur de formation pour les professionnels de l'éducation.

⁴ <https://www.lautrementdit.net/fiche-technique>

⁵ Pour des raisons de facilitation de la lecture et de compréhension, nous utiliserons le terme « AS » pour désigner les entretiens d'autoconfrontation simples et le terme « AC » pour qualifier les entretiens d'autoconfrontation croisés.

Grille méthodologique

Question de contexte	Objectif(s)
Quelle est la source de l'acteur ? (Où a-t-il connu cet artefact ?)	Définir si la ressource peut être qualifiée de formelle (proposé officiellement par l'entreprise) ou d'informelle (issu de l'expérience personnelle de la conseillère).
Question de temporalité	Objectif(s)
À quel moment du bilan cet outil est utilisé par les conseillères ?	Définir si les conseillères utilisent l'outil dans la même temporalité de leur activité de bilan

Questions	Fondements théoriques
Que peut-on dire concernant la place que tient cet artefact dans le système d'instruments du conseiller ?	Concept de système d'instruments et de place des instruments au sein du système (classe, situation) défini par Rabardel & Bourmaud (2011).
Le conseiller redéfinit-il la tâche initiale donnée à l'artefact ? Autrement dit à quoi sert cet artefact dans l'usage des conseillères ? Et existe-t-il une différence entre la consigne prescrite et la ou les consignes formulée(s) par les conseillères ?	Leplat définit les concepts de tâche prescrite, analysé puis redéfinie. Concepts mis en relation avec la notion d'usage formel et informel élaborée par Lefort (1982) et repris par Rabardel (1995)
Observe-t-on un processus de détournement d'outils dans l'activité de la conseillère ?	Rabardel (1995) et le terme de catachrèse = détournement d'objet rejoint la question précédente d'usage formel ou informel
Observe-t-on un processus de substitution d'outils dans l'activité de la conseillère ?	Terme de substitution défini dans les travaux de Bourmaud (2007) dans le cadre de la méthode MDSR.
Peut-on repérer dans l'activité des deux conseillères des schèmes en lien avec les différents usages qu'elles font de ce même artefact ?	Se réfère à la théorie de Rabardel (1995) qui considère qu'un artefact devient un instrument en situation avec association de schèmes d'une part d'usage/utilisation et d'autre part d'action.

IV. Résultats

a. La source des consultantes

Il est important de rappeler que l'outil, la roue des émotions, ne fait pas partie du système d'artefacts proposés officiellement par l'entreprise. Ainsi, il était question de savoir comment les conseillères avaient eu connaissance de cet outil. Concernant la consultante A appelée Anne, elle explique dans l'autoconfrontation simple avoir découvert la roue des émotions dans le cadre d'un échange dans sa vie personnelle.

« Je l'avais vu dans un cabinet d'une psychologue. Je l'avais regardé [...] j'ai une amie qui est formatrice en entreprise [...] elle m'en a donné un et c'était un beau cadeau. Du coup je m'en

suis racheté plusieurs, je trouve que c'est vraiment un chouette outil qu'on peut utiliser partout, tout le temps, qu'on met sur la table de salon pour s'exprimer » (AS Anne, 78⁶).

La consultante C nommée Cécile explique durant son autoconfrontation simple avoir découvert la roue des émotions dans le cadre du travail au sein d'un atelier d'échanges de pratiques avec certains des conseillers de l'entreprise.

« Cet outil-là, on était en atelier d'échange avec des collègues du réseau qui l'utilisaient et je l'ai commandé ; par contre je connaissais très bien le principe des émotions en lien avec les besoins, les ressentis, car j'ai vu ça en formation et ça fait partie des outils de développement personnels qu'on apprend à utiliser, puis etc. » (AS Cécile, 48).

b. La temporalité de l'usage :

Concernant Anne, elle explique utiliser la roue des émotions à la fin de la séance 1 du bilan, environ une quinzaine de minutes.

« C'est la fin de la première séance, qui s'appelle l'histoire de vie et en règle générale les gens ne s'attendent pas à ça, au fait qu'ils aient à raconter toute leur histoire » (AS Anne, 22).

En outre, elle précise, dans l'autoconfrontation simple et croisée, l'utiliser quelques fois en début de séance.

« Oui, je l'utilise en début de séance. Je leur pose toujours la question de savoir si ça va, s'il y a des choses qui ont évolué depuis la dernière fois » (AS Anne, 22).

Concernant Cécile, elle propose cet outil au début de chaque séance généralement dix ou quinze minutes.

« A toute... Enfin, le plus souvent c'est que je n'ai pas forcément le temps, ça prend bien 15/10 mn ; j'utilise par exemple, quand je peux en début de séance, quand les personnes arrivent et ne se sentent pas bien. Par rapport, souvent des personnes qu'on accompagne ont des problèmes au niveau de leur travail. Moi en tant que consultante je demande à la personne comment elle va, je lui pose des questions, et à un moment donné je vois qu'il y a des choses qui ne passent pas et c'est là que je sors le jeu » (AS Cécile, 52).

Lors de l'autoconfrontation croisée, elle précise consacrer de manière occasionnelle environ quarante-cinq minutes. De plus, durant l'autoconfrontation croisées, les conseillères précisent ne pas utiliser l'outil ou encore ne pas présenter un exemple concret d'utilisation, si l'une des deux situations se présentent : un manque de temps ou un bénéficiaire non réceptif aux approches des « sciences douces » de la psychologie positive et donc à l'outil.

« Il y en a tu sens que tu peux y aller et d'autres tu sens que tu ne peux pas y aller » (AC – Cécile, 19) ; « Heu, quand on n'a pas le temps non je ne le fais pas. Moi j'aime bien faire parce que je trouve que ça humanise » (AC – Anne, 51).

⁶ C'est-à-dire, extrait de l'autoconfrontation simple de Anne, interaction n°78.

c. La consignée donnée : utilisation et explication

Tout d'abord, il est important de préciser que les deux conseillères n'ont pas pris connaissance de la règle d'utilisation initiale (fournie par le concepteur). En effet, Anne explique avoir eu recours aux conseils d'une collègue formatrice. Cécile dit utiliser la roue à partir de son ressenti.

« Comme moi je l'ai ressenti. C'est comme les cartes là (pointe du doigt) toutes les notices y ont plein de choses mais je n'ai pas eu le temps de lire donc j'utilise à ma sauce. Du coup j'ai envie de le lire parce que je me dis qu'il a sûrement d'autre façon. Une présentation émotionnelle » (AS Cécile, 50).

De plus, concernant la présentation de l'outil dans la passation de consignes des conseillères, on relève deux éléments qui divergent dans leur pratique. Premièrement, si les deux conseillères prennent un temps pour expliquer le mécanisme de la roue et en détaillent les différentes caractéristiques, Anne choisit d'apporter des éléments scientifiques dans la présentation :

« C'est une roue dans laquelle vous avez trois roues distinctes : celle du milieu c'est une roue avec un ressenti physique 'qu'est-ce que je ressens dans mon corps ?' [...] Ensuite la roue centrale c'est la roue des émotions avec les différentes émotions et puis des subtilités entre chacune. Et puis la dernière roue c'est la roue des besoins, parce que à chaque émotion un besoin, je vous explique. [...] parce que en fait cette roue centrale elle correspond à la partie primitive du cerveau [...] Plus on s'éloigne dans la roue, plus on rentre dans le néocortex qui la lui est une partie du cerveau qui est beaucoup plus lente et qui met du temps à analyser le 'pourquoi' [...] quand je ressens ça pour apaiser l'émotion on ajoute un besoin » (AC – Anne, 24).

Cécile appuie davantage sur des caractéristiques de l'ordre du ressenti :

« Il y a trois ronds comme vous voyez : le premier on est plus dans le ressenti physique de notre corps, puisque généralement l'émotion est liée à quelque chose que vous pouvez ressentir dans votre corps. Ce sont des réactions physiologiques, et puis en lien avec ça vous allez essayer d'identifier l'émotion que vous ressentez actuellement par rapport à votre situation ; alors il peut y en avoir plusieurs. Et enfin, de cette émotion, de quoi vous auriez besoin ? » (AC – Cécile, 80).

Finalement, elles échangent à propos de la pertinence d'adapter la présentation de l'outil en fonction du profil psychologique du bénéficiaire. Deuxièmement, dans les traces de l'activité, on constate que les deux conseillères, après avoir présenté l'outil, prennent un exemple concret basé sur leur propre ressenti. Dans le cadre des autoconfrontations simples et croisées, elles échangent à propos du choix de l'exemple à prendre. En effet, d'une part les conseillères souhaitent préserver leur posture professionnelle et d'autre part elles font attention à ne pas tomber dans une posture qui serait trop superficielle et ne relèveraient plus de leur représentation du rôle du consultant.

« J'en ai eu une (bénéficiaire), des parents avec une maîtresse, elle a été battue, sa fille a été violée, et donc je n'ai pas fait la roue pour moi, pour elle oui mais pas pour moi parce que je voulais être sincère. [...] Oui je pourrais être très commerciale, mais à un moment donné il faut être sincère et la personne à un bagage qu'il faut porter ». (AC – Anne, 97 et 99).

d. Les enjeux des consultantes : Différentes Attributions de fonction

On peut dire qu'une partie des enjeux énoncés par Anne rejoignent ceux présentés par les créateurs de la roue (voir annexe 3). En effet, face au bénéficiaire (passation de la consigne) elle énonce l'enjeu suivant : « je vous la fais maintenant parce que vous venez de m'exprimer votre parcours de vie et souvent c'est une épreuve qui peut être intense ». Au cours de l'autoconfrontation simple, elle explique que les bénéficiaires peuvent ressentir le besoin d'identifier leurs émotions en raison de la puissante teneur psychologique qu'a pu procurer cette séance.

« Chamboulés, ils peuvent être fatigués, ils peuvent être épuisés, ils peuvent être un peu touchés, émus, et c'est pour ça que j'utilise la roue des émotions ». (AS Anne, 22).

Cependant on peut voir qu'elle a réinterprété les objectifs initiaux car, pour elle, la roue est aussi un moyen de travailler l'argumentation du bénéficiaire.

« Voilà, de toute façon ça implique le postulat qu'aujourd'hui dans le bilan de compétences si vous avez envie de quelque chose, si vous ressentez quelque chose ou si vous avez un projet : pourquoi. Vous devez me l'expliquer, me l'argumenter. Parce que l'argumentation fait que ça vérifie ou pas leur piste. Peu importe, moi le questionnement « pourquoi » c'est juste : est-ce que vous êtes sûr de vous et si oui pourquoi ? voilà donc du coup ça induit ça parce qu'il va y avoir tout le temps du questionnement » (AS Anne, 66).

Durant l'autoconfrontation simple, elle envisage de modifier la présentation de l'outil en utilisant la métaphore suivante :

« Comme il y a une carte du territoire français et en vrai il y a des milliards de cartes du territoire français parce qu'il a les cartes de la montagne, des randos, des routes, des autoroutes, là je vous propose une cartographie des émotions possible chez un être humain pour vous apprendre à vous orienter dans votre corps et dans votre ressenti » (AS Anne, 39).

Cécile reformule, dans le cadre de l'autoconfrontation simple, avec ses propres mots l'idée des concepteurs de pouvoir identifier les émotions et les besoins du bénéficiaire.

« Parce qu'il y a eu des émotions et je pense que c'est important de poser les choses à ce moment. Et aussi par moment on voit que la personne ne s'exprime pas beaucoup, elle a des émotions mais faut qu'elle arrive à ressortir des mots sur ce qu'elle ressent » (AS Cécile, 7).

Si pour Anne la consigne s'arrête à l'identification des émotions et des besoins, la consultante Cécile a un objectif supplémentaire, elle souhaite chercher avec le bénéficiaire des solutions. Enfin, elle précise ne pas toujours réussir à atteindre ses objectifs.

« Pour moi le mieux c'est de toujours passer à l'action ; une fois qu'on a identifié les besoins c'est de passer à l'action, de trouver des solutions. On ne trouve pas sur tous les besoins quand on en a plusieurs. Moi j'invite la personne à passer à l'action pour trouver des solutions et répondre à ces besoins » (AS Cécile, 23).

Peut-on parler de catachrèse ?

Après avoir analysé les consignes données par les deux conseillères, et la redéfinition qui a été effectuée, on constate que la consultante Anne, semble opérer une forme de détournement de l'usage formel qui a été prévu pour la roue des émotions. Alors que l'usage formel correspond à l'objectif d'aider un individu à identifier ses besoins et ses émotions, la conseillère Anne utilise cet outil dans le but de faire travailler le bénéficiaire sur son argumentation de projection dans le bilan de compétences

« Voilà, de toute façon ça implique le postulat qu'aujourd'hui dans le bilan de compétences si vous avez envie de quelque chose, si vous ressentez quelque chose ou si vous avez un projet : pourquoi. Vous devez me l'expliquer, me l'argumenter. Parce que l'argumentation fait que ça vérifie ou pas leur piste. Peu importe, moi le questionnement « pourquoi » c'est juste : est-ce que vous êtes sûr de vous et si oui pourquoi ? voilà donc du coup ça induit ça parce qu'il va y avoir tout le temps du questionnement » (AS Anne, 66).

Dans la pratique de Cécile, si nous avons pu voir qu'elle cherche à aller plus loin dans l'identification des émotions et des besoins en invitant le bénéficiaire à explorer des solutions, se pose dès lors la question de savoir s'il s'agit d'un détournement de l'usage de l'outil de la roue des émotions ou plutôt d'un prolongement des objectifs prescrits.

V. Discussion et Conclusion

Ces premiers résultats permettent de mettre en lumière des points communs et des différences concernant l'usage de l'outil, ses fonctions, ainsi que de potentiels catachrèses. En conséquence, il apparaît que croiser les regards des acteurs permettrait de créer une culture commune qui pourrait se construire autour d'une activité collective d'un groupe de discussion visant à aborder les différentes fonctions et usages attribués à un outil. Ainsi, se pose la question de savoir dans le cadre de la théorie instrumentale de Rabardel (1995) quels peuvent être les apports de l'analyse de l'activité pour permettre d'amplifier les manières de procéder des groupes de discussion ?

Cette analyse prend d'autant plus son sens face aux enjeux actuels de l'entreprise. En effet, cette dernière est en cours d'évolution en termes d'organisation, de méthodologie et de d'harmonisation des outils du bilan. Tout en restant dans le cadre défini par l'institution, l'entreprise souhaite proposer aux conseillers et aux bénéficiaires une nouvelle méthode ainsi que de nouveaux outils tels que : la redéfinition de la méthode, la reconstruction des livrets support de la méthode, la création de livrets de travail supplémentaires et l'implantation d'un nouveau système de ressources : un logiciel informatique recensant les outils et les consignes d'utilisation pour une situation donnée. Ainsi, face à l'inclusion d'un nouveau système d'artefacts comment les acteurs vont-ils pouvoir intégrer ce nouveau système d'artefacts à leur système d'instruments existant ? Face à cette nouvelle organisation (méthode, outils) que va devenir le support de la roue des émotions ? Comment va-t-il être repensé par les acteurs ? Qu'en sera-t-il de sa place au sein des systèmes des consultantes ? L'outil sera-t-il inclut dans le système proposé par l'entreprise ? Au vu du contexte, il pourrait être intéressant de s'interroger sur les enjeux d'une élaboration et d'un développement collaboratif du nouveau

logiciel dans le but que les acteurs partagent un regard, une philosophie commune sur le déploiement d'un système d'artefacts prenant en compte une partie des systèmes d'instruments élaborés (selon les fonctions et les usages) des acteurs participant à cette conception.

Bibliographie

- Bourmaud, G. (2006). Les systèmes d'instruments : méthodes d'analyse et perspectives de conception. Interface homme-machine [cs.HC]. Université Paris VIII Vincennes-Saint Denis. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00109046/document>
- Bournel-Bosson, M. (2003). Le développement de l'expérience des acteurs du bilan de compétences in : Clot Y. ; Prot B., [Éd.] L'orientation scolaire et professionnelle, De l'analyse du travail à la validation des acquis, (32/2), p. 307-325. <https://doi.org/10.4000/osp.2763>
- Divay, S. (2012). Les réalités multiples et évolutives de l'accompagnement vers l'emploi. *Informations sociales*, 169(1), 45-54. Consulté le 23 octobre 2020 à l'adresse <https://doi.org/10.3917/inso.169.0045>
- Clavier, D. (2007). Quelle pratique pour le Bilan de compétences ? *Devenir*, 2001 (1/1). <http://www.scolaconsult.fr/wp-content/uploads/2015/05/ScolaConsult-bilan-competences.pdf>
- Fretel, A. (2013). La notion d'accompagnement dans les dispositifs de la politique d'emploi : entre centralité et indétermination. *Revue Française de Socio-Économie*, 11(1), 55-79. Consulté le 23 octobre 2020 à l'adresse <https://doi.org/10.3917/rfse.011.0055>
- Clot, Y., & Prot, B. (2005). « L'activité » en bilan de compétences. *Travail et Emploi*, 103, 41-52. https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/pdf/103_travail_et_emploi_clot_prot.pdf
- Joras, M. (2007). Le bilan de compétences. Que sais-je ?, n° 2979.
- Lemoine C. & Aubret J. (2005). *Se former au bilan de compétences : Comprendre et pratiquer cette démarche*. Paris : Dunod.
- Liétard, B. (2012). Les premiers pas des bilans de compétences. *Éducation permanente*. 192, 11-20. <https://hal-cnam.archives-ouvertes.fr/hal-02290474/document>
- Munoz, G. & Bourmaud, G. (2012). Une analyse des systèmes d'instruments chez les chargés de sécurité : proposition pour analyser la pratique enseignante. *Phronesis*. Vol. 1-4, 57-70. <http://www.erudit.org/revue/phro/2012/v1/n4/index.html>
- Plutchik, R. (2003). Emotions and life : Perspectives from psychology, biology, and evolution. American Psychological Association.
- Rabardel, P. (1995). *Les hommes et les technologies : Approche cognitive des instruments contemporains*. Paris : A. Colin. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01017462>
- Robati, A. (2013). *Contribution à l'évaluation des effets psychologiques du bilan de compétences : l'expérience d'une entreprise automobile en Iran*. Psychologie. Université Charles de Gaulle. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01083435>
- Theureau, J. (2003). L'entretien d'auto confrontation comme composante d'un programme de recherche empirique et technologique. *Les Cahiers de l'INSEP*, n°34. Expertise et sport de haut niveau. pp. 81-86. <https://doi.org/10.3406/insep.2003.1757>