



Université François Rabelais – Tours  
UFR Arts et Sciences Humaines  
Département des Sciences de l'Éducation

Année Universitaire 2011-2012

---

# **Mise en forme des acquis expérientiels et construction identitaire**

*Contribution à l'étude de l'accompagnement à  
la formalisation des savoirs d'action auprès de  
deux personnes réalisant un portfolio réflexif*

Mémoire présenté et soutenu par Sophie Duranty

Sous la direction de Noël Denoyel

En vue de l'obtention du  
Master Professionnel 2ème année – Arts, Lettres & Langues  
Mention – Langues, Education et Francophonie  
Spécialité – Sciences de l'Éducation  
Mention Professionnelle Fonction d'Accompagnement des adultes

Juin 2012

# Remerciements

*Je remercie avant tout mes enfants chéris, Nicodème, Elyse et Noémie qui m'ont accompagnée tellement justement dans cette aventure passionnante, mais éprouvante, ils m'ont permis de garder le Cap, d'y venir à bout, de trouver des espaces de distances. Camille, tu marches à mes côtés depuis si longtemps, ..., que dire si ce n'est que ton regard confiant et bienveillant me permet toujours d'avancer.*

*Et puis mon amie associée, Bénédicte, tu es bien celle qui m'a le plus supportée, dans mes doutes, mes « ras-le-bol », mes confidences, mes avancées sur ma question de recherche, par ton écoute pragmatique et efficace.*

*Merci aussi à mes sœurs toujours là ; Béné pour me balader les enfants et m'apporter des petites douceurs sucrées les dimanches consacrés au mémoire, Claire pour m'avoir permis de quitter le travail, notre virée à Berlin, Lulu pour me coacher, toujours. Anne tes lectures, ton regard neuf sur mon travail, tes corrections nous auront encore rapprochées, et m'ont fait gagné tellement de temps !*

*Norah pour la grande amie que tu es et pour ton investissement dans le travail recherche, merci, merci. Simon, merci pour ta confiance et ton entièreté dans nos entretiens de recherche et l'accompagnement à la formalisation de tes acquis.*

*Et puis toute la promotion du Master Fac, une vraie complicité d'amitié et de travail, avec Sandra, Claudine, Marielle...*

*Merci à tous les professeurs, tellement bienveillants, patients, respectueux de nos lenteurs, de nos avancées, de nos cheminements, enthousiastes par nos découvertes.*

*Merci à toi Noël, pour ta disponibilité, tes conseils justes, tes propositions de lectures qui m'ont permis d'avancer et de découvrir des auteurs que je n'aurai jamais cru pouvoir lire. Merci pour l'espace liberté que tu m'as laissé et qui m'a permis d'avancer. Et puis, tu as su me dire de m'arrêter, de respirer en décalant ma date de soutenance, j'y ai compris beaucoup de choses..., riches pour l'avenir...*

# Sommaire

<b>INTRODUCTION GENERALE</b>	<b>4</b>
<b>PARTIE 1 : PENSER LA FORMALISATION DES SAVOIRS D’ACTION</b>	<b>7</b>
<i>Contexte, éléments théoriques et problématique de l’étude</i>	
<i>Introduction partie 1</i>	8
<b>Chapitre 1 Dispositifs et supports de la formalisation des acquis en éducation</b>	<b>10</b>
<i>Genèse et contexte de la recherche</i>	
1.Du trajet au projet	10
2.Retour Historique : l’éducation des adultes en France	17
3.Les supports – dispositifs de formalisation des acquis professionnels	21
<b>Chapitre 2 De la compétence à la prise en compte des savoirs- d’action</b>	<b>28</b>
1.Préambule au choix des auteurs des concepts de la compétence et des savoirs d’action	29
2.La compétence	30
3.Les savoirs d’action	43
4.La raison expérientielle, composante du processus de production de savoirs.	50
<b>Chapitre 3 Remaniements identitaires et formalisation</b>	<b>54</b>
1.Notion de l’identité	55
2.Composantes identitaires	63
3-La formation des valeurs ; combinaison d’une appréciation immédiate, de conduites et comportement observables, d’appréciations évaluatives	68
<b>Chapitre 4 Accompagner la mise en mot et à la mise en sens auprès d’adultes en questionnements professionnels</b>	<b>72</b>
1.Enjeux identitaires en accompagnement à la formalisation de l’action et des compétences	72
2.Le concept d’accompagnement des adultes	78
<i>Conclusion partie 1</i>	97
<b>PARTIE 2 ETUDE DE L’ACCOMPAGNEMENT A LA FORMALISATION DES SAVOIRS D’ACTION AUPRES DE DEUX PERSONNES REALISANT UN PORTFOLIO REFLEXIF.</b>	<b>101</b>
<i>L’expérience d’une praticienne en recherche</i>	
<i>Introduction partie 2</i>	102
<b>Chapitre 5 Le choix d’une recherche action ; deux accompagnements en formalisation des acquis.</b>	<b>105</b>
1.Articulation des travaux ; entretiens de recherche et observation de la pratique	105
2.Présentation de la méthode d’accompagnement	109
3.Présentation des entretiens de recherche	115
<b>Chapitre 6 Désirs et intentions de formaliser chez Norah et Simon</b>	<b>123</b>
1.Présentation de Simon et Norah	122
2.Une nécessité professionnelle clairement définie de réaliser un portefeuille de compétences,	
<b>Chapitre 7 Une séance d’accompagnement à la formalisation des savoirs d’action :</b>	
<b>Focalisation sur l’explicitation de Simon et auto-observation d’une pratique d’accompagnement.</b>	<b>143</b>
1.L’explicitation de Simon	144
2.Observation d’une pratique d’accompagnement en séance d’explication d’une activité	158
<b>Chapitre 8 Pour un accompagnement à la formalisation des savoirs d’actions</b>	<b>166</b>
1.Rappel du déroulé de l’accompagnement	168
2.L’accompagnement à la formalisation des acquis expérientiels, des postures spécifiques aux différentes Phases	172
<i>Conclusion partie</i>	174
<b>CONCLUSION GENERALE</b>	<b>179</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>182</b>
Annexe 11- Extrait du livret 2 de la VAE de l’accompagnatrice (nous-même), réalisé en mars 2011 pour le Master FAC 2ème année	303
<b>BILIOGRAPHIE GENERALE</b>	<b>310</b>
<b>TABLE DES MATIERES</b>	<b>314</b>

# Introduction générale

L'instabilité économique de ces dernières décennies, les crises successives, le développement des formations professionnelles, amènent les adultes dans la vie active à se questionner sur leurs évolutions, transitions, changements professionnels. Les accompagnements à la recherche d'emploi, les bilans de compétences, l'accompagnement au projet professionnel se développent et font de plus en plus partie du parcours professionnel des personnes. Dans ces accompagnements, la mise en forme de ses compétences, de ses savoirs expérientiels est une étape nécessaire, voire obligatoire dans son trajet. Mettre en forme ses acquis, c'est mettre en écriture ce que l'on sait faire ; cela peut être simplement un CV, ou de façon plus élaborée un portefeuille de compétences, un livret 2 dans le cadre d'une VAE... Cette démarche est toujours fastidieuse. Qui peut prétendre que cela est aisé de réaliser ne serait-ce qu'un CV ? Souvent, on le fait pour le faire, car c'est le protocole à suivre (un CV pour postuler à une offre par exemple), sans y trouver un sens, sans s'y arrêter.

Nous travaillons depuis 6 ans en consultance en ressources humaines auprès de salariés, de chefs d'entreprise et de demandeurs d'emploi, et nous faisons ce même constat : le travail de formalisation des acquis est indispensable mais finalement, on ne sait pas vraiment quel contenu il faut y mettre. Une certitude réside, unanime de tout bord, il faut, pour le moins, y mettre des compétences. Les recruteurs et chefs d'entreprise souhaitent des collaborateurs compétents, performants, ils mettent en œuvre une politique Ressources Humaines qu'ils veulent efficace et efficiente. Des fiches de postes sont créées, dans lesquelles apparaissent des compétences requises, des aptitudes, des qualités, un certain comportement professionnel. L'entretien professionnel (annuel ou tous les deux ans) qui est pratiqué dans toutes les entreprises de plus de 50 salariés (et dans de nombreuses petites entreprises), prévoit une mise à plat des compétences exploitées dans le travail, elles sont mesurées, confrontées à la fiche de poste qui représente le référentiel, et des plans d'actions émergent de ce travail.

Ce travail de formalisation des acquis devrait être une chance de prise de recul sur soi, sur ce que l'on sait faire et comment, pourquoi on le fait. Pourtant, nous observons de par notre expérience d'accompagnatrice, que ce travail est souvent une étape négligée, et qu'il est

difficile d'accompagner à la « mise à plat » des compétences. En séances d'échanges de pratiques avec nos collaboratrices consultantes, c'est une problématique qui revient souvent. Un portefeuille de compétences peut être vide de sens, un CV peut-être une « façade » simplement, une « coquille vide » dans les cas extrêmes.

Pourtant, pour l'avoir vécu personnellement dans le cadre d'une VAE puis de la réalisation d'un portfolio réflexif, nous savons que ce travail, lorsqu'il est réflexif peut être une « mine d'or » pour la compréhension de soi, la mise en sens de son parcours professionnel et de son parcours de vie. Même si la finalité est parfois seulement économique (un CV pour un emploi, une VAE pour une promotion ou une sécurisation de parcours...), d'autres fois existentielles ou dans le cadre d'un besoin de reconnaissance, les conséquences de ce travail peuvent être d'ordre identitaire : s'observer dans l'action, voir qui on est, comprendre sa pratique professionnelle, est riche d'enseignement, clarifiant, transformant peut-être.

Mais comment accompagner les personnes en formalisation des acquis pour leur laisser la possibilité d'aller vers une mise en sens de soi grâce à ce travail ? C'est la question principale de notre recherche.

En première partie de ce mémoire, nous resituerons tout d'abord le contexte de la formalisation des acquis, présenterons les dispositifs de formalisation des acquis et développerons les concepts de notre thème de recherche : compétence, savoirs d'actions dans un premier temps, puis nous nous intéresserons à la notion de l'identité et à ses composantes qui se traduisent dans l'action. Enfin, nous nous interrogerons sur le concept de l'accompagnement des adultes au sens large, puis spécifiquement auprès des personnes en formalisation des acquis. Cette approche théorique nous permettra d'avoir une ouverture éclairante sur notre thème de recherche et nous donnera des clés pour notre étude du terrain.

En deuxième partie donc, nous présenterons notre travail de recherche terrain : l'accompagnement de deux personnes en réalisation d'un portfolio réflexif, personnes que nous avons choisi d'accompagner nous-même, spécifiquement pour notre étude. Nous nous positionnerons comme chercheure et observerons aussi bien les personnes accompagnées, de par la réalisation de deux entretiens de recherche, mais aussi par l'analyse d'une séance d'entretien d'explicitation de l'activité de l'un des deux accompagnés. Nous profiterons de ce travail de recherche pour prendre de la distance sur notre activité professionnelle en observant notre propre pratique, durant cette même séance de travail, mais aussi par l'observation de la pédagogie d'accompagnement proposée.

Enfin, ces analyses du terrain, couplées à notre étude théorique par l'approche conceptuelle, nous permettront de tirer des enseignements de la recherche, et de proposer, si ce n'est des

préconisations, au moins des pistes d'exploration, des propositions d'amélioration pour progresser en accompagnement à la formalisation des acquis expérientiels et proposer un champ d'utilisation plus large avec une finalité à visée autre que la performance, l'économie, la sécurisation du parcours professionnel ou encore le retour à l'emploi.

# PARTIE 1

## PENSER LA FORMALISATION DES SAVOIRS D’ACTION

*Contexte, éléments théoriques et problématique de l’étude*

*« L’estime de soi est le moment réflexif de la praxis : c’est en appréciant nos actions que nous nous apprécions nous-mêmes comme en étant l’auteur, et donc étant autre chose que de simples forces de la nature ou de simples instruments »*

Paul Ricoeur, Lectures, tome 1

*« L’expérience est quelque chose dont on sort soi-même transformé »*

Michel Foucault, Dits et Ecrits, tome IV

# Introduction de la partie 1

Nous commencerons donc notre travail de recherche par la pose du contexte de l'étude puis l'approche conceptuelle. Ce travail sera essentiel pour nous et nos lectures nous permettront de comprendre notre étude terrain mais aussi notre pratique professionnelle.

Nous retracerons dans cette première partie les éléments déclencheurs qui nous ont amenée à choisir ce thème de recherche, puis nous poserons le contexte de l'étude. Qu'entendons-nous précisément par formalisation des acquis ou mise en forme de savoirs expérientiels ? Dans quels cas la formalisation des acquis est-elle réalisée et quel est son contexte historique ?

Ensuite, nous démarrerons notre approche théorique. Tout d'abord, nous nous intéresserons au concept de la compétence, terme qui est omniprésent dans le domaine du travail, de la formation professionnelle et initiale. Rapidement, nous nous apercevrons que la porte d'entrée par les compétences, n'est pas suffisante pour mener un travail réflexif, et l'ouverture vers les savoirs d'actions est indispensable pour prendre de la hauteur sur soi. La raison expérientielle développée par Noël Denoyel nous permettra de conclure ce chapitre sur les savoirs et acquis, dans ce sens où l'auteur considère la raison expérientielle des individus comme un véritable processus transformant. Cette vision nous permettra de sortir d'un regard trop fermé et focalisé sur une mise en forme de compétences dans l'action, sans s'intéresser à la production des savoirs qui en émane.

Il sera question d'identité et de composantes identitaires dans le chapitre qui suit. Nous avons toute une gamme de références et d'approches possibles pour cette notion très large, et nous choisirons des auteurs d'accord sur une approche dynamique de l'identité. L'approche sociologique de Claude Dubar nous éclairera sur la dualité de l'identité, puis les composantes identitaires, développées par Lipiansky notamment, seront riches de sens pour comprendre les stratégies de chacun développées dans l'action. La théorie de la valuation de J. Dewey nous permettra de considérer la notion de la valeur comme une notion elle aussi dynamique, présente dans l'action et significative par nos intérêts, nos désirs, nos buts et intentions.

Enfin, nous terminerons cette partie par le concept de l'accompagnement des adultes que nous développerons au sens large avec M Paul, A. Lhotellier et G. Le Bouëdec ; ils développent les différentes postures, le rôle de l'accompagnement et de l'accompagnateur, les phases de



l'accompagnement... N. Faingold et J.M. Barbier nous proposent des clés spécifiques pour l'accompagnement à la formalisation des acquis.

L'accompagnement en histoire de vie est étroitement lié à notre thème de recherche et même à nos méthodes d'accompagnement proposées ; la notion de coinvestissement de G. Pineau nous orientera vers une posture professionnelle impliquée et dynamique.

# Chapitre 1

## Dispositifs et supports de la formalisation des acquis en éducation

### *Genèse et contexte de la recherche*

#### 1- Du trajet au projet

##### **1.1- Comment a émergé le thème du projet de recherche ?**

Nous accompagnons des adultes dans la formalisation des acquis depuis six ans. Nous entendons par formalisation des acquis **toute forme écrite de mise à plat, réflexion de ses acquis personnels, professionnels et connaissances théoriques**.

Nous avons ainsi identifié : le CV, le livret 2 de la VAE, le portefeuille de compétences, l'inventaire des compétences, le bilan de compétences, la formalisation d'acquis collectifs.

Ce travail de mise en écriture de ses acquis passe par un travail d'introspection sur soi et de son environnement, personnel et professionnel, car le « récit de la pratique professionnelle est considéré comme une modalité du récit de soi »<sup>1</sup>. Ainsi, c'est souvent un moment de prise de conscience ;

d'une part de son **identité collective** « ensemble de catégories qui identifient un individu à un moment donné, dans un lieu donné »<sup>2</sup> c'est-à-dire son appartenance à un groupe (du contexte de l'enfance qui a guidé sur les choix professionnels au groupe professionnel auquel on appartient),

d'autre part, le travail de formalisation des acquis va permettre également d'observer sa pratique professionnelle, son appropriation des acquis pratiques et théoriques, et ainsi d'aller

---

<sup>1</sup> Laine A, Education Permanente N187/2011-2- « Répondre de son expérience par le récit de soi »

<sup>2</sup> Dubar C, Education Permanente N°128/1996-3 p39 – « Usages sociaux et sociologique de la notion d'identité »

vers un **terrain plus intime et plus singulier, sur son rapport à soi, son identité personnelle**, sur ce qui le différencie des autres.

### ***D'une identité sociale à une individuation***

Dans le travail de formalisation des acquis, le sujet est entièrement engagé et le retour sur le passé professionnel pour la mise à plat de ses compétences, va lui permettre de mieux s'impliquer dans le présent et l'avenir. Par l'explicitation de sa pratique, il va également s'interroger sur son identité professionnelle, et décrypter les messages structurants<sup>3</sup> (repérage de ses émotions et donc de ses enjeux identitaires).

Le récit de ses acquis permet de retracer ses bifurcations, ses changements, ses « remaniements identitaires »<sup>4</sup>. L'identité est non figée. Le processus de nos transformations identitaires est permanent, d'autant plus dans notre société moderne, du fait de l'accélération des progrès technologiques, de la mobilité géographique des individus, des fluctuations professionnelles, de la disparition de certains métiers comme de l'apparition de nouveaux métiers, de la déprofessionnalisation en général.

Nous avons pu observer auprès de personnes que nous avons accompagnées des changements de comportement, de point de vue, une certaine émancipation après un travail de réflexion sur ses acquis.

Nous avons nous-même vécu une transformation identitaire au travers l'expérience de la VAE : l'écriture du livret 2 pour le master FAC en 2010- 2011. Cette transformation a un véritable effet positif sur nous, tant par le travail d'exploration personnelle et des histoires de notre orientation, que par la formalisation de nos compétences confrontées à des concepts de formation. Ce travail de distanciation, de réflexion s'est transformé en une auto- éco-formation, il nous a permis de produire du savoir, d'acquérir des connaissances que nous n'avions pas intégrées ou tout du moins conscientisées avant d'entamer cette démarche VAE. Notre pratique professionnelle s'est améliorée, professionnalisée, et peu à peu, notre confiance en nous et notre affirmation dans notre profession ont augmenté. Par le travail de formalisation des acquis, nous avons construit du sens, repérer nos schèmes opératoires,

---

<sup>3</sup> Faingold N, De l'explicitation des pratiques à la problématique de l'identité professionnelle : décrypter les messages structurants. Revue Expliciter N°26

<sup>4</sup> Orofiamma R, Education Permanente N°128/1996-3 « Récits de vie et remaniements identitaires »

compris nos intentions d'action, pris conscience de notre spécificité ; ces questionnements ont eu une portée identitaire participative à nos changements et constructions personnels.

Notre intérêt sur ce thème s'est intensifié à l'entrée en Master FAC 2011-2012, lors de la réalisation du portfolio. Ayant donc obtenu une VAE partielle, il nous restait deux Unités d'Enseignement à passer, dont la réalisation du portfolio. Alors que nous pensions réaliser un exercice de plus sur la formalisation des acquis que nous venions de faire par la VAE, les effets du travail du portfolio sur notre quotidien professionnel ont eu un impact fort dans la clarification d'une situation complexe :

Nous avons une entreprise en ressources humaines avec une petite équipe de six collaboratrices. Notre cabinet, créé avec une amie il y a six ans, ne cessait de prospérer, jusqu'à cette fin d'année 2011. Nous avons perdu un marché qui avait pour conséquence théorique de nous séparer de deux de nos collaboratrices. Avant le portfolio, malgré nos valeurs humaines fortes, nous aurions sans doute écouté la voie de la raison, se séparer de nos collaboratrices pour ne pas mettre l'entreprise en danger. Le choix ; les décisions auraient été très difficiles. Etonnement, le travail du portfolio nous a permis de clarifier notre situation, et connaître nos valeurs, et notre choix s'est porté le plus naturellement possible vers la sauvegarde de ces deux emplois par une baisse provisoire de notre rémunération avec notre amie associée. Loin d'être un acte charitable, cette décision était en phase avec nos valeurs, nos intérêts. Nous avons agi dans une logique de sécurisation de l'entreprise, et donc de développement durable et bien sûr, poussées par notre désir de conserver une équipe solidaire et performante. La notion de développement durable, d'entrepreneuriat social étaient évidemment plus importantes que les valeurs lucratives qui nous auraient poussées à nous séparer de deux de nos collaboratrices. Le portfolio a agi comme **un véritable outil d'aide à la décision**, plus pertinent à un moment donné que tout tableau de bord pragmatique, tout prévisionnel comptable, tout plan de stratégie de développement. C'est alors que notre sujet de recherche, déjà préalablement choisi a pris d'autant plus sens.

D'un travail a priori de recensement des éléments de formation issus de l'expérience, a émergé un fil conducteur de notre parcours de formation, de notre pratique professionnelle qui permettent la compréhension de soi. Par l'individuation qu'implique le processus de formalisation des acquis, la personne se distingue des stigmates du milieu social (personnel et professionnel) dans lequel elle a évolué, et se concentre sur la compréhension d'elle-même, lui donnant ainsi les clés pour se réaliser.

Cette émancipation que nous avons vécue, nous l'avons déjà pressentie au travers les personnes que nous accompagnons dans la formalisation de leurs acquis.

### ***La formalisation des acquis, un outil souvent « sous-employé »***

Pourtant, dans la pratique, nous nous apercevons que la formalisation des acquis est parfois malmenée ou mal considérée, (pour ne pas dire un peu « bâclée ») par les professionnels qui accompagnent les adultes en transition professionnelle. En tant que praticienne, nous sommes dans une quête permanente d'améliorer nos méthodes d'accompagnement à la formalisation des acquis. Nous avons pu entendre des gens totalement déçus d'un bilan de compétences « je n'ai rien appris », ou bien dessaisis totalement de leur CV réalisé par un conseiller d'orientation ayant repris les termes d'une fiche métier de l'ONISEP<sup>5</sup> pour reconstituer un CV.

Le bilan de compétences par exemple, souvent réalisé avec des psychologues, est en général assez riche sur le plan de la personnalité par le biais d'entretiens non directifs et de tests de personnalité, mais en revanche pauvre de sens sur la partie de mise à plat des compétences (c'est un inventaire qui peut manquer de réflexion). La rédaction de sa pratique professionnelle au travers la réalisation du portefeuille des compétences n'est pas toujours faite, alors que le portefeuille des compétences est sa « malle des Indes »<sup>6</sup> qui détient des clés et des trésors pour la découverte de soi et donc de son identité.

### ***Les effets sous-jacents du travail de formalisation des acquis***

A l'heure où la souffrance au travail, souvent liée au fait que les personnes ne trouvent plus le sens de ce qu'elles font au travail et ne sont pas en mesure même de dire ce qu'elles font, est en recrudescence, où les formations en développement personnel, affirmation de soi au travail fleurissent sur le champ des formations courtes en entreprise, l'acte de formalisation des

---

<sup>5</sup> L'Onisep (Office National d'Information Sur les Enseignements et les Professions) est un établissement public sous tutelle du ministère de l'éducation nationale. Éditeur public, l'Onisep élabore et diffuse toute l'information sur les formations et les métiers auprès des élèves, des parents et des équipes éducatives.

<sup>6</sup> Layec J Auto-orientation tout au long de sa vie : le portfolio réflexif, L'Harmattan, 2011

acquis, ne serait-il pas, en plus de **sa finalité initiale, un outil de développement personnel, de connaissance de soi et de mise en sens de son parcours?**

Ce « cheminer vers soi »<sup>7</sup> au travers d'un acte a priori très « pratico-pratique » : « j'écris ce que je sais faire » peut être un moyen pertinent pour se construire et se comprendre, lorsque l'on est dans une volonté de s'interroger sur ses choix, ses inerties, ses dynamiques dans ses expériences professionnelles.

### ***Notre motivation à entrer dans ce travail de recherche***

C'est donc motivée par cette réflexion animée d'hypothèses, que nous souhaitons réaliser ce travail de recherche-action, ainsi notre objectif durant ce travail est :

- D'observer les méthodes d'accompagnement à la formalisation des acquis, d'observer les effets sur le processus identitaire de la personne en travail de formalisation d'acquis
- De nous appuyer sur des références bibliographiques et de tirer des enseignements entre les apports théoriques du travail de recherche et les apports du « terrain ».
- De consolider ou d'invalidier nos hypothèses et ainsi d'améliorer notre pratique professionnelle, notamment en donnant une dimension « d'éducation », de « développement durable » dans la formalisation des acquis.

### ***1.2- Le thème du projet de recherche et les hypothèses***

#### ***Mise en forme des acquis expérientiels et construction identitaire***

- Quels sont les éléments / facteurs déclencheurs d'une construction identitaire dans le processus de formalisation des acquis ?
- Quel rôle joue la formalisation des acquis dans le processus identitaire ?

#### ***Nos hypothèses de départ :***

- L'action de formalisation des acquis expérientiels et de formation, la distanciation nécessaire pour ce travail, contribuent au processus de transformation identitaire de l'individu

---

<sup>7</sup> Josso C Expériences de vie et Formation, L'hamattan, 2011

- Plusieurs facteurs favorisent la construction identitaire lors du processus de formalisation : l'implication du sujet, la réflexivité, l'engagement, la prise de distance accompagnée par le référent, ...
- La formalisation des acquis est un moyen de développement personnel (et pourtant, l'objectif premier du sujet n'est pas d'ordre de développement personnel)

### **1.3- Terrain d'étude choisi**

Notre recherche s'est faite auprès des personnes en transition professionnelle.

Nous avons décidé pour ce travail d'accompagner deux personnes, Norah, jeune chef d'entreprise sociale qui désire aujourd'hui faire le point sur ce qu'elle sait faire, et Simon, visiteur médical, qui craint que son métier devienne obsolète vu le contexte actuel de sa profession et qui s'interroge sur ses capacités à rebondir vers un autre secteur. Nous avons donc accompagné ces personnes dans la réalisation d'un portfolio de compétences.

Nous accompagnons au quotidien des personnes dans la formalisation de leurs acquis, et nous avons été en observation sur l'évolution, les transformations qui s'opèrent et qui ont permis d'obtenir des éléments de réponse pour notre recherche action.

Il est à noter que nous avons fait le choix pour ce mémoire de ne pas effectuer de recherche auprès de personnes réfractaires à la démarche de formalisation d'acquis ou auprès de personnes fragilisées dans leur démarche d'insertion professionnelle ; nous pensons aux demandeurs d'emploi avec des difficultés en insertion, aux personnes ayant connu des ruptures de parcours...

Nous reviendrons et développerons évidemment sur les modalités d'accompagnement, la méthode retenue pour les entretiens de recherche, dans les rubriques ci- après.



## 2- Retour Historique : l'éducation des adultes en France

La thématique de la formalisation des acquis nécessite que l'on s'intéresse plus largement sur la formation des adultes en France. Après un retour rapide sur les courants, les Lois principales sur la formation des adultes, nous recentrerons notre regard sur l'orientation professionnelle des adultes qui a fait émerger le travail de formalisation des acquis par l'utilisation d'outils tels que le portefeuille de compétences, le livret 2 de la VAE, le CV...

### **2.1- L'enseignement des adultes au XIX siècle, apparition de la notion d'éducation permanente.**

L'éducation des adultes au XIXème siècle se développe en France à partir de la Révolution française et a pour mission principale de pallier aux insuffisances de la formation initiale. En 1791, les projets de Talleyrand, Lanthenas<sup>8</sup> et Condorcet évoquent pour la première fois l'idée que l'éducation ne peut pas s'arrêter à la sortie de l'école, mais qu'elle se poursuit tout au long de la vie. La notion d'éducation permanente est abordée, et les raisons évoquées en faveur de l'instruction des adultes sont modernes et certainement le point de départ de la réflexion sur l'éducation des adultes.

#### ***Le rapport de Condorcet***

Comme nous l'avons précédemment évoqué, le rapport Condorcet a une résonnance étonnamment actuelle. Pour Condorcet, « *L'instruction des adultes ne doit pas abandonner les individus au moment où ils sortent de l'école, [...] elle doit assurer aux hommes, dans tous les âges de la vie, la facilité de conserver leurs connaissances ou d'en acquérir d'autres* ».

Condorcet énonce 4 raisons qui rendent l'éducation des adultes nécessaire :

La justice sociale, l'évolution des connaissances, l'apparition de travail parcellaire (taylorisme en industrie), et la formation des citoyens.

Le texte de Condorcet est un projet ambitieux difficile à mettre en œuvre dans le contexte post-révolution. En réalité, la formation des adultes consiste essentiellement à former les adultes ayant un très faible niveau de qualification et qui ont « échappé » au système scolaire.

---

<sup>8</sup> Les rapports de Lanthenas, Condorcet et Talleyrand ont été proposés en 1791 durant la révolution française. Ces 3 projets évoquent l'éducation permanente avec une vision humaniste. L'ensemble de ces projets et propositions de lois est reproduit dans l'ouvrage de G. Gréard : législation de l'instruction primaire, Delahain, 1890-1900, 7 volumes.

L'école élémentaire au XIXème siècle montre de nombreuses faiblesses et le taux d'illettrisme est très important ; 25% environ contre 7% au début du XXème siècle<sup>9</sup>.

*Au XIXème siècle, la notion de formalisation des acquis, ou bien l'idée que l'on apprend de soi par l'étude de ses acquis n'est pas encore évoquée, mais il nous semblait important de revenir rapidement sur cette période post révolution française, où la question d'éducation permanente est pensée, dans son sens moderne, c'est-à-dire l'éducation de soi au-delà d'une formation pragmatique : pour une visée professionnelle, citoyenne et d'ouverture au monde.*

## **2.2- XXème siècle et époque contemporaine, l'orientation professionnelle des adultes nécessaire pour faire face aux conséquences d'après-guerre et des crises.**

Nous l'avons vu, les formations au XIXème siècle ont pour vocation de pallier aux faiblesses de l'école initiale, les formations consistent essentiellement à l'alphabétisation et l'acquisition des compétences de bases (français-mathématiques) des adultes en déficience scolaire. Ce sont les instituteurs laïques qui se chargent de former les adultes et d'apporter également une éducation civique face à la république qui se construit. Un peu plus tard, des organisations privées (éducation populaire avec Pierre Joseph Proudhon<sup>10</sup> ou encore éducation chrétienne avec Marc Sangnier<sup>11</sup>) commencent à mettre en œuvre une formation technique auprès des cadres et des ouvriers. La loi Astier entre les 2 guerres (1919) vise à reprendre cette initiative car elle définit l'organisation de l'enseignement technique industriel et commercial<sup>12</sup>. Durant les deux guerres, ces initiatives de formation pour adultes ont été largement ralenties. Ce n'est qu'après les deux guerres que la formation pour adultes va se distinguer de la formation initiale et « conquérir son autonomie pour apparaître au terme de cette évolution comme l'un des éléments du système éducatif distinct et complémentaire des formations initiales »<sup>13</sup>

---

<sup>9</sup> Source : Terrot, N. (1997) Histoire de l'éducation des adultes en France : L'Harmattan, (rééd. 2009), 59 p.

<sup>10</sup> **Pierre Joseph Proudhon** 1809-1865 : théoricien socialiste français qui a une grande influence sur les milieux ouvriers. [www.universalis.fr/encyclopedie/pierre-joseph-proudhon](http://www.universalis.fr/encyclopedie/pierre-joseph-proudhon)

<sup>11</sup> **Marc Sangnier** : 1873-1950 : catholique démocratique progressiste, il occupe une place importante dans le mouvement de l'éducation populaire. [www.marc-sangnier.com](http://www.marc-sangnier.com)

<sup>12</sup> **La loi Astier du 25 juillet** 1919 marque le début de l'intervention directe de l'Etat français en matière d'apprentissage. Elle confie aux communes le soin d'organiser des cours professionnels ouverts aux jeunes de 14 à 17 ans employés dans l'industrie. [www.encyclopedie-de-la-formation.fr/Panorama-de-l-apprentissage.html](http://www.encyclopedie-de-la-formation.fr/Panorama-de-l-apprentissage.html)

<sup>13</sup> Ibid 156p.

***1945- années 70 : Les trente glorieuses : enrichissement des foyers, appauvrissement de la formation pour adultes et de l'éducation permanente.***

Comme le rappelle Josette Layec dans son ouvrage,<sup>14</sup> la période des trente glorieuses n'est pas émancipatrice pour les salariés. Le séquençement du travail apporté par la taylorisation dans un premier temps en industrie mais ensuite dans les autres secteurs (cloisonnement des métiers dans le tertiaire par exemple), positionne le salarié comme un exécutant et non comme une forte valeur ajoutée. Ainsi le travail est simplifié, et souvent réduit à une tâche spécifique et répétitive et la formation continue n'est pas la priorité des responsables d'entreprises. Les salariés eux, acceptent la pénibilité du travail en échange d'une émancipation matérielle, les salaires sont quadruplés par rapport à la génération précédente. La génération des salariés des trente glorieuses a les moyens de financer des études supérieures à ses enfants, mais n'est pour autant pas encouragée à se former elle-même. Pour J.F Claude, le constat de ces années est la **précarisation des salariés** « *les spécificités individuelles, le jeu de la volonté personnelle ne seront pas considérés comme significatifs* »<sup>15</sup>

***Formation Professionnelle Continue instituée par la Loi 1971***

La Loi 1971 de Jacques Delors vise à organiser la formation professionnelle continue dans le cadre de l'éducation permanente. Elle concerne principalement les entreprises, mais s'applique également aux agents de l'Etat et des collectivités territoriales. La formation continue est présentée non plus seulement comme un outil d'adaptation des salariés mais aussi comme un moyen de développement personnel et de promotion sociale. Elle propose cinq objectifs :

L'insertion des jeunes, la conversion des salariés, l'entretien et l'actualisation des connaissances, la promotion professionnelle et le développement général et culturel des travailleurs.

Si cette Loi n'a pas de réelle répercussion dès le départ auprès des organisations salariales et patronales, elle évoque pour la première fois l'idée de **pouvoir se former durant son temps de travail**, elle considère les transitions professionnelles, ce qui implique d'accompagner les salariés dans la formalisation de leurs acquis professionnels.

---

<sup>14</sup> Layec J. auto-orientation tout au long de la vie, éd. L'Harmattan 2011 21-30 p.

<sup>15</sup> Claude J.F. L'éthique au service du management, éd. Liaisons, Paris 2002

### ***1990 à ce jour : de l'entreprise protectrice à l'individu exposé***

Depuis les années 1990, les crises économiques, la mondialisation font émerger de nouvelles politiques de management des ressources humaines : de l'ère de l'entreprise structurante, on transite sur l'entreprise « responsabilisante » où le salarié est acteur de la croissance et de la performance de son entreprise. Pour autant, cette nouvelle posture du salarié dans l'entreprise ne lui assure pas un emploi durable. Du fait de la mondialisation et des crises économiques qui se succèdent (1993, crise du Système Monétaire Européen, 1997 crise économique asiatique qui a des répercussions sur l'industrie française, 2000-2001, bulle Internet, 2007-2010, crise économique mondiale dite de « grande récession »), l'entreprise ne garantit plus un emploi à vie et le salarié peut se retrouver en précarité et connaître plusieurs périodes de chômage et de transitions professionnelles dans sa vie active.

Dans un même temps, au sein des entreprises, la fonction des ressources humaines a évolué. Jusqu'en 1875, la fonction était réduite à l'administration du personnel (traitement des salaires, des congés, des arrêts...). Ensuite, les psychologues du travail apparaissent et peuvent prendre des responsabilités en gestion du personnel. Ils sont chargés notamment des relations sociales dans l'entreprise. Mais ce n'est que vers les années 1990 que la gestion des ressources humaines apparaît et que l'on considère, les salariés comme une véritable ressource et non plus comme une « charge financière » de l'entreprise.

Dans cette continuité, la notion de GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences), qui avait vu le jour dans les années 1960, prend son essor dans les années 1990, mettant au cœur de ses priorités, le projet de l'entreprise en confrontation avec le projet professionnel du collaborateur.

### ***Les lois autour de la formation pour adultes se succèdent et priorisent la sécurisation des parcours professionnels :***

- **1991, c'est la loi pour la formation continue et le droit au bilan de compétences** pour les salariés.
- **Loi 17 janvier 2002 de modernisation sociale** propose l'obtention d'un diplôme par la voie de la VAE<sup>16</sup> (Validation des Acquis de l'Expérience)
- **La loi du 4 mai 2004** prévoit également le DIF<sup>17</sup>, Droit Individuel à la Formation, qui permet à tout salarié de cumuler (jusqu'à 120 heures) un forfait annuel de 20 heures de

---

<sup>16</sup> VAE : <http://www.education.gouv.fr/cid1106/la-validation-des-acquis-de-l-experience-vae.html>

<sup>17</sup> Loi du 4 mai 2004, le DIF est mis en œuvre à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2005. Le DIF est possible également pour les agents de la fonction publique à partir de 2007. Source : <http://www.travail-emploi->

formation qui lui permettent d'approfondir de connaissance, d'acquérir de nouvelles connaissances, d'être responsable de la sécurisation de son parcours par la formation.

- **2005, la loi de cohésion sociale** encourage les entreprises à mettre en œuvre une GPEC en imposant aux entreprises de plus de 300 salariés de négocier avec les délégués syndicaux un accord de négociation de GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences, obligation triennale de négocier<sup>18</sup>), dans le but d'éviter les licenciements économiques et dans une logique de formation tout au long de la vie des salariés.
- **Loi de novembre 2009**, prévoit notamment la portabilité du DIF : tout salarié ayant acquis des droits DIF peut avoir faire valoir son DIF durant sa période de chômage ou dans une autre entreprise (sauf dans le cas de démission du salarié).

### 3- Les dispositifs - supports de formalisation des acquis professionnels

Dans ce contexte économique, il a été nécessaire que les personnes tracent leur parcours professionnel et leurs compétences, soit parce qu'elles sont en recherche d'emploi, en reconversion professionnelle ou bien à la demande de l'entreprise dans la gestion de ses ressources humaines et de ses compétences.

D'une part, l'ANPE créée en 1967 et devenue en 2008 le Pôle Emploi a participé avec ses partenaires à l'homogénéisation des techniques de recherche d'emploi 'en , à la mise en place d'accompagnements des adultes au projet professionnel... D'autre part, les grandes entreprises et institutions ont déployé des actions Ressources Humaines dans le cadre de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences et ont mis en place pour leurs collaborateurs des portefeuilles de compétences, issus des entretiens annuels d'évaluations. La formation professionnelle individualisée a été fortement impulsée par les organismes paritaires (OPCA ou OPACIF<sup>19</sup>) et la sécurisation des parcours professionnels doit être la priorité de tous ; des politiques, des salariés, des employeurs. Des dispositifs de formalisation d'acquis professionnels sont utilisés différemment selon la finalité choisie par la personne.

---

[sante.gouv.fr/informations-pratiques,89/fiches-pratiques,91/formation-professionnelle,118/le-droit-individuel-a-la-formation,1071.html](http://sante.gouv.fr/informations-pratiques,89/fiches-pratiques,91/formation-professionnelle,118/le-droit-individuel-a-la-formation,1071.html)

<sup>18</sup> Rapport Final 2007 de la GPEC rédigé pour le ministre de l'Emploi JL Borloo, <http://www.travail-emploi-sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapportfinal.pdf>

<sup>19</sup> OPCA : Organisme Paritaire Collecteur Agréé / OPACIF : Organisme Paritaire Agréé CIF (Congé Individuel de Formation)

Les dispositifs / supports les plus courants sont les suivants : le CV, le portefeuille de compétences (réalisé notamment dans le cadre du bilan de compétences), la VAE...

Nous ferons un détour rapide sur ces dispositifs et nous attarderons plus précisément sur le portefeuille des compétences, qui sera le support choisi pour notre recherche.

### **3.1-Le CV**

Si nous n'avons pas réussi à trouver, malgré nos recherches, la date d'apparition du CV moderne, tel qu'on le conçoit aujourd'hui, il apparaît certain qu'il est devenu un incontournable du recrutement et de la recherche d'emploi. Le CV est une forme synthétique de la formalisation des acquis, avec une visée « marketing », puisque l'auteur du CV souhaite être recruté au travers un CV valorisé ou tout du moins être reçu en entretien professionnel. Le CV retrace le parcours professionnel, et à partir de 1960, on commence à y indiquer également ses intérêts personnels et ses compétences extra-professionnelles. Si certains courants en ressources humaines déplorent ce mode de recrutement restrictif basé sur « une carte d'identité professionnelle » qui ne laisse pas percevoir les potentialités et la personnalité d'un candidat, il n'en reste pas moins qu'aujourd'hui il est à quelques exceptions près, le support de recrutement / recherche d'emploi premier. Aujourd'hui le CV « papier » commence à laisser sa place pour les versions numériques. L'accompagnement à la recherche d'emploi proposé par l'ANPE puis Pôle Emploi depuis 2008, prévoit des ateliers de techniques de recherche d'emploi pour aider les demandeurs d'emploi dans l'élaboration de leur CV.

La commission européenne a créé le forum européen sur la transparence des qualifications professionnelles en vue de réunir les partenaires sociaux et les autorités nationales en matière d'enseignement et de formation en 1998. A l'issue de ce forum, un CV europass<sup>20</sup> a été créé. Ce CV propose des rubriques imposées et permet une lisibilité commune à tous les pays européens. Force est de constater que ce CV est très méconnu et donc peu employé par les recruteurs comme les demandeurs d'emploi.

### **3.2- Le bilan de compétences**

Le 14 mars 1986, Michel Delebarre, alors Ministre du Travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, signait la première circulaire de mise en expérimentation de ce qui, à

---

<sup>20</sup> Le CV europass est disponible sur le site : [europass.cedefop.europa.eu](http://europass.cedefop.europa.eu)

l'époque, portait le nom de "centres de bilan d'expériences personnelles et professionnelles". Une dizaine de sites est ainsi implantée. Suite à cette expérimentation positive, la Loi 1991<sup>21</sup>, dite Loi Aubry, ouvre notamment le droit au bilan de compétences et précise dans le décret 1992 les modalités de mise en œuvre du bilan de compétences et les règles de déontologie. La loi indique que le bilan de compétences doit se dérouler en 3 phases : la phase préliminaire qui consiste à poser le cadre du bilan de compétences avec le bénéficiaire, la phase d'investigation qui prévoit un temps d'introspection personnelle et un temps d'exploration socio-économique des pistes professionnelles envisagées, et une phase de conclusion qui est une synthèse du bilan de compétences et d'un plan d'action clairement balisé, qui permet au bénéficiaire de mettre en œuvre son projet professionnel.

Un bilan de compétence est une démarche individuelle et personnelle de toute personne en quête d'un point sur sa situation professionnelle, désireuse de faire un point sur ses compétences, ses valeurs, ses intérêts. Le bilan de compétences se déroule sur plusieurs séances de deux à trois heures pour une durée totale de 10 à 24 heures en moyenne.

Le bénéficiaire est accompagné dans cette démarche par un consultant unique, formé spécifiquement au bilan de compétences ou à l'approche éducative.

### **3.3- La VAE**

La formation professionnelle continue s'inscrit dans le champ de la formation professionnelle continue. Depuis 2002, c'est une nouvelle voie d'accès à la certification, destinée aux personnes engagées dans la vie active.

#### ***Loi N° 84-52VAPP 85***

La VAPP (Validation des Acquis Personnels et Professionnels) 85 est une première loi dans la logique de la VAE qui permet aux personnes actives désireuses d'entrer en formation, d'accéder à une formation d'un niveau supérieur à ses prérequis initiaux, si tant est qu'elles aient au moins 3 ans d'expérience professionnelle et personnelle pouvant justifier la production de savoirs équivalents aux savoirs détenus à la sortie du niveau de formation dispensé. Ainsi une personne qui aurait le baccalauréat et dix ans d'expérience en tant que conseiller de banque, pourrait s'inscrire en licence banque assurance après avoir présenté à l'université un dossier sur ses acquis personnels et professionnels. La VAPP 85 est toujours en vigueur et complémentaire à la VAE de par une finalité différente.

---

<sup>21</sup> Loi consolidée l'année suivante par le décret de 1992 articles L900-1, L900-2

## **La VAE**

Presque 20 ans après la VAPP 85, c'est donc la VAE qui émerge, dans le cadre de la Loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002. La loi reconnaît officiellement l'expérience professionnelle et personnelle en créant un nouveau mode d'accès à tous les diplômes et certifications à finalité professionnelle, la voie de la Validation des Acquis de l'Expérience. L'article de Loi L900-1 du code du travail, régi par le code de l'éducation, précise :

*« Toute personne engagée dans la vie active et en droit de faire valider les acquis de son expérience, notamment professionnelle, e vue de l'acquisition d'un diplôme, d'un titre à finalité professionnelle, enregistrée dans le répertoire national des certifications professionnelles visé à l'article L. 335-6 du code de l'éducation »*

Les articulations L. 335-5 et L.335-6 du code de l'éducation vont apporter les précisions sur la mise en œuvre de la VAE. La durée minimale de l'expérience requise est de trois ans.

*« L'ensemble des compétences professionnelle acquises dans l'exercice d'une activité salariée, non salariée ou bénévole, en rapport direct avec le contenu du diplôme ou du titre »<sup>22</sup>.*

Le travail de la VAE est donc un travail d'écriture de ses savoirs d'action rapprochés à des concepts de formation du diplôme concerné. Ce n'est pas une mise à plat des compétences mais bien une analyse de ses savoirs expérientiels confrontés à un référentiel de formation.

La procédure de la VAE se déroule en 3 temps :

**Le livret 1**, sorte de « garde fou » pour le candidat qui permet au certificateur de valider la demande. Le candidat y détaille ses activités et apporte les preuves de ce qu'il déclare

**Le livret 2**, est le travail majeur, c'est la formalisation des acquis expérientiels et leur interprétation au regard de diplôme visé. C'est une sorte de mémoire plus ou moins conséquent dans lequel le candidat est au centre de la recherche et du thème. Il recherche en quoi il est « armé » et possède un bagage de connaissances d'un niveau équivalent que celui d'un étudiant diplômé tout juste sorti de ses études.

**L'entretien avec le jury VAE**, le candidat ayant réalisé ces deux étapes est ensuite reçu en entretien de jury, composé de professionnels et d'experts du diplôme (professeurs, responsables pédagogiques...).

---

<sup>22</sup> Ce résumé sur la VAE a été réalisé grâce notamment à lecture du mémoire de Annie Piau, pour l'obtention du Master FAC, 2007 « Histoires de vie, écritures et validation des Acquis de l'Expérience ».



Le jury délibère ensuite et valide totalement la démarche, le diplôme est alors obtenu partiellement, il reste alors des modules de formations ; ou des travaux spécifiques demandés par le jury. Si des modules de formation restent à réaliser, le candidat devra le valider par la voie de la formation dans les cinq années qui suivent la décision du jury ; ou diplôme n'est pas du tout validé.

### **3.4- L'entretien professionnel dans le cadre d'une GPEC**

L'entretien professionnel a été instauré lors de l'Accord National Interprofessionnel du 5 décembre 2003, en amont de la formation par de nouveaux outils de gestion des compétences. L'entretien professionnel est donc devenu une obligation conventionnelle. Beaucoup d'autres accords de branche ont repris cette obligation. L'entretien professionnel doit être proposé au minimum tous les deux ans.

*« L'entretien professionnel consacré à la formation a pour objet de permettre au salarié d'élaborer son projet professionnel à partir de ses souhaits d'évolution dans l'entreprise, de ses aptitudes et des besoins de cette dernière »<sup>23</sup>*

Le déroulé de l'entretien professionnel est libre, mais il est généralement le moment où le salarié réalise un passeport formation dans lequel il recense ses compétences, son niveau de compétences au travail, ses formations suivies, ses objectifs atteints...

Ce passeport formation est le support de travail pour aborder les souhaits du salarié, évoquer ses besoins en formation, ses axes d'amélioration...

L'entretien annuel recouvre de nombreux enjeux :

- « La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- La gestion de la formation
- Le dialogue social
- Le maintien de l'employabilité des salariés
- L'implication et la motivation des salariés »<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Avenant n°1 de l'ANI du 20 juillet 2005

<sup>24</sup> Source : Centre Inffo [www.pratiques-de-la-formation.fr](http://www.pratiques-de-la-formation.fr)

### **3.5- Le portfolio**

Le portfolio est un dossier personnel dans lequel les acquis personnels professionnels et de formation sont définis et démontrés par des preuves (diplôme, contrat de travail, ...). Le portfolio peut également être appelé portefeuille de compétences. Il n'y a aucun caractère obligatoire de réalisation de portfolio, c'est une démarche personnelle et réflexive de toute personne désireuse de prendre du recul quant à son activité, son projet professionnel. Il est utilisé dans le champ de l'insertion de l'orientation professionnelle, mais aussi auprès des étudiants dans un travail de réflexion sur le projet professionnel et les acquis de formation. Ce travail est réflexif car il demande de prendre du recul par rapport à ses acquis, par le travail de sélection, de tri, de liens... Josette Layec propose dans son ouvrage<sup>25</sup>, une méthode réflexive, s'appuyant sur une démarche éducative, d'éducation tout au long de la vie.

Josette Layec rappelle les trois motivations possibles qui amènent une personne à réaliser son portfolio :

**Une raison économique** => pour trouver un emploi, se mettre en avant auprès de son employeur pour évoluer.

Une raison existentielle => un besoin de reconnaissance, d'estime de soi, de légitimité

Une raison formative => un travail de production de savoirs dans le cadre d'une VAE par exemple.

La démarche du portfolio est libre, chacun l'organise comme bon lui semble. Le passeport formation créé par l'Europe ([www.passeportformation.eu](http://www.passeportformation.eu)) propose un format classique : du détail des expériences professionnelles au détail des compétences (en passant par le listing des formations initiales et continues). Le détail des compétences est organisé en 5 typologies de compétences : artistiques, techniques, informatiques, linguistiques, sociales.

Le portfolio de Josette Layec prévoit une démarche réflexive :

« - Une étape de préparation où il s'agit d'identifier ses enjeux [...]

- Une étape de retour historique [...] qui peut se faire sous forme de retour autobiographique [...]
- Une étape d'inventaire des apprentissages [...]
- Une étape de traduction des apprentissages [...] où il s'agit d'établir les liens, les pontages [...]

---

<sup>25</sup> J.Layec, Auto-orientation tout au long de la vie : le portfolio réflexif, éd. L'Harmattan 2006.

- Une étape de recensement des pièces justificatives [...] »<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> J.Layec, Ibid, 64p.

# Chapitre 2

## De la compétence à la prise en compte des savoirs- d'action

### *Approche théorique*

#### **1- Préambule au choix des auteurs des concepts de la compétence et des savoirs d'action**

La compétence est un terme très présent dans le champ de l'entreprise, de la recherche d'emploi, de l'orientation. La Gestion Prévisionnelle des Compétences, le référentiel des compétences, le bilan de compétences, le CV par compétences... Ce terme est banalisé et au fond, on ne sait pas réellement ce qu'il induit. Dans le domaine de l'entreprise et des Ressources Humaines, la compétence est une articulation de savoirs, nécessaire pour l'exercice d'une activité (savoirs théoriques, expérientiels, méthodes...). La GPEC a été mise en œuvre pour anticiper les besoins humains face aux évolutions de l'entreprise, ou préparer les individus aux changements face aux difficultés de l'entreprise. On le voit, le point de départ de la compétence, vu par les ressources humaines, est l'entreprise ; sa stratégie et ses besoins humains. L'angle pris n'est pas celui de l'individu, et on le comprend. L'entreprise part de son activité, de sa mission et en définit ensuite les métiers, et les ressources (emplois) qui en découlent. On parle d'ailleurs des compétences requises (pour l'exercice d'un métier) et des compétences acquises (par le collaborateur). Francis Minet nous éclaire sur l'approche compétence via l'entreprise et propose une définition très pragmatique de la compétence. Dans la lignée de G.Malglave, il remet la compétence dans le contexte d'une activité : il détermine le processus de l'activité de réalisation par une somme de compétences mobilisées par un individu. La compétence est selon lui une des composantes de l'activité parmi d'autres (performance, motivation,...). Son approche nous permettra de situer la compétence professionnelle dans l'entreprise, de redéfinir l'activité, et d'observer ses méthodes et outils proposés pour formaliser les compétences inhérentes à un métier.

« L’agir en compétence » de Le Boterf nous permettra de nous rapprocher de l’individu et de prendre pour point de départ cette fois la personne en action. Le Boterf s’intéresse à la pratique professionnelle qui est propre et singulière à chacun. Pour un même référentiel de compétences d’un métier type, chacun a sa méthode de travail.

Cette étude du concept de la compétence est indispensable pour notre recherche car elle s’intéresse aux entreprises, à leurs enjeux et aux outils qu’elles mettent en place autour de la compétence et de son efficience. Or, la formalisation des acquis se fait notamment à ce niveau ; dans le contexte de l’entreprise, pour une meilleure lisibilité des compétences détenues par les collaborateurs (portefeuille des compétences, CV, entretiens annuels professionnels...). Nous ne choisirons pas dans notre approche conceptuelle, de définir le terme compétence, ce serait une discussion sémantique qui nous perdrait dans les multiples définitions qui existent autour de ce mot. Nous préférons nous intéresser directement aux approches des auteurs cités ci- dessus.

#### Les savoirs d’actions

La notion des savoirs d’actions abordée par JM Barbier, nous permettra de prendre un peu plus de hauteur sur la notion de la compétence. En partant du constat que l’emploi est de plus en plus instable, que l’économie n’est plus fiable et non prévisible, l’individu est de plus en plus responsabilisé et amené lui-même à réfléchir à ses transitions professionnelles. Ainsi, pour lui, les savoirs d’actions sont « une mise en mot des compétences ». Il va plus loin que les auteurs précédemment cités, dans le sens où il admet que dans la description d’un travail, on doit considérer une injonction de subjectivité : une activité ne peut s’arrêter à des savoirs théoriques, pratiques, et la pratique de l’individu est au cœur de l’activité professionnelle « Ces compétences comportent de plus en plus une dimension cognitive, une dimension de socialisation et une dimension de mobilisation personnelle »<sup>27</sup>.

Enfin, la raison expérientielle, de N. Denoyel nous permet de prendre un angle plus intime et plus « oblique » du savoir d’actions de l’individu, et précisément de l’artisan. Chez les artisans observés par N. Denoyel, il n’est pas question de compétences, et pourtant, l’auteur fait une analyse pertinente pour notre recherche : par l’observation des pratiques, des intentions des artisans, N. Denoyel identifie les « processus inférentiels enchevêtrés des trois raisons (raison sensible, raison expérientielle, raison formelle) »<sup>28</sup>. Outre une grille d’analyse

---

<sup>27</sup> Barbier JM- Galatanu O.- ed l’Harmattan 2004, 15p

<sup>28</sup> Denoyel N. Alternance tripolaire et raison expérientielle à la lumière de la sémiotique de Peirce in Revue française de pédagogie, volume 128, 1999 pp 35-42

qui nous paraît pertinente pour identifier les compétences, les savoirs d'action par les notions d'abduction, d'induction, de transduction, l'étude de la raison expérientielle nous paraît intéressante pour clôturer les concepts de la compétence et des savoirs d'action : par le « biais » de l'individu, l'observation de sa pratique expérientielle permettra de formaliser ses acquis. Ce qui lui semblait « inné » se transformera en « acquis » par une mise en mots et une mise en sens de son travail implicite. Les compétences et les savoirs d'actions émergent alors mais avec une dimension personnelle et une individuation forte. Par son analyse tripolaire, N. Denoyel, ne fait-il pas le lien entre la formalisation des acquis (raisons expérientielles et formelles) et la question identitaire (raison sensible) qui nous intéresse ici dans nos travaux ?

## **2- La compétence**

### **2.1- La compétence : composante de l'activité professionnelle**

*Francis Minet*

Francis Minet aborde la compétence via la problématique de l'entreprise. La définition de la compétence qu'il propose ne se veut pas exhaustive, elle est le moyen mobilisé pour réaliser une activité. Il pose le constat que ce terme est utilisé dans plusieurs champs et que nombre de définitions sont contradictoires, et bien que plusieurs définitions soient pertinentes, elles ne peuvent être comparées entre elle. C'est partant de cette réalité que le livre « La compétence, mythe, construction ou réalité » éditions L'harmattan, 1994(collectif sous la direction de Francis Minet, Michel Parlier, Serge de Witte) a été écrit. C'est un recueil de plusieurs analyses de la notion de la compétence, nous y reviendrons plus tard.

Les travaux de F. Minet que nous avons choisi de développer ici sont ceux inhérents à l'approche de la compétence par l'activité.

Tous les spécialistes s'accordent à dire aujourd'hui qu'on ne peut pas désintégrer la compétence d'une activité, elle s'inscrit forcément dans une action.

### ***L'activité***

Pour F. Minet l'activité est « la transformation d'un objet, d'une situation, le passage d'un état initial à un état final »<sup>29</sup>. Pour ce faire, plusieurs composantes participent à cette transformation : la performance, l'objectif, la motivation, la compétence, les moyens et l'organisation, l'environnement. Précisément, pour F. Minet, la Performance est le résultat de la multiplication des composantes restantes. La compétence est donc dissociée des notions de

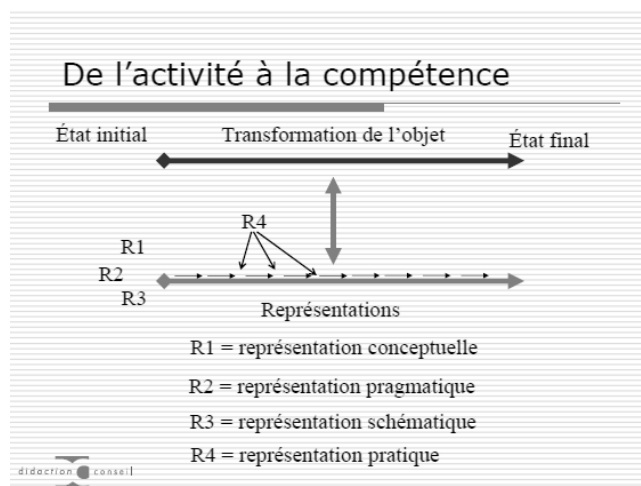
---

<sup>29</sup> Extrait d'une conférence auprès de GIP Alfa Centre de Francis Minet sur la compétence le 02/06/2004

motivation, de moyens, d'organisation, alors que d'autres auteurs comme Le Boterf, considèrent que la compétence est la combinaison de plusieurs éléments dont la motivation et l'organisation.

L'activité est une « unité d'actions », c'est-à-dire un ensemble d'actes orientés vers un but précis. L'activité est limitée dans le temps. Une action est nommée par un verbe.

C'est dans ce contexte d'activité que s'inscrit la compétence. Pour l'auteur, la compétence a d'abord pour vocation de rendre lisible pour la direction des ressources humaines les savoirs mobilisés (pratiques et théoriques) pour l'exercice d'une activité, puis d'un métier. F. Minet reconnaît que cette approche peut être réductrice pour l'individu qui mobilise la compétence. Il prend l'exemple d'un conducteur de ligne. Que peut-on dire de ses compétences ? Si on s'en tient aux éléments explicites, on s'arrêtera à « appuyer sur le bouton » pour lancer la série de production. Cette compétence est évidemment réductrice et la gestion des ressources humaines ne s'arrête pas toujours aux éléments implicites qui font partie intégrante de la compétence mais qui sont difficiles à identifier et à formaliser.



**Figure 1- Schéma F. Minet : de l'activité à la compétence, support de présentation de la conférence de F. Minet du 02/06/2004 au GIP Alfa Centre [www.gipalfcentre.or](http://www.gipalfcentre.or)**

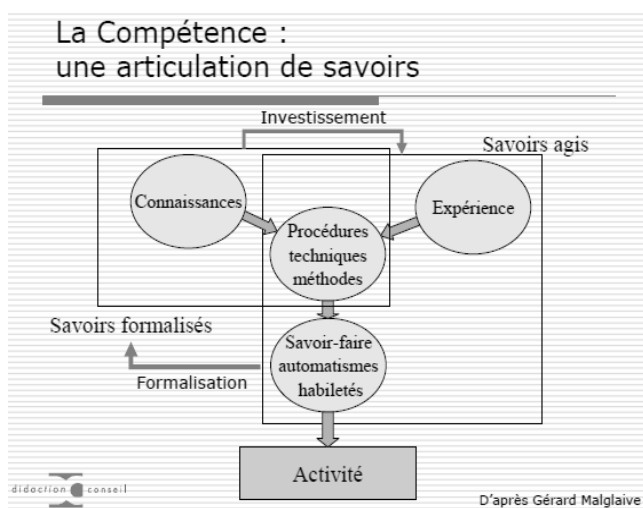
Les représentations du schéma ci-dessus constituent les compétences. Les représentations sont conservées, mémorisées, réutilisées et ainsi transformées en savoirs :

- R1, représentation conceptuelle correspond au Savoir-faire /automatisme/ habileté
- R2, représentation pragmatique correspond au savoir théorique ou connaissance
- R3, représentation schématique, correspond au savoir procédural ou procédure, technique ou méthode.
- R4, Représentation pratique, correspond au savoir pratique ou à l'expérience

### ***Définition de la compétence de F. Minet***

« La compétence est la mobilisation pour l'action :

- des connaissances nécessaires à la compréhension de son contexte,
- des représentations nécessaires à la construction ou la sélection des procédures et des méthodes adaptées au résultat visé,
- des automatismes et des gestes nécessaires à la mise en œuvre de l'action,
- de l'expérience acquise nécessaire à leur régulation. »



**Figure 2- Schéma repris par F. Minet de G. Malglaive - articulation des savoirs- support de présentation de la conférence de F. Minet du 02/06/2004 au GIP Alfa Centre [www.gipalfcentre.org](http://www.gipalfcentre.org)**

*Selon G. MALGLAIVE, la compétence est la combinaison de savoirs appris en dehors et dans l'action. Ces deux types de savoirs sont acquis respectivement par une intelligence formatrice et une intelligence pratique.*

Cette définition montre bien que la compétence est vue comme un moyen mis en œuvre pour l'exercice d'une activité. On ne prend pas en compte l'individu dans son intégrité, dans son intimité, dans son identité, durant l'exercice de la compétence. On ne s'arrête pas sur sa singularité à agir. Par ailleurs, la définition de F. Minet pose les éléments mobilisés pour l'action sans faire de lien entre eux. Le Boterf, on le verra, reprend ces éléments mais les met en interactions : il parle de « combinaison » entre les éléments mis en œuvre pour l'exercice d'une activité.

Comme nous l'avons vu, F. Minet précise son « parti pris » ou plutôt son angle pris pour la définition de la compétence par l'activité et pour la gestion des compétences au sein d'une



entreprise. Il reconnaît que plusieurs définitions sont possibles et pertinentes, tout dépend de la finalité que l'on donne à la notion de compétence.

Son ouvrage « La compétence, mythe, construction ou réalité » (Ibid), rassemble les idées de plusieurs auteurs qu'il nous semble intéressant de reprendre.

### ***Le scepticisme de de Witte sur la notion de compétence et sa formalisation***

En premier chapitre de cet ouvrage, de Witte met en garde (comme tous les auteurs qui traitent de la compétence), sur la « vulgarisation » du mot de compétence et ses dérivés (compétent/ incompetent). Ce mot est souvent vide de sens et non compris par les protagonistes de la compétence eux-mêmes (managers, personnel de la DRH...). Après un retour historique, il précise que son approche « compétence » part de l'entreprise. L'exercice d'identification des compétences est très difficile, et s'il n'a pas de méthode clairement définie pour la formalisation des compétences, il sait en revanche quelles sont celles qui ne sont pas exploitables :

*« L'impasse de l'entrée par les compétences » :*

Il est quasiment impossible de partir directement de la compétence à décrire. Ne pas repositionner une compétence à son activité enlève toute valeur à la compétence, et pour l'individu concerné, il ne réussira pas à identifier ses compétences, faire la différence entre activité et compétence. Il propose l'entrée par l'activité, mais là encore, dans la pratique il considère cette approche difficile à mettre en œuvre. L'individu peine à déduire ses compétences via une activité. Il propose bien l'entretien technique mais il s'interroge sur l'authenticité des compétences décrites avec une tierce personne. Les éléments recueillis sont-ils bien les compétences mises en œuvre pour la réalisation d'une activité ? Comment s'assurer de retranscrire à l'identique la compétence mobilisée ? La réponse est claire, ce n'est pas possible, mais de Witte propose de coupler l'entretien technique à l'observation de l'individu en action sur son poste de travail. Malgré son scepticisme, de Witte précise bien que ce travail de « mise à plat » des compétences est bien nécessaire, et bien que non aboutit (et il faut en avoir conscience !), tracer les savoir-faire avec les savoir-être ou tout de moins les comportements appropriés inhérents à l'activité, est indispensable pour l'entreprise. Il pose le risque tout de même de se tromper dans la description de la compétence et chacun doit être informé de cette marge d'erreur possible. « Cette analyse est très risquée puisqu'elle ne peut se faire qu'avec la méthode de l'influence : constatant telle activité avec tel niveau de

performance [...] il est difficile d'en délimiter le niveau, l'étendue, le degré de maîtrise de ce savoir ».<sup>30</sup>

Ainsi, ce texte de M. de Witte nous conforte dans la nécessité pour notre travail de recherche, d'élargir la notion de compétence à la dimension de savoirs d'action puis terminer sur le terrain plus individuel et intime : la raison expérientielle

## **2.2- Pour aller plus loin sur la notion de compétence : l'agir en compétences**

*Guy le Boterf*

### **« *Savoir agir* »**

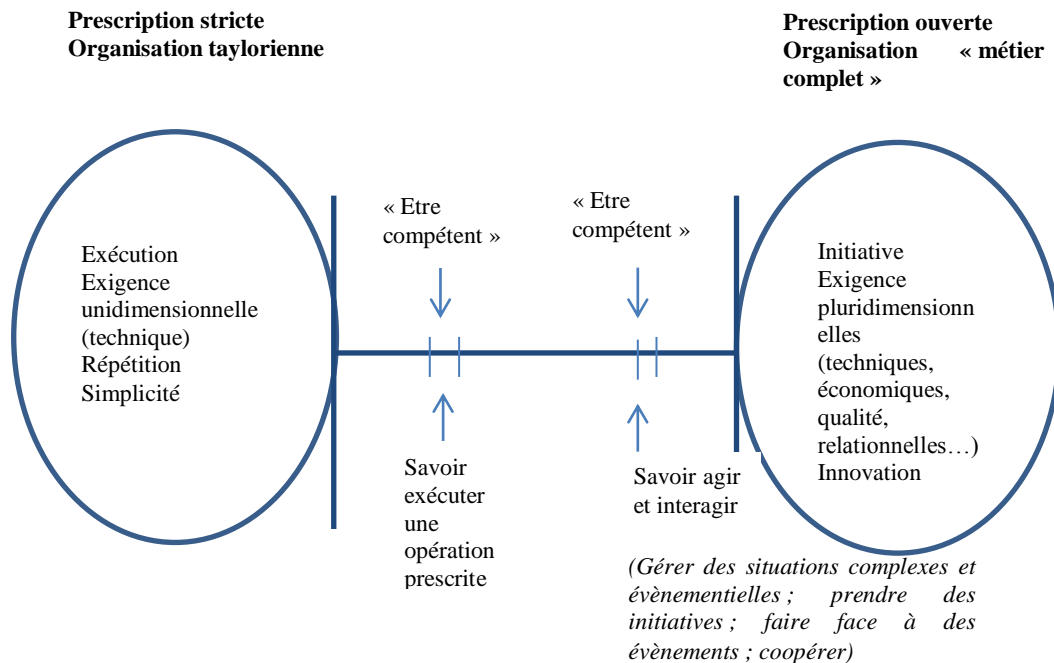
Les besoins des entreprises ont changé à partir des années 1980- 1990 ; d'une organisation du travail taylorienne (partie de l'industrie mais ensuite déployée comme « découpage du travail » dans les autres secteurs ; le travail est séquencé, sectorisé), l'organisation du travail évolue. On s'aperçoit que le taylorisme à ses limites et ne correspond plus à la complexité du travail. Ce mode de travail est par ailleurs fort critiqué par les courants RH émergents. La réflexion sur la GPEC fait évoluer également les pratiques. Ainsi, les salariés se voient confier des missions et non plus des tâches. On les responsabilise. Le salarié passe d'une « application de consignes [...] » à « l'exécution d'une opération prescrite avec l'application d'instruction ». Ainsi alors que le salarié avait un « savoir-faire en situation », il passe à un « savoir- agir en situation »<sup>31</sup> car pour mener à bien sa mission confiée, il doit non seulement avoir un savoir-faire « technique », mais faire appel à des capacités nouvelles : la polyvalence, l'adaptabilité, la prise de décision... On lui demande d'être performant sans lui transmettre toutes les clés pour agir. Il a à présent une marge de manœuvre, qu'il n'avait pas dans l'organisation du taylorisme. Cette organisation de travail implique d'autant plus les dirigeants, responsables de service, services RH car elle induit qu'ils se soucient de la mise à disposition d'outils de développement, de formation permettant au collaborateur de se former, s'auto-former, s'adapter aux situations de travail, d'où la nécessité de prendre le temps de s'arrêter sur son savoir-agir par le biais de portefeuille de compétences, par exemple, pour observer ses propres modalités d'action. Le danger est lorsque le collaborateur n'est pas accompagné pour disposer des ressources nécessaires à la réalisation de sa mission. G. Boterf évoque le « l'injonction paradoxale » où l'on missionne le collaborateur sur, à priori, des tâches à exécuter, alors qu'en réalité, les ressources à mobiliser vont au- delà d'une simple exécution. C'est peut- être une des premières cause de la souffrance au travail de certains

---

<sup>30</sup> De Witte, La compétence, mythe, construction ou réalité ? ed L'Harmattan, 1994, 35p

<sup>31</sup> Le Boterf G. De quel concept de la compétence avons- nous besoin in revue « Soins cadre n°41, février 2002 »

individus, mais nous ne nous arrêtons pas sur ce thème qui n'est pas l'objet de notre recherche.



**Figure 3- "Etre compétent", le curseur d'une définition - G. Le Boterf, Construire les compétences individuelles et collectives- ed d'organisation 2000 reed 2010 64p.**

### « *Savoir combiner* »

La compétence n'est pas une somme de savoirs (savoirs, savoir-faire, savoir-être), mais une combinaison de savoirs enchevêtrés ou tout du moins interactifs entre eux. G. Le Boterf évoque la compétence comme « une combinatoire particulière de multiples ingrédients qui auront été triés- consciemment ou non- à bon escient »<sup>32</sup>. Nous l'avons vu cette notion de « combinatoire », par opposition à « addition » évolue en fonction de l'obsolescence du taylorisme (Organisation scientifique du travail : OST) au bénéfice de la nouvelle organisation du travail. Pour un travail parcellaire, une compétence parcellaire ; pour travail avec des situations professionnelles complexes, une compétence complexe : une combinatoire de ressources mobilisées (savoirs théoriques, pratiques, cognitifs). Ainsi pour agir en compétence, G. Le Boterf propose l'exemple du cycliste qui doit pouvoir combiner le savoir pédaler- du savoir freiner ou encore savoir accélérer : ces savoirs peuvent être exploités

<sup>32</sup> G.Le Boterf- Ibid 76 p

chacun séparément, mais pour l'action « faire du vélo », ils deviennent interactifs les uns aux autres.

Par cette définition de la compétence, ou plutôt cette approche, G. Le Boterf nous éclaire sur la différence à faire entre la compétence requise et la compétence réelle. Selon lui, la compétence requise n'est qu'une indication, qu'un référentiel des éléments principaux qui constituent la compétence. Elle est bien différente de la compétence réelle, car elle ne prend pas en compte l'action et les pratiques réelles et singulières élaborées par chacun. Les compétences requises sont « des points de repères. Ils doivent être considérés comme des subjectivité en fonction desquels les personnes et leur environnement vont organiser des processus d'apprentissage »<sup>33</sup>. Ainsi, « la compétence réelle n'est pas la compétence requise », et si cela peut paraître une évidence, il est bien nécessaire de le rappeler pour ne pas aller vers la facilité de reprendre un référentiel de compétence requise lors de l'élaboration d'un portefeuille des compétences, d'un CV,... Le travail à ce moment est bien d'analyser sa pratique professionnelle singulière et de considérer la compétence comme un processus d'actions, ce que Le Boterf appelle « une schème opératoire »

### ***Réflexivité***

#### ***Apprendre de l'expérience***

Des temps de réflexivité sont nécessaires pour permettre à l'individu de capitaliser ses compétences, et de les transférer dans un autre contexte de travail. La prise de recul par rapport à ses pratiques professionnelles permet de procéder à la modélisation de sa pratique et de faire « évoluer ses schèmes opératoires »<sup>34</sup>. Par l'explicitation de l'expérience vécue, l'individu se confronte à sa méthode d'appréhension, de compréhension, de résolution de problème. Il peut ainsi envisager et mettre en œuvre des corrections ou des axes d'amélioration. Il va également repérer ses modalités et modes d'apprentissage. Le Boterf reprend les schémas de Kolb et Piaget et en fait son propre schéma en interprétant les 2 concepts. Nous les expliquerons ci-dessous car ils mettent bien en évidence le processus d'émergence de savoirs tacites et implicites par l'explicitation (que P. Vermerch reprendra ensuite et il en déclinera une méthode : l'entretien d'explicitation<sup>35</sup>).

#### **Le cycle de Kolb : entre action et réflexion :**

---

<sup>33</sup> G. Le Boterf, Ibid 78p

<sup>34</sup> G. Le Boterf, Ibid 124p

<sup>35</sup> P. Vermerch, l'entretien d'explicitation, ESF- 1994

Pour Kolb, les apprentissages complexes ne se limitent pas à l'acquisition de techniques et de modèles; ils consistent à apprendre, à développer en situation ses propres modèles pour gérer les ambiguïtés, incertitudes et changements rencontrés.

Ces apprentissages s'effectuent selon un cycle alternant action et réflexion (cycle de Kolb).

Le cycle se réfère aux processus par lesquels les individus, équipes et organisations réalisent et comprennent leurs expériences et modifient leur comportement.

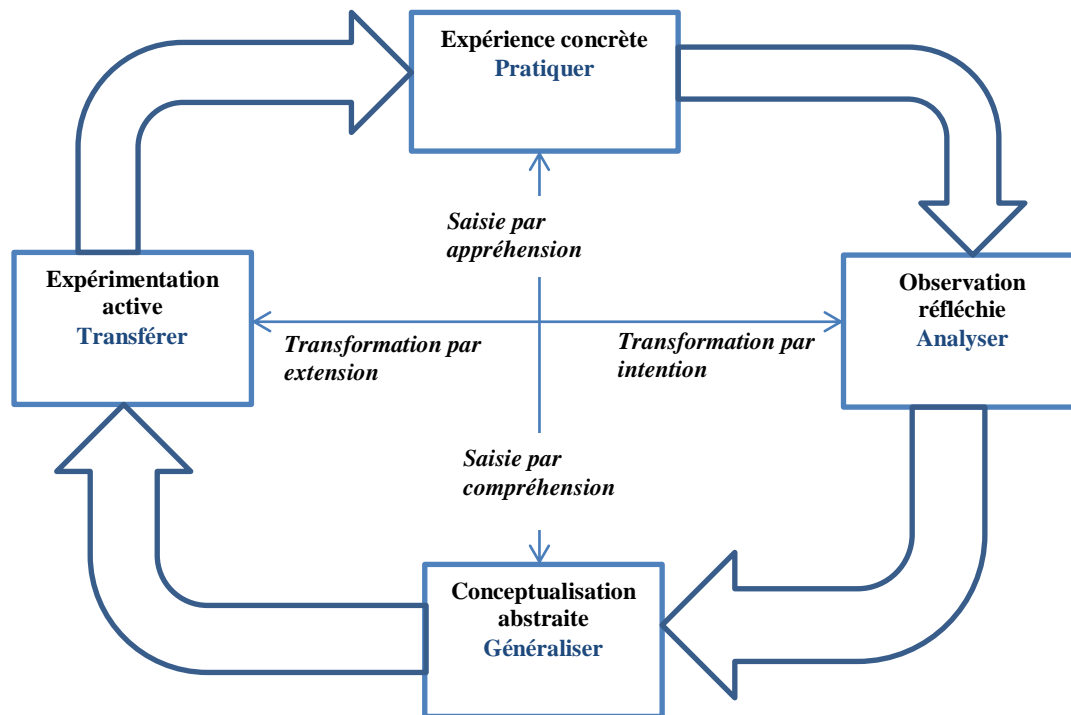


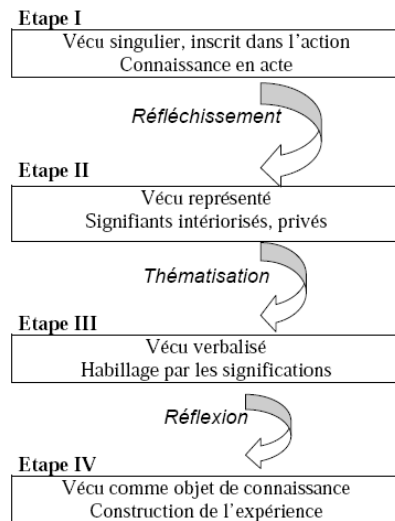
Figure 4- Kolb 1984- Modèle de l'apprentissage expérientiel, 42p, éditions libres

### Le pré-réfléchi- Piaget

Assez proche des travaux de Kolb, Piaget avait également souligné l'importance de l'explicitation qu'il évoque comme une prise de conscience provoquée. L'explicitation permet de faire ressortir les savoirs implicites et tacites. Pour Piaget, l'implicite est dans l'inconscient ; il le nomme « l'inconscient cognitif »<sup>36</sup>, c'est-à-dire, « les structures opératoires de l'intelligence ». Les savoirs tacites sont eux, les connaissances présentes dans la conduite de l'individu mais devenues non conscientes.

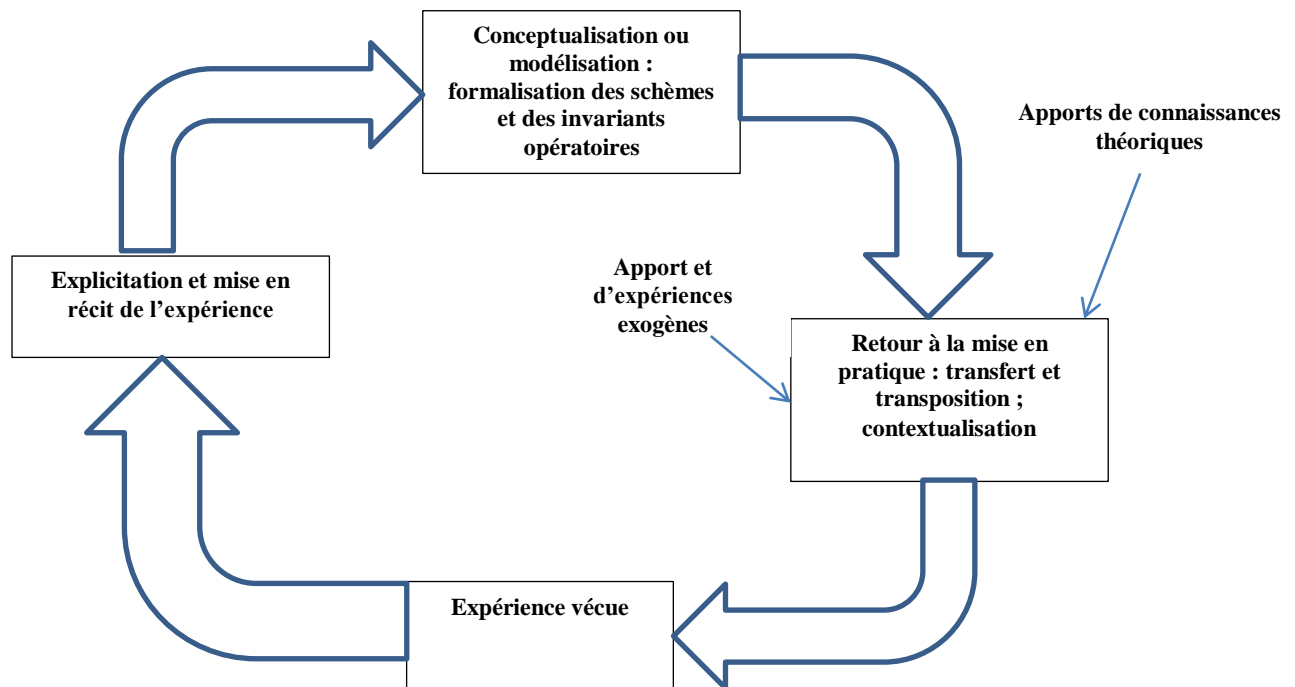
La prise de conscience est selon lui un processus qui part d'un faible niveau de clarté manifesté dans l'action, le niveau du faire, à une clarté maximale, la clarté conceptuelle, qui s'opère avec la mise en mots, le niveau du dire.

<sup>36</sup> Piaget- La prise de conscience- PUF- 1974



**Figure 5- Modélisation des étapes du passage du pré-réfléchi au réfléchi selon Piaget 1977**

Le Boterf donc, reprend ces deux courants de pensée sur le réfléchissement par l'explicitation de l'action en ajoutant une étape : l'étape du transfert ou de la transposition à de nouvelles situations.



**Figure 6- La boucle d'apprentissage expérientielle - Le Boterf 2000**

Il distingue donc dans le processus de transférabilité de la compétence, quatre moments :

Le moment de l'action vécue : il correspond à la mise en situation, c'est le début du cycle d'apprentissage expérientiel. J. Le Boterf précise que la boucle d'apprentissage ne peut

démarrer que si l'individu est en situation d'agir, c'est-à-dire qu'il est confronté à un problème en passe de résolutions ; l'individu devra mettre en œuvre des savoirs pratiques mais aussi des savoirs cognitifs. Pour l'auteur, s'il n'y a pas de moment de « prise de conscience », soit de distanciation, l'apprentissage peut être très faible voire nul, c'est ce qu'il appelle « apprendre sur le tas »<sup>37</sup>. L'individu va entrer dans une routine d'action, dans un contexte unique, il est « enfermé dans le cycle de répétition ».

Sans moment de prise de distance, il n'y a pas d'appropriation ni de réflexivité.

L'étape suivante est donc le moment de l'explicitation, ou l'étape du réfléchissement de Piaget que nous avons développé ci-dessus : faire le récit de l'action, c'est le transformer en histoire et donc de lui donner un sens, une temporalité. C'est rendre intelligible l'action<sup>38</sup>. Expliciter c'est retranscrire le vécu pour le réfléchir ensuite.

Le troisième moment est le moment de la conceptualisation et la modélisation, à partir d'une situation donnée dans un contexte donné, grâce au travail d'explicitation, on va pouvoir extraire les invariants de l'action, ce que l'auteur nomme les schèmes opératoires. Ces schèmes opératoires sont décontextualisés, ils deviennent conceptualisés. Alors que dans l'étape d'explicitation on a le souci du détail, à cette étape, il faut pouvoir se détacher du détail pour en venir à des généralités. On modélise, formalise, conceptualise. Ainsi, ce « théorème »<sup>39</sup> émergé, sorti du contexte de l'action pourra se transposer dans de nouveaux contextes.

La quatrième étape est donc le moment du transfert ou de la transposition à de nouvelles situations. L'individu après avoir mis en schème opératoire son agir, va pouvoir réutiliser ce schème dans un nouveau contexte. Il va donc confronter ses concepts à un nouveau contexte ; soit le contexte est rigoureusement identique au précédent, et alors on procède à un transfert avec un travail d'accommodation faible, soit le contexte est très différent et l'individu devra procéder à une accommodation forte, les combinaisons de ressources seront différents. Le Boterf parle alors de transposition.

\* \* \* \*

Ainsi Le Boterf apporte cette dimension nouvelle, l'agir en compétence. Son intention n'est pas de proposer une définition fermée de la compétence mais bien de décrypter l'action, d'en faire ressortir un processus de mise en œuvre de l'action. L'explicitation de l'action doit permettre de faire ressortir les savoirs tacites, explicites, implicites, et in fine, ce sont des

---

<sup>37</sup> Le Boterf, Ibid, 126 p.

<sup>38</sup> P. Ricoeur : Du texte à l'action, Seuil 1986

<sup>39</sup> G. Le Boterf, Ibid, 130p.

schèmes opératoires, transférables ou transposables dans un contexte différent qui pourront être mobilisés par l'individu. Ce travail ne peut se faire sans une prise de distance que le Boterf nomme la réflexivité, qui apparaît alors comme une dimension à part entière de la compétence. Cette dimension de réflexivité nous conforte dans notre hypothèse de recherche : ce travail réflexif sur son comportement face à l'action, ce travail de clarification des savoirs implicites et tacites n'ont-ils pas un impact sur notre construction identitaire ?

### **2.3- La compétence, l'identité de l'individu en acte**

*Bernard Hillau*

Bernard Hillau reprend le même constat que la plupart des auteurs ayant travaillé sur la compétence : ce terme est très utilisé dans des champs différents (RH, secteur social, formation..) sans que personne ne puisse lui donner une même définition. Ce terme souvent peu compris par ses utilisateurs, peut être mal exploité et peut donner des résultats opaques et de mauvaise qualité lorsqu'il s'agit de produire un travail sur la compétence : comme l'élaboration d'un CV par exemple, ou le travail de mise à plat des compétences ; on s'en tient souvent à décrire des activités, des sous-activités et des tâches sans impliquer l'individu dans l'exercice de cette activité.

L'auteur clarifie cette nébuleuse autour de la compétence et précise tout d'abord qu'il est nécessaire de bien faire la différence entre la compétence qui désigne un contenu et l'adjectif « compétent » qui désigne un individu.

L'auteur propose ensuite les composantes communes que doivent contenir toutes les définitions de la compétence<sup>40</sup> :

- Une compétence doit avoir un contenu « cognitif » (compétences nécessaires à la situation)
- L'individu doit pouvoir se mesurer à la compétence (très ou peu compétent)
- Une compétence doit faire apparaître le lien entre le passé de l'individu (acquis, apprentissages antérieurs, connaissances) et le présent de l'action.
- On doit pouvoir faire le lien entre la « psychogénèse » de l'individu (développement de l'enfant, de l'adolescent, de l'adulte), et des paramètres de l'action (type de niveau de la complexité de l'action...)
- Différencier une compétence générique d'une compétence professionnelle (plus spécifique).

---

<sup>40</sup> G. Hillau, La compétence, mythe, construction ou réalité ? Collectif F. Minet, M. Barnier, S. de Witte ed. L'Harmattan, 1994 46 p



## ***« Le fil conducteur de l'individu » : modalités de l'agir et construction du sujet***

### *Approche de la compétence par la psychologie du travail*

Le travail a une finalité, un but et la compétence est le moyen d'atteindre ce but. La compétence au travail est donc clairement orientée. L'individu va mobiliser ses compétences au travail pour réaliser une action. B. Hillau précise que « l'action sera alors considérée comme un vecteur, mais un vecteur circonstanciel de construction du sujet »<sup>41</sup>. La compétence est donc un moment d'auto-formation, « d'auto-régulation », l'individu s'exprime au travers l'action, et poursuit son apprentissage dans l'action ; il fait appel à ses connaissances antérieures pour agir et capitalise, adapte, de nouvelles techniques, des nouvelles connaissances, de nouvelles aptitudes cognitives au moment où il « produit ». Tout comme Le Boterf ou Minet, l'auteur ici présente la compétence comme un processus, mais il prend un angle différent des auteurs cités ci-dessus ; il rapproche directement la construction de l'identité de l'individu à la compétence en actes et en action. Finalement, la compétence en action, est le théâtre, la démonstration de ce qu'est l'individu. L'individu évolue, et des interactions se font quand il est en action. L'agir en compétences, pour reprendre l'expression de G. Le Boterf, n'est pas figé, il est en mouvement et en constante évolution, en lien direct avec l'identité de l'individu. B. Hillau parle de « processus incessant » qui se complexifie par la multiplicité des nouvelles connaissances qui s'accumulent, se transforment, transforment l'individu.

Ce que Le Boterf appelle « l'agir en compétences », B. Hillau reprend les termes de la psychologie du travail et évoque les « conduites d'action », « conduites d'adaptabilité » ou encore les qualités cognitives de l'individu. Ces conduites d'action sont propres à l'individu, elles le caractérisent, il s'exprime au travers ces conduites. A delà d'une résolution de problème qui peut parfois paraître simple, B. Hillau indique que c'est une « construction de soi »<sup>42</sup> qui s'opère. La compétence n'est donc pas une notion inerte, figée, étiquée, mais une notion dynamique et holistique ; d'une action et d'actes précis en situation, de gestes anodins, de compétences répétitives, c'est l'individu qui s'œuvre et se met en perspective.

L'interprétation d'un travail à réaliser est propre à chacun et les moyens à mettre en œuvre pour exécuter une tâche demandée, est une question d'appréciation, d'approche, de mise en œuvre de connaissances ou compétences déjà détenues. Parfois, il faut faire preuve de créativité et inventer ou transposer de nouvelles manières d'agir. Cette réflexion pour agir, ce

---

<sup>41</sup> G. Hillau, Ibid 53 p.

<sup>42</sup> G. Hillau, Ibid 53 p.

sont les capacités cognitives. Capacité à décontextualiser une compétence antérieure, pour la recontextualiser, la transformer, la transférer. Ce processus de partir des capacités antérieures pour résoudre un problème donné en situation, l'auteur le nomme « trajectoire cognitive du sujet » qui est le « support de construction de soi du sujet en même temps que processus d'adaptation à la situation »<sup>43</sup>

\* \* \* \* \*

La lecture de G. Hillau nous a beaucoup éclairée concernant la dimension de la compétence du point de vue de la psychologie du travail. « L'intelligence opératoire »<sup>44</sup> du sujet émane de son « historicité » et cette approche nous conforte dans notre méthode choisie pour notre recherche, que nous présenterons plus tard. L'approche par la psychologie nous aiguille et nous donne une clé de lecture de la compétence intéressante. Dans ce texte, G. Hillau se positionne en « expert » dans le sens où il tire des constats de ce qu'il observe et étudie les comportements et transformations qui s'opèrent pour les rapprocher aux théories de la psychologie. Pour notre travail, nous reprendrons la notion d'historicité du sujet par la méthodologie des Histoires de Vie, initiée par Gaston Pineau<sup>45</sup>. Nous n'étudierons pas la compétence sans la rapprocher à l'individu et son histoire singulière qui l'amène à agir en compétence d'une manière qui lui est propre.

---

<sup>43</sup> G. Hillau ; Ibis, 59 p.

<sup>44</sup> G. Hillau, Ibid, 45p

<sup>45</sup> G.Pineau, Accompagnement et Histoires de vie, 1994, ed L'Harmattan

### 3- Les savoirs d'action

#### 3.1- Savoirs d'actions, une mise en mots des compétences ?<sup>46</sup>

Jean- Marie Barbier, Olga Galatanu

*L'opposition « pratique » ⇔ « théorie » de notre pensée traditionnelle confrontée aux évolutions du monde du travail et de l'activité.*

Notre culture occidentale nous amène à confronter les deux notions ; pratique et théorie. La théorie est bien souvent considérée comme supérieure à la pratique. Ces deux notions sont hermétiques entre elles, on les confronte, on les met en dualité, on les superpose. Le maillage est possible entre ces deux notions, mais une transversalité entre elles n'est pas envisagée dans notre pensée traditionnelle. Deux paradigmes de pensée sont bien distincts entre la pratique et la théorie. Au sens de Michel Foucault, c'est une épistémé, c'est-à-dire « une organisation durable de pensée accompagnant elle-même des formes durables d'organisation sociale »<sup>47</sup>. Ainsi, cette opposition théorie/pratique s'étend dans notre langage sur d'autres notions telles que : savoir/action ; sciences/action ; école/travail ; hypothèse/expérience...

Mais notre nouvelle organisation du travail, l'intégration de la formation tout au long du parcours professionnel bouscule cette perception binaire « pratique et théorie ». On l'a vu précédemment, le monde du travail moderne se structure. Après le taylorisme et le séquençement du travail, nous sommes passés à l'ère de l'entreprise responsabilisante et l'activité est bordée par des processus d'actions, des procédures rédigées qui formalisent et transforment ainsi l'action en savoir. La formation est omniprésente dès lors qu'une GPEC est mise en place au sein d'une entreprise ou tout du moins dès lors qu'une stratégie de gestion des ressources humaines est pensée. On combine ainsi la théorie de la pratique. Parfois de la pratique émane à une théorie, parfois c'est grâce aux connaissances théoriques que l'on définit sa manière d'agir. Il n'y a plus de hiérarchisation entre ses deux notions, mais bien une prise de conscience qu'on doit considérer ces deux notions comme un ensemble. La VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) est bien représentative de ce changement de mode de pensée puisque la démarche, si elle confronte théorie et pratique (contexte de l'expérience professionnelle et concept de formation), part bien du principe que l'on peut produire du savoir par l'expérience et le mettre en parallèle des savoirs fondamentaux.

Outre le phénomène d'entreprise responsabilisante, l'instabilité économique de ces dernières décennies et l'instabilité des parcours professionnels que cela induit, confirment

---

<sup>46</sup> J.M Barbier, O. Galatanu, Les savoirs d'actions, 2004, ed L'Harmattan

<sup>47</sup> J.M Barbier O. Galatanu Ibid 13p

l'obsolescence de l'opposition pratique-théorie ; l'individu doit régulièrement reprendre ses pratiques professionnelles, les analyser pour les transposer, les transférer dans un autre environnement professionnel s'il ne choisit pas de se former de nouveau, de se reconvertir et de combiner ses savoirs d'action et ses savoirs théoriques pour appréhender une nouvelle situation professionnelle.

Mais ce n'est pas le monde du travail uniquement qui évolue. La sphère de la formation (formation professionnelle et initiale) change de cap, les réformes sont claires ; on passe d'une logique de qualification à une logique de compétence : à l'issue d'une formation l'étudiant a validé des compétences et non plus des savoirs théoriques uniquement. Les référentiels de formation doivent introduire à présent des champs de compétences et non plus des champs de connaissance, ce qui est d'ailleurs parfois très confus, mais ce point ne nous intéresse pas ici.

### ***Faire émerger les savoirs d'action de l'action elle-même***

Si la frontière théorie-pratique n'est plus distincte et étanche comme on vient de le voir, si la théorie peut émaner de l'action, ou bien l'action peut exploiter une théorie..., il y a bien une étape indispensable pour faire émerger les savoirs d'action, c'est la réflexivité. Le travail de prise de recul, d'écriture, de formalisation de la pratique est nécessaire pour la « théorisation » du savoir d'action. Sans la réflexivité, le savoir n'émerge pas et ne peut se transposer et s'exploiter dans d'autres contextes de manière explicite. La pratique professionnelle peut évidemment subir des transformations mais de façon implicite et l'individu ne peut la traduire en savoir. J.M. Barbier distingue plusieurs dispositifs de transformations de pratiques en savoirs mis en place par les acteurs de l'entreprise pour le bon fonctionnement de l'activité :

- Les dispositifs d'analyse du travail ou de l'activité par les opérateurs eux-mêmes
- Les dispositifs d'analyse de pratique par les praticiens eux-mêmes
- Les dispositifs d'aide à l'écriture professionnelle, dans une logique de capitalisation des savoirs (le portefeuille des compétences par exemple)
- La construction des systèmes experts, véritable procédure de travail, reprenant les savoir-faire, le diagnostic d'une problématique, les opérations de prévention
- Les dispositifs d'apprentissage à l'analyse ergonomique du
- Les schématisations de l'activité dans les procédures qualité ou encore les gammes de travail qu'imposent les systèmes qualité process type ISO<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> Les normes ISO sont des certifications qui engagent les entreprises dans une démarche qualité. Cette démarche qualité garanti d'un fonctionnement de l'entreprise formalisé, clarifié, défini, transparent, maîtrisé. Elle se traduit par l'écriture de process et de procédures du fonctionnement de l'entreprise service par service.

Ces différents dispositifs ont plusieurs conséquences communes :

- Le praticien qui formalise sa pratique pour la transformer en savoir par l'écriture et le savoir, s'implique, et il apporte sa singularité même si ce n'est pas son intention. Il laisse des « traces des personnalité »<sup>49</sup>.
- L'action est engagée, en prenant de la distance, le praticien la transforme en objet
- Le savoir d'action reste singulier et propre à la personne qui produit ce savoir. La pratique professionnelle d'une activité est le résultat de savoirs antérieurs combinés, modifiés, transformés pour agir efficacement. « Quand les praticiens s'ajustent à des aspects imprécis de leur pratique en établissant une conversation avec les éléments de leur situation, ils refont une partie de leur pratique et de ce fait, révèlent le processus tacite habituel de construction du monde qui sous-tend leur pratique habituelle »<sup>50</sup>

Ainsi, ces dispositifs de réflexivité, de prise de recul sur son agir permet de mettre en exergue une pratique singulière, des adaptations de savoirs antérieurs à des nouvelles situations. Le praticien invente et crée de nouveaux savoirs en plus d'appliquer ceux antérieurs ou théoriques. Par le travail de distanciation, le praticien objective des savoirs implicites et incorporés ; par la socialisation de sa pratique il crée du savoir, son savoir d'action.

### **L'épistémologie de l'action**

Par l'action, les compétences cognitives peuvent se transformer (compétences transversales relevant de la méthode, compréhension, apprentissage de l'action). Le Schéma de Kolb cité précédemment, reprend cette théorie (expérience concrète => observation réfléchie => conceptualisation abstraite => expérimentation active).

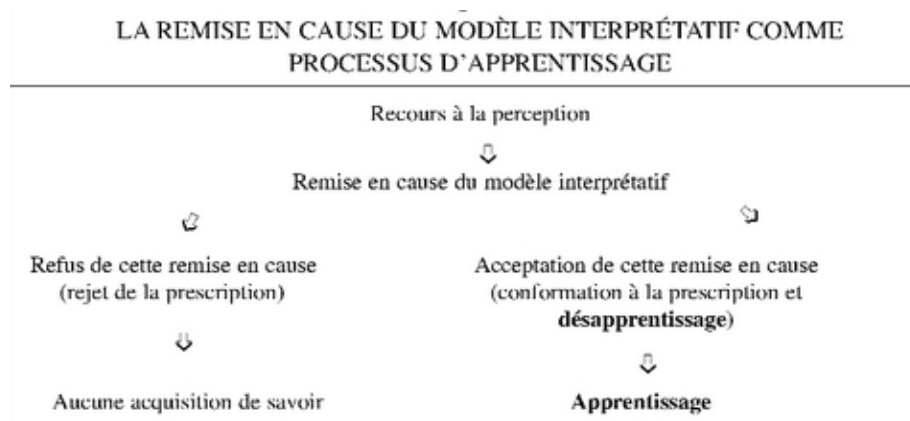
Pour Schön et Argyris, l'apprentissage par l'action passe par la remise en cause de ses savoirs antérieurs, l'action nous fait agir différemment, nous adapter, et donc revenir sur nos théories initiales, c'est en cela que nous produisons du savoir. L'action devient source de connaissance, d'apprentissages expérientiels. Les auteurs proposent d'envisager l'action comme un terrain d'apprentissage. L'action et la science sont en lien sous-jacent. La théorie scientifique sous-tend la pratique de l'action. Les écarts mesurés entre les savoirs théoriques et la réalité de l'action amènent le praticien à confronter ses constats expérientiels à ses savoirs théoriques pour les ajuster, les modifier et en déduire des

---

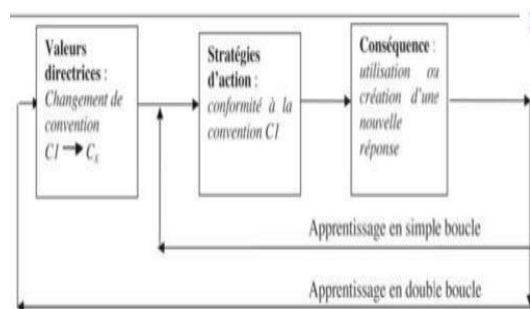
<sup>49</sup> J.M Barbier, O. Talaganu, Ibid 19 p

<sup>50</sup> D.Schon, le praticien réflexif, à la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel, éd logiques 1994, 36p

savoirs d'action. Ce processus réflexif est repris dans la figure 8 ci-dessous, Shön et Argyris ont appelé ce processus « l'apprentissage en double boucle ». Les connaissances expérientielles sont donc des connaissances en évolution, non figées qui peuvent changer dès lors qu'une pratique professionnelle réflexive est analysée, confrontée aux connaissances initiales, lesquelles sont revues et révisées par un nouvel évènement théorique extrait d'une situation en action.



**Figure 7- Argyris et Schön - l'apprentissage Organisationnel- 1996 ed de Boeck**



**Figure 8- L'apprentissage organisationnel- Ibid - l'apprentissage constructif en "double boucle"**

Autour de l'activité humaine un vaste lexique existe ; capacité, aptitude, habileté, compétence... Selon le rapport à l'activité, chacun a pour ces termes, sa propre définition. La compétence par exemple, on l'a vu, désigne pour les DRH, le processus pour réaliser une action (théorie de l'activité), pour les accompagnateurs d'adultes elle désigne plus la manière de réaliser l'action par l'individu (théorie du sujet). Il en va de même pour les autres termes qui gravitent autour du champ de l'intervention sur l'activité humaine. Pour J.M. Barbier, ces définitions « polysémiques » ne sont pas à polémiquer, bien au contraire, elles sont révélatrices d'identités sociales différentes, et la définition commune au sens large, en est le consensus. De plus ces termes, capacités, habiletés, compétences, savoirs, connaissances

sont en réseaux entre eux pour évoquer l'interaction entre le sujet et l'action, ils peuvent avoir une connotation de jugement de valeur ou tout du moins une certaine subjectivité. Finalement, ces notions sont des notions discursives qui appartiennent au langage « courant », à l'énonciation, et qui ont des définitions différentes selon la personne qui les emploie et celle qui les reçoit, tandis que d'autres termes sont immuables car ils appartiennent au langage scientifique comme le schème, pattern, habitus...

### ***Le savoir d'action énonce l'expérience de l'action***

On l'a vu avec G. Le Boterf, la compétence est une construction, c'est le résultat d'une combinaison efficace entre plusieurs ressources qui permet de finaliser une action. Les ressources peuvent être internes au sujet (connaissances, savoir-faire, capacités...) ou externes au sujet (éléments de contexte, bases de données ressources documentaires...) J.M Barbier parle lui « d'inférence du présent à partir d'actions singulières et situées »<sup>51</sup>. La compétence se situe plus au niveau du sujet agissant que du sujet énonciateur.

Et cette énonciation, au-delà d'une description de l'action est une interprétation du sujet lui-même, et donc, sous-jacent à cela, c'est un reflet de son activité mentale, son processus de pensée. Le savoir d'action est donc singulier et propre à la personne dans sa perception. Il questionne sur sa pratique professionnelle, et son intention avant l'action. Le savoir d'action part de « l'acteur-énonciateur »<sup>52</sup> et il est porteur de sens au regard de l'acteur, et c'est ce qui nous intéresse dans notre recherche, mais du côté du récepteur de ce savoir d'action, l'apprenti par exemple qui reçoit des savoirs d'actions de l'artisan, lors de la transmission, mérite tout autant d'intérêt. La personne à qui l'on transmet le savoir d'action a sa propre représentation du résultat attendu, sa propre compréhension du mode opératoire de l'action énoncé par son acteur.

Les savoirs d'actions sont communiqués car ils sont considérés comme pertinents, valables et donc socialisables. Le savoir d'actions c'est l'interprétation de l'acteur du processus d'actions, combinant ses savoirs théoriques, ses savoirs d'actions antérieurs, transformés dans un nouveau contexte une compréhension subjective de l'action elle-même. Ainsi, elle est singulière à chacun, elle peut être très différente en fonction de sa culture, et en même temps, elle a une part universelle dès lors que l'on atteint les concepts inhérents à l'action. Les savoirs d'action sont l'énoncé du rapport que le sujet entretient avec l'action et l'interprétation qu'il en fait, de par son processus de pensée, ses capacités cognitives à réaliser des

---

<sup>51</sup> J.M Barbier, Ibid 63 p

<sup>52</sup> J.M . Barbier, Ibid 22 p

rapprochements avec des concepts qu'il maîtrise, les enseignements qu'il tire de ses expériences antérieures, le regard qu'il pose sur l'auto-observation de son agir, l'identification de ses intentions d'agir...

### **3.2- Du savoir tacite au savoir explicite**

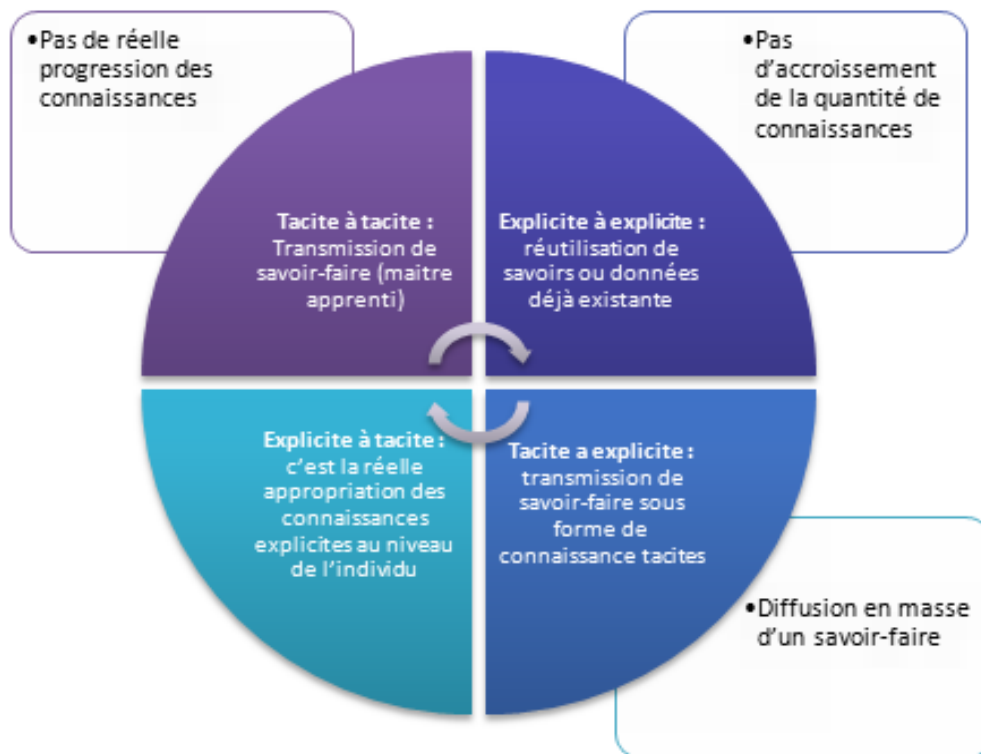
*I.Nonaka et H.Takeuchi*<sup>53</sup>

Faisons un petit écart des sciences de l'éducation et intéressons-nous au « knowledge management » (gestion de la connaissance), qui est développé par les sciences du travail, organisation du travail. I. Nonaka et H Takeuchi, ; professeurs en université, s'intéressent au savoirs d'action et à la méthode performante japonaise en terme d'innovation. Pour eux, le savoir d'actions est précieux mais il ne faut pas le laisser à l'état implicite. Les dirigeants doivent considérer ce savoir comme une richesse de l'entreprise et ils doivent accompagner les collaborateurs à expliciter leurs connaissances d'action, c'est la clé de l'innovation et de la performance. Le savoir-faire est une connaissance tacite, avec des compétences incorporées de l'individu. C'est une action réussie. Elle est intrinsèque, l'individu la détient mais n'en maîtrise souvent par le mécanisme. Tant qu'il n'aura pas pris de recul sur son savoir-faire, il restera au niveau de l'action, mais n'aura pas de valeur de transmission de ses savoirs. C'est le savoir tacite. Pour que ce savoir sorte du contexte d'action et de la personne elle-même il est nécessaire de prendre du recul et « d'énoncer » ce savoir qui deviendra alors un savoir explicite, qu'on aura su sortir du contexte et rapprocher au concept.

---

<sup>53</sup> I.Nonaka et H.Takeuchi , La connaissance créatrice : La dynamique de l'entreprise apprenante », Editions De Boeck Université, 1995





**Figure 9- les quatre flux de connaissance en entreprise, I.Nonaka et H.Takeuchi<sup>54</sup>**

Cette petite échappée vers les sciences du travail nous a rapprochés de l'entreprise, et il nous a paru intéressant de rappeler que notre question de recherche est également au cœur des préoccupations de l'entreprise. Cette réflexion sur le management de la connaissance est finalement très proche de celle de JM Barbier si ce n'est que la visée du savoir d'action n'est pas la même. JM Barbier s'intéresse aux effets produits du savoir d'action sur l'individu, I.Nonaka et H.Takeuchi visent plus la performance de l'entreprise. Dans le premier cas les effets productifs (production de savoir) de l'explicitation de l'action vont vers l'individu, dans le second cas, ils vont vers l'entreprise.

L'objectif pour chacun est bien de formaliser les savoirs d'action, mais la finalité n'est pas la même. Mais n'y a-t-il pas un double intérêt de croiser les perspectives ? De l'entreprise d'une part (motivée par l'effet de performance induite par la formalisation des savoirs d'actions), de l'individu d'autre part qui va construire du sens grâce à l'explicitation de son action et le transformer en savoir ?

<sup>54</sup> I.Nonaka et H.Takeuchi , La connaissance créatrice : La dynamique de l'entreprise apprenante », Editions De Boeck Université, 1995

### ***Socialisation des savoirs d'action***

Finalement, l'objectif commun de toute initiative de formalisation des savoirs d'action est bien de transmettre à un tiers son savoir d'action, que ce soit dans une situation professionnelle, dans une démarche de VAE, dans l'élaboration de portefeuille de compétences... L'implication des personnes concernées par cette formalisation, cette forme de communication est déterminante pour les effets induits de cette « énonciation » des savoirs auprès des différents acteurs concernés par ces savoirs. « Le savoir d'action serait alors la chrysalide d'un papillon qui volera de ses propres ailes dès lors qu'il sera reformulé et transmis à des tiers »<sup>55</sup>.

\* \* \* \* \*

Au-delà du concept de compétence qui est parfois polémique, certainement polysémique, le concept des savoirs d'actions semble avoir un pouvoir fédérateur auprès de tous, et de toute discipline. Elle valorise l'action d'une part et la singularité de réalisation d'action par le sujet grâce à l'énonciation, d'autres parts. Le savoir d'action doit être sous forme discursive, mettant en rapport au minimum deux personnes ; l'énonciateur, le récepteur.

Le savoir d'action, interagit de part et d'autres, fait écho à chacun, selon ses propres perceptions, son interprétation, ses valeurs, son rapport à l'action vécue. Ainsi, le savoir d'action est une « notion charnière entre plusieurs dynamiques sociales :

- Connaissances et reconnaissances partagées des compétences à l'œuvre
- Reconnaissances identitaires des acteurs impliqués par leur énonciation ;
- Production de savoirs »<sup>56</sup>

### **4- La raison expérientielle, composante du processus de production du savoir** *Noël Denoyel*

N. Denoyel, s'est intéressé sur les effets de l'alternance tant sur l'apprenti que sur l'artisan lui-même, dans le cadre de sa thèse « le biais du gars »<sup>57</sup>. Au travers l'interprétation du langage courant d'explicitation des pratiques de deux artisans, l'auteur y perçoit une ruse pour transmettre / produire le savoir expérientiel. Le terme ruse est à entendre sous son sens

---

<sup>55</sup> JM Barbier, O. Galatanu, Ibid, 271 p.

<sup>56</sup> JM Barbier, O. Galatanu, Ibid 271p.

<sup>57</sup> N.Denoyel- 1998- Le biais du gars, la métis des grecs et la raison expérientielle. Contribution à l'étude de la culture artisanale et de l'éc(h)ofomat ion. Thèse, Tours, 720 p.

premier (habilité, capacité à détourner, à « biaiser » pour atteindre un objectif), sans connotation négative. C'est un moyen oblique pour accéder à la connaissance, à la théorie permettant de réussir dans l'action. (« *Comprendre, c'est réussir en action* »<sup>58</sup>) ce qu'il appelle également la « métis des grecs », **l'intelligence pratique**. L'auteur s'appuie sur la sémiotique de Peirce pour analyser les entretiens avec les artisans, en considérant les mots comme des signes riches de sens quant aux modes de pensée de la personne et sa logique de réalisation d'action.

Il nous a semblé intéressant de nous pencher sur les concepts développés par N. Denoyel, car il nous éclaire quant à notre projet de recherche : il place **la raison expérientielle, les savoirs d'actions au cœur d'un processus**, d'une logique de pensée. Son approche holistique nous paraît comme une synthèse des concepts de compétences et de savoirs d'actions que nous avons développés ci-dessus, et une introduction aux concepts autour de l'identité qui nous intéresse en deuxième partie de notre travail de recherche.

#### **4.1- Ruse dialogique et autoréflexion ?**<sup>59</sup>

N. Denoyel s'appuie donc sur la sémiotique initiée par Peirce : nous mettons en lumière notre pensée par des signes. Le dialogue est d'abord un dialogue intérieur de soi à soi : de son moi de l'instant à son « moi-intérieur ». « Les situations de dialogue sont génératrices de pensées réciproques »<sup>60</sup> qui sont pour l'auteur, formatrices de par la pertinence dialogique émanant à une posture réflexive. L'alternance étant son terrain de recherche, il transpose ce schéma, « de moi à moi », au rapport de l'artisan à l'apprenti, mais ce n'est pas sous cet angle que nous souhaitons aborder les concepts, par rapport à notre recherche. Ce qui fait écho, c'est la notion de réflexivité de l'action développée par le principe de « réciprocité interlocutive »<sup>61</sup>.

#### **4.2- le processus d'action, de transformation, d'interprétation de l'action : les trois raisons : sensible, expérientielle, formelle.**

Un lien étroit existe entre la raison sensible (moi intérieur), la raison expérientielle (que nous interpréterons pour notre travail de recherche comme l'action, le terrain), la raison formelle (celle des normes et des règles explicites). Plus qu'un lien étroit d'ailleurs, ce sont des relations interdépendantes. Le mode de pensée classique, scindant, théorie – pratique, théorie

---

<sup>58</sup> J. Piaget, 1995, le jugement et le raisonnement chez l'enfant, Delachaux et Niestlé

<sup>59</sup> N. Denoyel in Education Permanente N° 153

<sup>60</sup> N. Denoyel, ibid, 234 p.

<sup>61</sup> N. Denoyel, ibid, 234 p.

puis pratique, n'est pas envisagé, N. Denoyel, propose une logique triptyque de pensée que nous rapprochons au processus du savoir d'action :

**Une pensée analogique** : « de moi à moi » dans mon contexte, ce qu'il appelle la transduction. C'est une explication que l'individu se donne de façon binaire et non ouverte. Il reste dans son contexte et dans son rapport à lui. **C'est la raison sensible.**

**Une pensée dialogique** : la notion de réflexivité apparaît et une ouverture vers soi ou vers l'autre est possible grâce à l'action discursive. C'est pour l'auteur le phénomène d'abduction (« inventer une nouvelle règle ou formaliser une règle implicite »<sup>62</sup> ou d'induction (« retrouver une règle déjà instituée »<sup>56</sup>). C'est **la raison expérientielle**. Les savoirs d'actions émanent de la réciprocité interlocutive.

**Une pensée tautologique**, c'est-à-dire, celle qui nous permet d'agir à partir d'une théorie, d'une règle connue, on agit par déduction. **C'est la raison formelle.**

Pour l'auteur, ces trois raisons sont « des processus inférentiels enchevêtrés parce qu'il n'y a pas de frontières étanches entre ces notions ». <sup>56</sup>

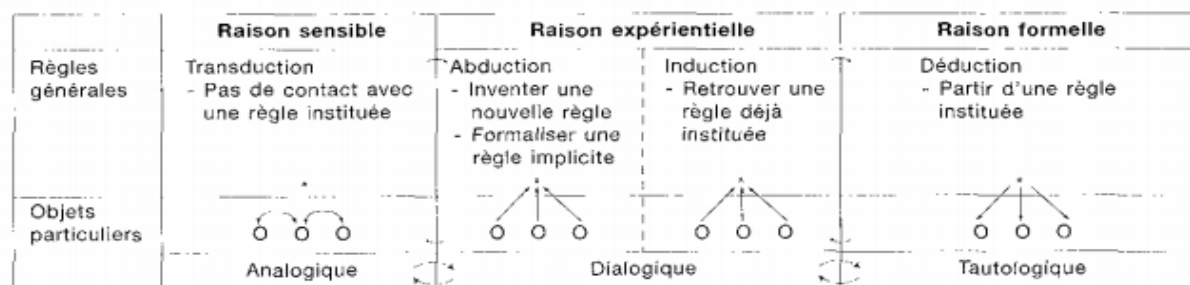


Figure 10 - les processus inférentiels enchevêtrés des trois raisons- Noël Denoyel

\* \* \* \* \*

**La raison expérientielle** permet de transformer l'expérience vécue en enseignements, règles générales issues de la singularité de l'action. Cette transformation n'est possible que si un rapport dialogique s'installe entre l'individu et lui-même (ou une tierce personne). La réflexivité ne peut avoir lieu qu'à ce moment. La raison expérientielle est en lien avec la raison sensible, avec la personne elle-même, ses propres règles, ses valeurs. Les transformations de l'expérience vécue générées par le travail réflexif comme la formalisation des acquis par exemple, est interdépendante de la personne et de son identité. Ces

<sup>62</sup> N.Denoyel « Alternance tripolaire et raison expérientielle à la lumière de la sémiotique de Peirce » in revue française de pédagogie INRF 128 37 p.

transformations sont donc également d'ordre identitaire, au-delà des concepts et des éléments théoriques issus ou déduits de l'expérience.

# Chapitre 3

## Remaniements identitaires et formalisation

### *Apports théoriques*

Notre question de recherche est la suivante : *En quoi l'accompagnement en formalisation des acquis contribue-t-il aux remaniements identitaires ?* Autrement dit, nous nous intéressons non seulement aux **transformations identitaires des individus en formalisation des acquis**, mais aussi à la contribution de l'accompagnateur sur les questions identitaires qui sont pour nous des questions existentielles nécessaires pour une **mise en sens de soi** et de son **devenir**. Nous avons développé en chapitre 2 les concepts de compétences, de savoirs d'actions qui nous ont éclairés sur le lien évident entre l'identité et l'action. Mais comment l'accompagnateur peut-il amener l'individu à se questionner, à prendre conscience de qui il est dans l'action et par l'action ? Comment l'amener à clarifier ses valeurs et ses intérêts ? Y a-t-il des bouleversements d'ordre identitaires qui s'opèrent ?

Dans notre problématique, il nous paraît indispensable de nous arrêter sur le concept de l'identité et les stratégies identitaires, puis sur le concept de l'accompagnement pour adultes.

Nous ferons le lien entre les notions d'ordre identitaires développées et la notion d'accompagnement, en présentant dans un premier temps l'approche d'accompagnement en entretien d'explicitation de N. Faingold : amener la personne à comprendre ses enjeux identitaires dans l'action. Puis nous reviendrons sur les écrits de J.M Barbier sur les rapports entre les savoirs d'action et la construction identitaire. Enfin, nous aborderons le concept d'accompagnement par des auteurs qui nous ont éclairés dans notre travail de recherche : G. Pineau, A.Lhotellier et M. Paul, G. Le Bouëdec...

## 1- Notion de l'identité

L'identité est un terme galvaudé, « son usage en est même très répandu [...] et souvent même flou et peu consistant »<sup>63</sup>. Pour Claude Lévi-Strauss<sup>64</sup>, « le thème de l'identité se situe non pas seulement à un carrefour, mais à plusieurs. Il intéresse pratiquement toutes les disciplines [...]. À en croire certains, la crise d'identité serait le nouveau mal du siècle ».

Levi Strauss nous rappelle donc que derrière le terme identité, tout peut s'entendre, il nous apparaît dans un premier temps nécessaire de nous arrêter sur une définition de la notion de l'identité qui nous éclaire dans notre travail de recherche. Nous ne souhaitons pas être spécialiste ou expert de ce concept. Nous ne choisirons pas l'angle de la psychologie ou de la psychanalyse ; parce que notre connaissance sur ces disciplines est trop faible que nous risquerions d'avoir une mauvaise interprétation de nos lectures, mais aussi parce que, dans l'accompagnement pour adultes en formalisation des acquis, nous souhaitons étudier les postures d'accompagnement de guidance et nous celles d'experts.

D'ailleurs, ce n'est pas tant la notion d'identité sur laquelle nous accentuerons notre travail de recherche, mais plus sur l'adjectif « identitaire » qui nous intéresse plus particulièrement. Au-delà d'un travail technique avec une visée souvent très pragmatique du travail de la formalisation des acquis, nous nous intéressons aux effets de ce travail, quelles transformations d'ordre identitaire ou non, ont lieu sur soi. Outre la finalité souvent pragmatique et économique, **quelle est l'intention sous-jacente de ce travail de formalisation des acquis, ou en tous cas, quelle conséquence cela produit pour soi ?**

Mais avant d'aborder la notion « identitaire », il est évidemment nécessaire de s'asseoir sur une définition de l'identité, et nous nous arrêterons sur l'approche sociologique qui nous apparaît pertinente au regard de notre intention de recherche.

---

<sup>63</sup> Lipiansky E.M 1995 « L'identité à l'articulation du psychologique et du social » revue Internationale de psychologie. Détours identitaires volume II n°2

<sup>64</sup> Levi Strauss C, « L'identité » PUF, 2007

### **1.1- Dualité de l'identité : identité sociale et identité personnelle**

*Claude Dubar*

Une dualité existe entre deux identités qui nous appartiennent : l'identité pour soi que Dubar nomme également l'identité réelle et l'identité pour autrui, ou l'identité virtuelle<sup>65</sup>. Ces identités sont indissociables entre elles mais peuvent se trouver en tension lorsqu'un écart se crée entre elles et qu'il est nécessaire alors de procéder à des réajustements, (soit de l'identité personnelle, soit de l'identité sociale), que l'on peut considérer comme des **stratégies identitaires**.

Ces deux identités sont en effet « problématiques »<sup>60</sup>, car l'identité sociale n'est possible que par le regard de l'autre (qu'il soit une personne identifiée ou bien un groupe, une organisation). Or il existe un écart certain entre l'expérience vécue par soi et la représentation que l'autre a de cette expérience vécue. Ce qui relie l'identité sociale et l'identité personnelle, c'est la communication de l'autre à soi sur soi et de soi à soi. Une part subjective existe à chaque étape. Nous nous forgeons une identité pour nous-même ; à partir de l'image que l'autre nous renvoie et à partir de l'image que nous nous renvoyons à nous-même, du moi au moi intérieur. « Je ne puis jamais être sûr que mon identité pour moi-même coïncide avec mon identité pour Autrui. L'identité n'est jamais donnée, elle est toujours construite et à (re) construire dans une incertitude plus ou moins grande et plus ou moins durable »<sup>60</sup>.

---

<sup>65</sup> C.Dubar, la socialisation, ed Armand Colin, 2000, Paris, 104 p. Dubar reprend la notion d'identité virtuelle et d'identité réelle développée par E.Goffman : Stigmates ; les usages sociaux des handicapés, Paris, Minuit, 1975



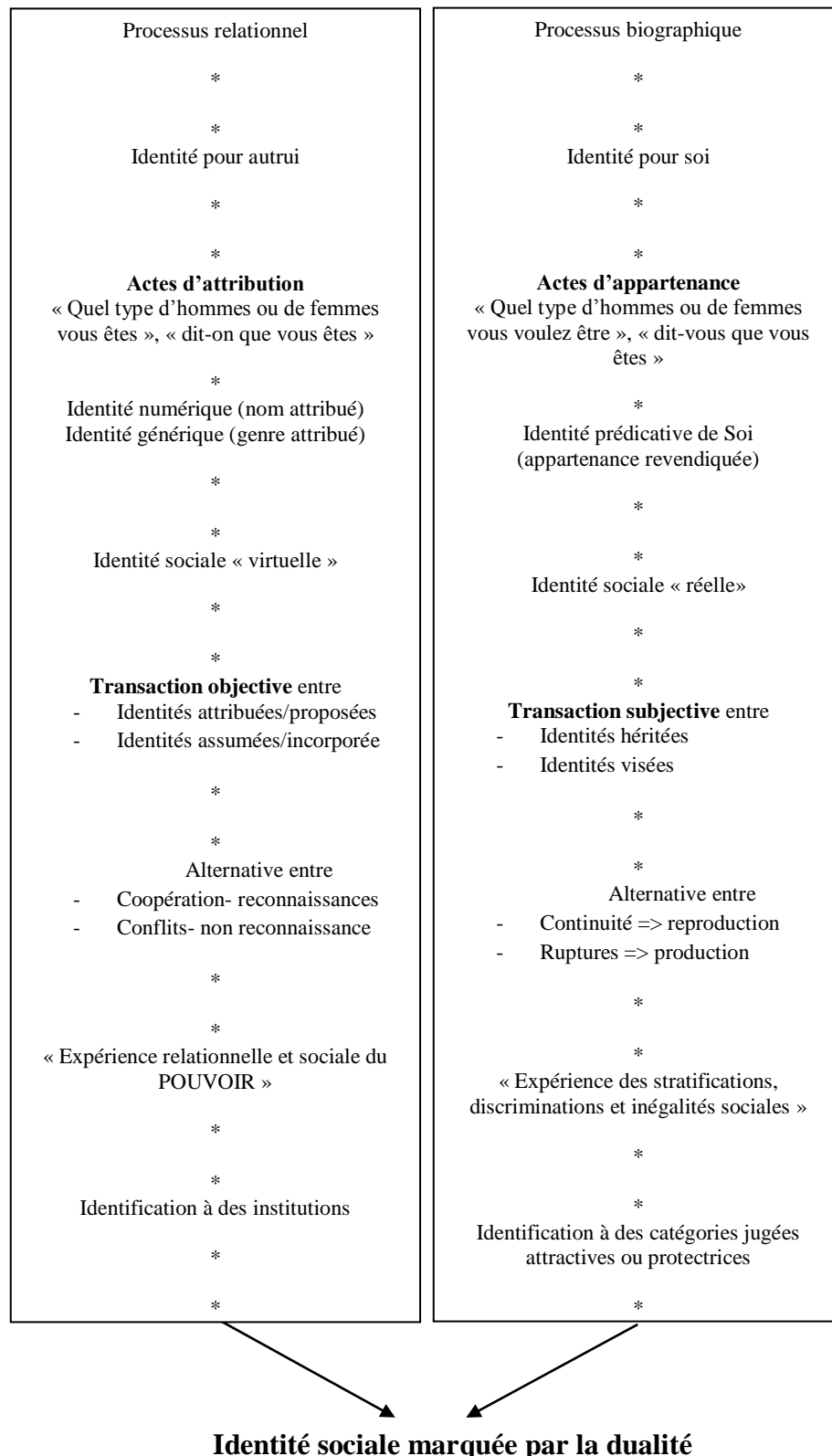


Figure 11- Catégories d'analyse de l'identité, C. Dubar, Ibid, 109p.

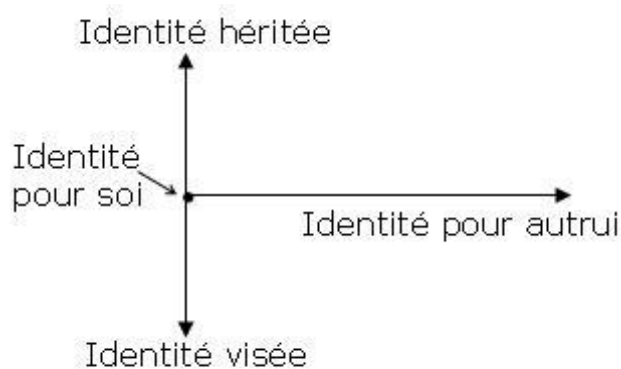
### *Négociation entre les deux processus identitaires*

Chacun est donc identifié par autrui et peut valider ou invalider cette identification. Lorsque l'individu invalide cette identification d'autrui, parce qu'il se définit autrement, des négociations entre ces deux processus ont lieu pour permettre à la personne de retrouver une

cohérence, sans quoi la situation ne lui est pas supportable. Dubar fait donc la distinction pour bien scinder ces deux processus entre les **actes d'attribution**, c'est-à-dire comment l'autre nous perçoit, quelle identité nous attribue-t-il, et les **actes d'appartenance**, comment l'individu se perçoit, quel est son identité pour lui.

Les actes d'attribution sont directement en interaction avec l'individu dans une action, une temporalité, un contexte donné. Il en résulte des « rapports de force »<sup>66</sup> entre tous les acteurs, et donc de légitimité et de reconnaissance (ou non reconnaissance). Face à ce processus d'identification par autrui, le processus d'appartenance, d'intériorisation dynamique s'opère en parallèle par l'individu lui-même. Il construit son identité « pour soi », au travers son histoire de vie, son interprétation de son action vécue.

Ces deux processus peuvent donc ne pas être identiques et il est nécessaire pour l'individu de les rapprocher et de les rendre cohérents afin qu'il se reconnaisse à travers lui et à travers autrui. La légitimité et la reconnaissance est recherchée et le rapprochement doit avoir lieu par la mise en place de stratégies identitaires ( transactions internes ou externes de l'individu « entre la nécessité de sauvegarder une part de ses identifications antérieures, identités héritées, et le désir de se construire de nouvelles identités, identités visées, visant à tenter d'assimiler l'identité pour autrui à l'identité pour soi »<sup>67</sup>



**Figure 12- C. Dubar, les identités**

Cette négociation identitaire met en avant la dimension dynamique de l'identité, qui n'est pas immuable mais bien changeante en fonction des trajectoires que l'on lui donne et de la représentation que les autres nous renvoient avec un travail de réajustement à faire régulièrement, en fonction de la visée de l'individu.

<sup>66</sup> C.Dubar, Ibid, 107p.

<sup>67</sup> C.Dubar, Ibid, 107 p.

### ***La typification***<sup>68</sup>

Pour C. Dubar, si les deux types d'identités sont en dualité et bien distinctes entre elles, elles font toutes deux appel à un référentiel générique auquel elles se rattachent, c'est ce qu'il nomme la typification. Ce sont les catégories auxquelles l'individu s'identifie ou est identifié d'autrui (sexe, préférence politique, champ religieux, champ du travail...).

Ce référentiel permet à la personne de s'identifier tout au long de sa vie, d'établir une trajectoire, de mesurer les écarts perçus entre l'identité sociale et l'identité réelle et ainsi de mettre en place des actions identitaires correctives.

Ces catégories évoluent évidemment entre chaque génération et la construction identitaire, aussi bien sociale que personnelle est en mouvement.

Grâce à ces catégorisations « officielles », l'individu se situe, repère « ses identités sociales héritées » (de la génération précédente, de son enfance), et vise des « identités possibles »<sup>69</sup> (sur les champs familiaux ou professionnels par exemple).

### ***Travail, emploi, formation, domaines pertinents des identifications sociales***

**L'identité héritée est donc celle qui est marquée par le milieu social d'où l'on vient, celle qui marque son enfance, sa scolarité.**

**L'identité visée est celle qui concerne ses choix en terme d'orientation professionnelle, de formation** (quand elle est choisie et non dictée par la culture familiale et sociale). Le domaine de l'emploi, du travail et de la formation sont donc des domaines où l'identité personnelle est en construction. C'est dans ces champs que nous déployons des stratégies identitaires afin de mettre en cohérence son identité héritée vers l'identité visée d'une part, et l'identité sociale vers l'identité personnelle d'autre part. C'est un travail de mise en sens, de repérage de fil conducteur. Le travail sur l'historicité de l'individu est donc indispensable pour donner un cap. Erickson, appelle cela le phénomène de l'intégration<sup>70</sup>, marquée par la continuité inter- générationnelle ou au contraire la rupture.

L'identité pour autrui et pour soi se marque fortement dans la confrontation directe au travail ; au travers les statuts, les possibilités de carrière... Mais cet affrontement est marqué

---

<sup>68</sup> C.Dubar, Ibid, 110 p.

<sup>69</sup> C.Dubar, Ibid 111p.

<sup>70</sup> E.H.Erickson, Adolescence et crise, la quête de l'identité, Paris, éd. Flammarion, 1972

également par l'incertitude, les difficultés économiques et d'emploi que connaît aujourd'hui notre société. En cette période actuelle de crise, c'est l'identité elle aussi qui est en crise<sup>71</sup>.

L'identité professionnelle pour soi, qui met en jeu l'image de soi, l'appréciation de ses capacités, est sans cesse remise en cause par les transformations du contexte professionnel (avancées technologiques, changements organisationnelles, licenciements...) qui amènent l'individu à développer des stratégies identitaires pour garder la cohérence de l'identité visée dans un contexte tantôt choisi, tantôt subi en inadéquation avec les désirs.

### ***La forme relationnelle de l'identité, L'identité au travail***

La construction biographique ne peut se faire qu'au travers de l'identité sociale. Or, dans notre société contemporaine, l'individu peut tenir plusieurs rôles dans différents domaines sociaux ; le travail, la famille, la politique. Le « Je » devient pluriel et l'individu doit combiner avec.

C. Dubar cite Sainsaulieu<sup>72</sup> qui a travaillé sur l'identité au travail. Pour ce dernier, l'identité est un processus relationnel d'investissement de soi. L'individu est acteur en inter-relation avec d'autres acteurs. Cet investissement de part et d'autres va favoriser ou défavoriser le sentiment de légitimité et de reconnaissance.

Sainsaulieu repère des processus identitaires très différents en fonction des moyens dont disposent les individus pour obtenir la reconnaissance d'autrui. Autrement dit, l'identité au travail dépend des conditions d'accès au pouvoir dans les interactions de travail. A partir de cette variable, quatre idéaux-types sont formalisés.

**Les fusionnels** : travailleurs qui ont un pouvoir individuel très limité et qui le compensent dans une lutte collective (on les trouve généralement dans la catégorie des ouvriers et des employés)

**Les négociateurs** : travailleurs qui ont l'occasion de montrer leurs compétences techniques fortes, leur responsabilité au sein de l'entreprise ont l'occasion de négocier, de piloter leurs alliances, leur trajectoire professionnelle ; leur reconnaissance sociale.

**Les affinitaires** : quelques connivences affectives avec les pairs, mais pas de réel solidarité. Ces travailleurs sont portés par l'ascension sociale.

**Les retraitistes** : les travailleurs qui n'évoluent pas, qui ne s'expriment pas au travail mais dans une autre sphère. Cette situation est souvent subie, il peut s'agir des immigrés par

---

<sup>71</sup> C.Dubar, la crise des identités éd PUF, 2000, Paris

<sup>72</sup> R.Sainsaulieu, L'identité au travail, Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, Paris, 1985

exemple qui ne se retrouve pas au travail mais qui vont avoir un rôle social important au sein de leur communauté.

Ainsi, on peut considérer avec Sainsaulieu que l'espace travail est un espace privilégié d'expression de l'identité, de reconnaissance de l'identité sociale. « L'espace des reconnaissances de l'identité est inséparables des espaces de légitimation des avoirs et compétences associés aux identités »<sup>73</sup>

Les situations changent et évoluent. L'individu est reconnu socialement par l'identité relationnelle à un moment donné, dans un espace- temps. Les savoirs, les compétences, l'image de soi contribuent à définir l'identité social de l'individu dans un système d'action qui peut évoluer, se transformer, s'arrêter.

\* \* \* \* \*

C. Dubar nous éclaire quant à sa définition de l'identité : elle est tout d'abord non figée, elle évolue selon les situations d'action de l'individu. Il distingue au moins deux identités interdépendantes ; l'identité sociale et l'identité personnelle qui se structure et se construit à partir de l'identité sociale, celle qui est perçue par les autre. C'est la dualité horizontale de l'individu. Il existe une autre dualité (verticale), celle de l'identité héritée (de ses parents, de sa religion, de sa catégorie sociale) et celle de la visée. Ce que l'on veut devenir. Pour atteindre un objectif de cohérence, il est nécessaire d'adopter des stratégies identitaires.

L'identité relationnelle est essentielle dans la construction du sujet et un des domaines privilégiés est celui du travail au travers lequel l'individu se positionne, en fonction de sa personnalité et de son investissement au travail. La reconnaissance émane de ce travail de socialisation de son identité au travers le regard et la perception de l'autre. Le travail est un lieu d'action pour s'exprimer et faire valoir son identité (ou pas).

Cette approche sociologique nous éclaire sur la notion de l'identité en mouvement et construction permanente. La formalisation des acquis est pertinente pour la construction identitaire si elle est accompagnée vers une réflexion de l'image que l'on renvoie en action, l'intentionnalité d'action, l'expression de soi dans l'action.

---

<sup>73</sup> C.Dubar, Ibid 117p.

## **1. 2- Perspective dynamique de l'identité**

*E.M. Lipiansky*

Dans la lignée de C. Dubar, Goffman, E.M. Lipiansky admet que l'individu possède deux formes d'identité en interaction entre elles, l'identité sociale ou l'identité personnelle (identité réelle ou virtuelle pour Goffman). L'identité est considérée comme le produit d'un processus et non comme un état. C'est une perspective dynamique de l'identité avec une visée de l'inachèvement puisqu'elle se constitue de sa capacité à s'approprier, à donner du sens à son expérience.

### ***Multiplicité et unité de l'identité***

L'identité est en interaction avec le contexte social dans lequel évolue l'individu. Il peut évoluer dans différents environnements. Ainsi une même personne peut se positionner en « soi accompagné » dans une situation et en « soi accompagnant » dans une autre situation. Tout comme le rapport mère-enfant  $\Leftrightarrow$  enfant-mère. Cette multiplicité<sup>74</sup> des Moi est riche pour l'individu et source de développement si elle est mise en sens par l'unité intrinsèque du « moi intérieur » qui assure la continuité de sens. Dans cette unité de sens, c'est se mettre en œuvre des déviances qui appartiennent ensuite au champ de la psychanalyse ou de la psychologie (pathologies mentales) que nous n'aborderons évidemment pas ici.

Cette continuité de Soi est reconnue par soi parce qu'elle est avant tout reconnue des autres.

\* \* \* \* \*

L'idée d'inachèvement de l'identité proposée par Lipiansky mais aussi par tout un courant de sociologues<sup>75</sup> nous permet d'envisager l'hypothèse que l'accompagnement à la formalisation des acquis, de par son aspect réflexif et formatif, peut participer à l'évolution, à la transformation identitaire de la personne. Son changement de statut social qu'implique la posture d'accompagné, cette mise à plat couplée à la mise en miroir qu'implique l'accompagnement peut permettre à la personne de clarifier son mode fonctionnement, ses intentions dans son rapport aux autres, son unité de sens, et la cohérence de sa trajectoire d'identité.

---

<sup>74</sup> C.Jung Psychologie et éducation, Buchet Chastel, Paris 1963

<sup>75</sup> Collectif C.Camilleri, J. Kastersztein, E.M. Lipiansky, H.Malewska-Peyre, I.Toabada-Leoneti, A.Vasquez, Stratégies Identitaires éd. PUF, Paris, 1990

## 2- Composantes identitaires

### 2.1- Reconnaissance et légitimité

*E.M. Lipiansky*

Lipiansky s'est intéressé à la situation des personnes dans le cadre d'une dynamique de groupe<sup>76</sup>. Son étude nous interpelle particulièrement car elle nous éclaire sur les mécanismes identitaires mis en œuvre par les individus en relation à l'autre, qui pourrait être pour ce qui nous intéresse dans un rapport d'accompagné-accompagnant.

La dynamique de groupe est un moment pour l'individu où sa problématique identitaire peut être mise en exergue, cela peut représenter également une menace pour son sentiment identitaire, ses repères peuvent être bousculés et remis en cause. Face à cette menace, l'individu peut mettre en place des stratégies identitaires. Soit il aurait peur que l'on remette son identité en cause, soit il aurait peur qu'on puisse l'influencer, le changer, le déformer. L'individu en situation de groupe peut donc essayer de se conformer, de se fondre à la masse ou bien au contraire de se différencier à tout prix.

Une des clés de motivation forte de l'individu dans une situation d'échanges et d'exposition va être sa **recherche de reconnaissance par la communication** et les interactions induites. Le fait de devoir partager des éléments de soi à groupe, d'écouter le point de vue d'autres, déstabilise ses propres repères identitaires et l'individu va chercher à les rétablir. Un besoin de reconnaissance fort est en général exprimé, d'autant plus quand **l'individu se sent en position d'insécurité**.

Pour E.M. Lipiansky, le besoin de reconnaissance s'exprime à plusieurs niveaux, qu'il réfère à quatre besoins<sup>77</sup> :

- Besoin d'existence
- Besoin d'inclusion
- Besoin de valorisation
- Besoin d'individuation

---

<sup>76</sup> E.M. Lipiansky, Identité subjective et interaction in Collectif C.Camilleri, J. Kastersztejn, E.M. Lipiansky, H.Malewska-Peyre, I.Toabada-Leoneti, A.Vasquez, Stratégies Identitaires éd. PUF, Paris, 1990, 173-211p.

<sup>77</sup> E.M. Lipiansky, Ibid, 180 p.

### ***Besoin d'existence :***

L'individu a besoin de sentir qu'il est visible par autrui. Ce besoin existentiel peut être accompagné par une angoisse de trop s'exhiber de passer pour ce que l'on n'est pas. L'importance de l'image de soi face aux autres est essentielle et source d'anxiété et d'angoisse pour certaines personnes.

Le sentiment d'exister comment par **l'écoute de l'autre** qui est essentielle.

### ***Besoin d'inclusion :***

Se sentir exister c'est aussi avoir le sentiment d'appartenance à un groupe. Passer du « Je » au « Nous », avoir des pairs et se reconnaître dans des valeurs et des intérêts communs. L'unité de groupe doit être d'ordre identitaire. C'est un besoin de conformité qui permet de s'identifier à autrui et donc de se construire au travers un « tronc commun » identitaire.

### ***Besoin d'individuation :***

Enfin, malgré un besoin de conformisme, l'individu cherche à se distinguer. Il lui est important d'être reconnu dans « son identité propre, sa singularité et sa différence »<sup>78</sup>.

Ces recherches de reconnaissance sont parfois en conflit entre elles car le juste équilibre est parfois difficile à trouver entre conformisme et individuation par exemple. La quête d'identité peut parfois être douloureuse surtout dans des situations de « crise » comme peut l'être une situation en groupe, une situation de travail.

## **2.2- La Parole, vecteur de l'identité personnelle socialisée**

*E.M. Lipiansky*

En situation de groupe, comme en situation de face à face lors de l'accompagnement à la formalisation des acquis, la parole est le vecteur entre l'identité et l'image de soi que l'on souhaite transmettre. La parole occupe donc une place existentielle dans la question identitaire de l'individu.

La parole est vécue comme « un prolongement du moi »<sup>79</sup>. Par sa parole il va se sentir reconnu ou nié, d'où l'importance d'accompagner le sujet dans l'expression de lui-même lorsque cela lui est difficile dans la posture d'écoute active. En même temps, l'individu a peur d'être **jugé**. Il est confronté à la problématique entre son besoin de se livrer et la peur d'être jugé.

---

<sup>78</sup> E.M. Lipiansky, Ibid 183 p.

<sup>79</sup> E.M. Lipiansky, Ibid 184 p.



Dans le groupe, la parole de celui qui s'exprime peut faire écho à celui qui écoute et peut l'atteindre dans sa vulnérabilité, dans sa faille. Il en va de même dans la relation d'accompagnement.

« Les vicissitudes de la parole dans le groupe ont une résonnance profonde sur la conscience de soi des participants »<sup>80</sup>.

Selon les personnes, la parole peut avoir un effet très frustrant car elle n'exprime pas suffisamment ce qui est en soi. C'est comme une perte de substance. Pour d'autres, les bavards, ce sera l'inverse, comme un « étalement narcissique », une mise en avant de soi impudique. L'enjeu de la parole est qu'elle soit authentique et respectueuse du désir de communiquer sur soi. L'écoute a un rôle prépondérant pour rendre légitime le contenu de la parole, sans qu'il n'y ait de déformation ; même s'il y aura forcément un écart entre l'intention de dire, le dire, l'interprétation de l'autre.

\* \* \* \* \*

Les composantes identitaires développées par Lipiansky lors d'une étude auprès d'un groupe est riche d'enseignement pour notre sujet de recherche. Dans la posture d'accompagnement échanges et à leur authenticité. L'accompagné doit être dans une situation de confiance et d'authenticité pour être dans une démarche réflexive. Il doit pouvoir « faire tomber le masque » pour s'auto-observer en situation de travail et formaliser des acquis et apprendre de lui, apprendre de son identité, faire avancer son processus identitaire en marche.

Par ailleurs, cette analyse donne des clés de lecture et d'interprétation des entretiens de recherche pertinents pour la question de l'identité.

La place donnée à la parole est capitale, et doit être accompagnée pour une mise en mot au plus juste de Soi.

### **2.3- L'image de soi**

*Hanna Malewska-Peyre*

La société contemporaine apporte une importance forte à l'image. Il suffit de s'arrêter sur les hommes politiques pour s'apercevoir que tout est une question d'image et de communication plus qu'un programme.

L'image de soi n'a donc jamais été aussi importante qu'à notre époque. Pour H. Malewska Peyre, l'image de soi est « la représentation consciente et verbalisée »<sup>81</sup> de l'identité

---

<sup>80</sup> E.M. Lipiansky, Ibid 185 p.

personnelle. L'identité personnelle étant « l'ensemble organisé des sentiments, des représentations, des expériences et des projets d'avenir se rapprochant à soi »<sup>76</sup>. L'auteur pose sa définition de l'identité dans la lignée de Dubar et Lipiansky, mais avec encore plus de détermination ; l'identité n'est pas seulement le résultat des actions vécues, mais bien la combinaison de plusieurs éléments : l'histoire de la personne, ses valeurs, son corps. Ces éléments sont en interaction avec l'action vécue. L'identité peut évoluer car c'est un processus dynamique, mais une constante existe, c'est la continuité de la personne. Si la constante est impactée, la personne perd ses repères et donc son identité. L'identité se trouve en crise. Les éléments constituant la constante de l'identité ou tout du moins les éléments qui paraissent stables et durables sont la culture, les croyances, la religion, l'éthique... L'image de soi aux autres est forcément en lien avec l'image personnelle et privée.

### *Positive et négative image de soi*

Une image positive est évidemment bien considérée, signe d'équilibre personnel, d'intégration dans son environnement, d'adéquation entre Soi et le monde. Une image de soi négative est le contraire : signe de mal-être, de non intégration, de manque de cohérence entre Soi et le monde.

L'image de Soi négative ne dépend pas que de son appréciation, mais de celle des autres évidemment, de leur regard. Ainsi, une image de Soi « faussée » par le regard des autres avant même de pouvoir s'exprimer par des actes, le racisme par exemple, la stigmatisation, peut avoir des effets néfastes évidemment, et c'est important de pouvoir comprendre les facteurs d'image négative de Soi. Ensuite, ce sont les actes de l'individu qui vont donner une image de soi. L'image positive ou négative va dépendre du milieu dans lequel l'individu est, son comportement professionnel par exemple par rapport à une conformité attendue (« prescrite par le rôle social »).<sup>82</sup> Ce sont les écarts de comportement attendus qui vont parfois provoquer une image négative de soi (la marginalisation par exemple). La tension « d'inclusion » et « d'individuation »<sup>83</sup> de Lipianski existe également du côté d'autrui qui reconnaît l'autre au travers ce référentiel. L'autre envoie des messages positifs ou négatifs à l'individu qui va avoir une influence sur l'image de Soi, plus ou moins importante selon ce que représente l'autre pour soi. Les sentiments négatifs de l'image de soi peuvent provoquer

---

<sup>81</sup> H.Malewska-Peyre, Dévalorisation de l'identité, in collectif Stratégies Identitaires, éd. PUF, 1990, Paris, 112p.

<sup>82</sup> H.Malewska-Peyre, Ibid, 114p.

<sup>83</sup> Lipiansky, Ibid

une mise en échec de ses actes, de par un manque de confiance en soi. L'inverse est évidemment facteur de réussite en action.

\* \* \* \* \*

Bien entendu, les facteurs d'échecs et de réussite ne dépendent pas que de l'image positive ou négative que l'on a de soi. Son histoire de vie, ses échecs passés, ses victoires personnelles, sont tout autant importants. Le moment de réflexivité que peut être le travail de formalisation des acquis, peut être le moment de clarification, et le moment de vouloir changer les choses, de progresser pour soi. Ainsi, il est apparaît pertinent de savoir quels sont les éléments déclencheurs de réussite ou d'échecs dans l'action, et de considérer l'image de soi qui est une composante majeure à ne pas ignorer dans cette phase de réflexivité.

### 3- La formation des valeurs ; combinaison d'une appréciation immédiate, de conduites et comportement observables, d'appréciations évaluatives.

J.Dewey

#### 3.1- La valeur comme composante de l'expérience vécue

La notion de valeur est une notion très utilisée, et pourtant peut définie. Elle s'utilise dans de nombreux champs disciplinaires, dans les conversations communes, comme dans les sphères intellectuelles. La valeur aurait une sorte de « sens commun tacite »<sup>84</sup>. Bien souvent la notion de valeur est considérée comme une expression de soi implicite, une expression de l'identité intrinsèque, figée, rattachée à une culture, une morale, un art... La valeur n'est pas mesurable. La valeur est soit réduite à des « épithètes émotionnelles ou de simples exclamations »<sup>85</sup>, soit rattachée à de grandes théories éthiques, scientifiques, religieuses... La notion de valeur est souvent opposée aux normes qui sont, elles, à contrario, mesurables et observables dans l'action.

J. Dewey s'oppose à ce courant de pensée, il a une approche empirique de la valeur. Pour lui, la valeur est objective. La valeur est le résultat concret du traitement d'une situation donnée par rapport à des intentions, des intérêts, des désirs manifestés par l'individu. Les jugements de valeurs ont autant de signification et de crédibilité que les jugements de faits, à condition qu'ils soient observés et analysés dans leurs contextes expérientiels. En présentation de l'ouvrage de Dewey « La formation des valeurs », les auteurs A.Bidet, L.Quéré, G.Truc reprennent l'illustration de J. Dewey ; les pleurs d'un bébé. Hors contexte, on ne peut rien dire ni comprendre des motifs des pleurs. En situation, on peut indiquer que les pleurs expriment la faim, la fatigue, l'inquiétude... Ils indiquent un mal (la peur par exemple) et l'intention, le désir (être rassuré, retrouver la mère...). Ainsi, pour lui, les jugements de valeurs sont tout autant observables. Ils sont à priori implicites, mais quand on les analyse, on retrouve la situation existante, dotée d'une valeur positive ou négative. Une intention accompagne la valeur, celle de rendre une situation plus désirable (si valeur négative par exemple). J. Dewey, souhaite ainsi donner une **dimension holistique à la notion de valeur** ; il ne veut ni la restreindre à une émotion (par opposition au courant de l'émotivisme), ni la cantonner à des éléments purement conceptuels, non rattachés à l'action. Il ne fait pas d'élitisme sur le concept de la valeur, il rend le concept essentiel à la compréhension de soi par une attention, une analyse de Soi dans l'action.

---

<sup>84</sup> A.Bidet, L.Quéré, G.Truc Présentation, in « La formation des valeurs », J.Dewey, éd. Les empêcheurs de tourner en rond, La Découverte, 2011, 6p.

<sup>85</sup> J .Dewey « La formation des valeurs », éd. Les empêcheurs de tourner en rond, La Découverte, 2011, 67p.

### 3.2- La valuation transforme, l'évaluation indique

Les valeurs sont donc souvent des faits, ce que l'on traduit par des traits de personnalité (bon, mauvais, agréable, désagréable...), elles sont le produit d'un jugement et d'un ressenti, c'est-à-dire d'une appréciation ou d'une dépréciation de quelqu'un ou quelque chose, en situation.

Pour J. Dewey, la valeur s'opère en deux temps :

- D'abord il y a *l'appréciation immédiate* (« facto valuing »)
- Puis, *l'appréciation évaluative* ; l'objet, la personne, l'évènement qui est à l'origine de l'expression de la valeur est comparé à d'autres évènements. La personne fait appel à ses références pour apporter un jugement de valeur. L'appréciation immédiate est le ressenti que cela fait sur soi, avec ses références, ses perceptions, ses influences dues aux actions passées. L'appréciation évaluative est réflexive. Elle compare l'effet immédiat à la finalité, aux causes, aux conséquences des valeurs. Elle valide ce qui est acceptable intellectuellement.

Cette appréciation en deux temps, J. Dewey la nomme la valuation. Les valeurs changent, évoluent dans l'expérience, dans l'action ; l'appréciation immédiate et la réflexion qui suit, en situation peut faire changer les points de vue, les jugements de valeurs en fonction de la sensibilité et de l'analyse qui peuvent varier d'un fait à un autre. C'est un capital en termes d'intérêts, de désirs, qui se construit et se reconstruit au travers chaque nouvelle confrontation à l'expérience. « Capital à partir duquel le Soi prend acte, se soucie, accompagne et désire. »

<sup>86</sup>.

Cette interaction appréciation immédiate <=> évaluation amène à des conduites d'ordre comportementales ; la valeur n'est pas un acte mental, mais bien une conduite de la personne face à une problématique précise. Si une personne dit avoir des valeurs morales et que dans les actes, elle fait preuve de peu de scrupules, ses valeurs portées sont bien celles qu'elle met en œuvre. Plus l'action est problématisante, plus la phase de valuation est concrète, « palpable » et les phases du processus de valuation sont facilement identifiables.

Finalement, ces attitudes comportementales face aux évènements, aux choses, aux personnes, sont des attitudes d'attention, de respect, de prise de soin. « L'expression « aimer quelque chose » est utilisée pour désigner un mode de comportement (et non des sentiments privés et

---

<sup>86</sup> J.Dewey, « l'art comme expérience », éd. Publication de l'université de Pau Farrago, 2005, 309p.

inaccessibles) »<sup>87</sup>. Les valeurs se forment autour de « ce à quoi nous tenons, c'est-à-dire à quoi et à qui nous manifestons concrètement notre attachement,, à travers nos attitudes actives, nos comportements, notre façon d'agir »<sup>88</sup>. C'est donc notre identité manifeste qui s'exprime au travers nos valeurs, par les actes mais aussi par les intentions, car « Ce à quoi nous tenons est aussi ce par quoi nous tenons »<sup>86</sup>.

### **3.3- Désirs, intérêts, buts et intentions ; l'expression de la valuation**

Il est question de valuation dès lors que l'on observe les désirs, intérêts et finalités de l'action.

**Les « fins-en-vue » (« ends-in-view )**<sup>89</sup> sont à observer car elles influencent, voire elles contrôlent les conduites humaines. Pour atteindre l'objectif visé, l'individu va être jaugé, négocier entre la valeur (*prize*) des choses et sa propre appréciation (*appraisal*). Il valorise d'une part et apprécie d'autre part, ce qui va l'amener à se conduire d'une certaine manière pour tenter d'atteindre sa « fin-en-vue ». Les moyens mis en œuvre dépendent des fins visées, et réciproquement.

**Les désirs** nous portent également. Il y a des désirs plus ou moins réfléchis, la valuation va permettre de prioriser et valoriser les désirs valables de ceux qui le sont moins. La valuation permet de distinguer ce qui est « désiré » (de l'ordre de la pulsion, de l'envie immédiate) de ce qui est « désirable » (grâce à une démarche réflexive, appréciation immédiate ⇔ appréciation évaluative). La valeur se situe évidemment au niveau de ce qui est désirable. Par ce qui est désirable, l'individu adopte une ligne de conduite portée par ses fin-en-vue et ses désirs.

**Mais les intérêts** font tout autant partie du processus de valuation. C'est le lien entre l'objet, l'évènement, l'action, la situation..., et l'individu. Ce dernier lui accorde une valeur, lui apporte un intérêt. L'intérêt est une organisation de désirs, c'est donc une notion directement liée au concept de la valuation car elle émane de la réflexion et de son rapport à son environnement. Par une démarche, et sensorielle, et intellectuelle, l'individu peut manifester ses intérêts.

\* \* \* \* \*

---

<sup>87</sup> J .Dewey « La formation des valeurs », éd. Les empêcheurs de tourner en rond, La Découverte, 2011, 88p.

<sup>88</sup> A.Bidet, L.Quéré, G.Truc, Ibid. 33p

<sup>89</sup> J .Dewey « La formation des valeurs », éd. Les empêcheurs de tourner en rond, La Découverte, 2011, 89p.

J. Dewey, par son approche empirique des valeurs et sa théorie de la valuation nous ouvre une piste de recherche considérable ; les conduites humaines dans l'action, indiquent ce à quoi l'individu tient. La notion des valeurs est importante pour chaque personne car c'est une ligne de conduite à suivre. Connaître ses valeurs, être au clair par rapport à elles, c'est avoir des indications à suivre dans ses choix et ses prises de décisions. En bilan de compétences, en séance de recrutement, les tests de personnalités sont utilisés et mettent à plat les valeurs de l'individu. Mais comment l'individu les intègre-t-il ? J. Dewey nous propose une démarche plus engageante, celle de s'auto-observer dans l'action : de se regarder agir, de regarder les éléments qui émanent du désir, des intérêts, des finalités visées. Ce travail d'observation, c'est l'appréciation évaluative. Plus l'individu opère cette prise de recul et moins il reste sur une appréciation immédiate uniquement. Non qu'il faille négliger l'appréciation immédiate, au contraire, elle a autant de valeur (prize) que la réflexivité, mais il s'agit de ne pas scinder l'appréciation immédiate de l'appréciation évaluative, comme on oppose souvent les valeurs aux normes. J. Dewey nous propose de sortir d'un raisonnement binaire pour regarder la valeur dans un ensemble. C'est cette vue d'ensemble qui va permettre de définir ses « fins-en-vue », de les faire évoluer au fur et à mesure de ses expériences, des ressentis, émotions vécus, de leur évaluation. La valuation permet ainsi la transformation, les remaniements, la construction identitaire.

# Chapitre 4

## Accompagner la mise en mot et à la mise en sens auprès d'adultes en questionnements professionnels

### *Apports théoriques*

#### 1- Enjeux identitaires en accompagnement à la formalisation de l'action et des compétences

##### *1.1- Les messages structurants de l'explicitation de l'action ou comment accompagner en entretien d'explicitation pour favoriser la prise de conscience de ses enjeux identitaires ?*

*Nadine Faingold*

Nadine Faingold, maître de conférences à l'IUFM de Versailles et membre du Grex<sup>90</sup>, s'est intéressée tout particulièrement à l'entretien d'explicitation et les effets sous-jacents sur la construction identitaire.

L'entretien d'explicitation de P. Vermersch est une technique développée pour la description et même le « décorticage » de l'action, technique qui nous intéresse évidemment puisque c'est une méthode que nous utiliserons dans l'un de nos entretiens de recherche pour la formalisation des acquis d'une activité.

Lors de notre recherche, nous avons pu nous entretenir téléphoniquement avec elle et elle nous a apporté des précisions de compréhension sur son article que nous avons découvert sur le site du Grex et que nous allons développer.<sup>91</sup>

---

<sup>90</sup> Groupe de recherche sur l'explicitation de Vermersch

<sup>91</sup> N. Faingold, Explicitation, décryptage du sens, enjeux identitaires, in Expliciter N°58, 2005



### ***L'entretien d'explicitation P. Vermersch***<sup>92</sup>

L'approche de N. Faingold est une ré-exploitation de l'entretien d'explicitation de P. Vermersch, il nous apparaît donc nécessaire de faire un détour sur sa technique d'explicitation de l'action.

L'entretien d'explicitation **est un ensemble de pratiques d'écoute basées sur des grilles de repérage de ce qui est dit et de formulations de relances** (questions, reformulations, silences), qui visent à aider, à accompagner, la mise en mots d'un domaine particulier de l'expérience en relation avec des buts personnels et institutionnels.

L'entretien d'explicitation vise à **verbaliser l'action** afin de connaître le déroulement de l'exécution de la tâche.

Le rôle de l'accompagnateur est de guider l'accompagné à entrer en évocation, ce que Vermersch appelle « **la parole incarnée** ». Ainsi, lorsque l'accompagné est dans la verbalisation de l'action, l'accompagnateur va encourager l'accompagné à approfondir son évocation et il va être dans une écoute ouverte, proche de l'entretien non directif.

A l'inverse, lorsque l'accompagné sort de la verbalisation de l'action et qu'il part vers d'autres domaines, qu'il est dans le domaine du jugement ou qu'il traite les tâches de manière générale, l'accompagnateur va rediriger l'accompagné pour le recentrer sur l'action. L'objectif est de canaliser l'interviewé tout en maintenant une qualité de relation dans l'ouverture et la confiance.

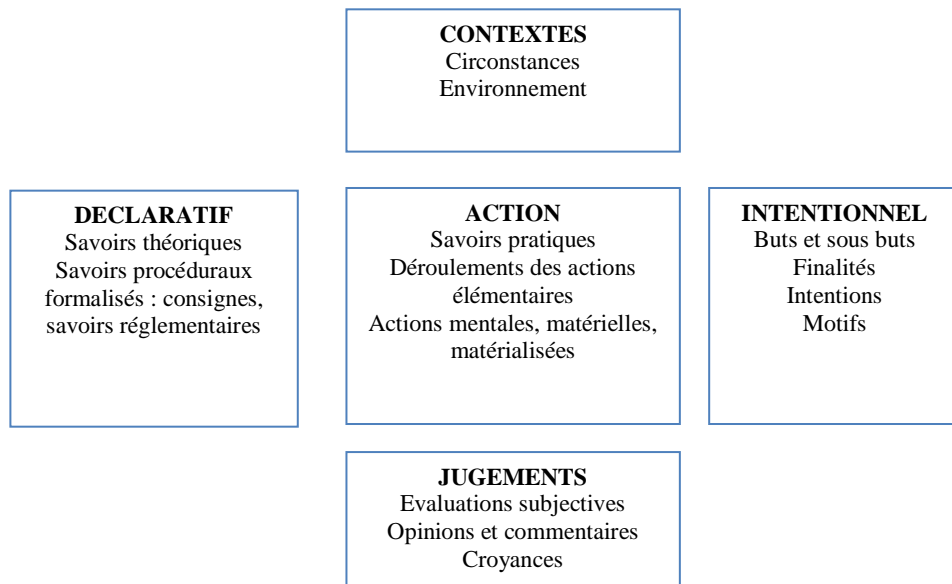
Tout l'art de l'entretien d'explicitation est donc une alternance entre non directivité et canalisation active.

L'objectif d'un entretien d'explicitation est d'amener l'individu à comprendre ses schèmes opératoires, sa pratique professionnelle à partir d'une description détaillée d'une action.

---

<sup>92</sup> P. Vermersch, L'entretien d'explicitation, ESF éditeur, 1994, Paris

**Figure 13- Le système des informations satellites de l'action vécue<sup>93</sup>**



**On repère que la personne est en évocation (position de parole incarnée) selon plusieurs indicateurs :**

- Indicateurs non verbaux :
  - Décrochage du regard (le sujet tourne son regard son attention vers son expérience interne)
  - Ralentissement du rythme de la parole
  - Congruence du verbal et du non verbal (accord entre les expressions du visage et ce qui se dit), si incongruence, interroger.

***Repérer les messages structurants d'ordre identitaire de la personne en entretien d'explicitation***

Durant l'entretien d'explicitation, un certain nombre de verbalisations, d'éléments verbaux et non verbaux ne rentrent pas dans le schéma ci-dessus proposé par P. Vermersch. Ce sont tous les éléments qui revêtent une « coloration émotionnelle »<sup>94</sup>. Pour l'auteur, c'est ce qui se joue au niveau du sujet lui-même de son identité. **Sous-jacent à l'explicitation de l'action, le sujet exprime ce qu'il est.** Le sujet exprime qui il est quand il fait telle action.

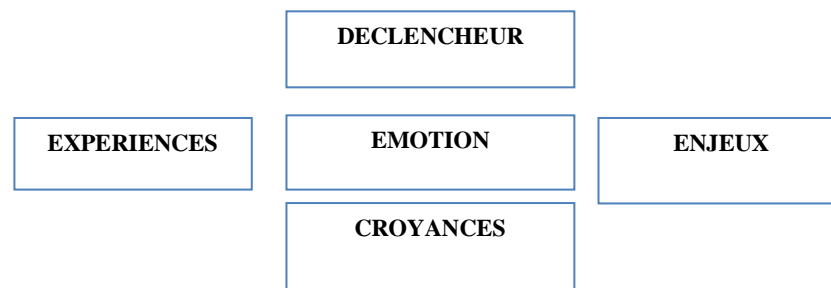
N. Faingold propose dans sa méthode de prendre l'angle affectif du vécu de la situation pour décrypter les messages structurants et les enjeux identitaires qui se jouent dans l'action.

Ainsi, elle reprend le schéma de P. Vermersch et le tourne vers son angle de recherche des émotions :

<sup>93</sup> P. Vermersch, Ibid 45 p.

<sup>94</sup> N.Faingold, De l'explicitation des pratiques à la problématique de l'identité professionnelle : décrypter les messages structurants, in Expliciter

**Figure 14- Le système des informations satellites des émotions vécues<sup>95</sup>**



Ainsi, au travers l'exploration d'un moment de pratique professionnelle, l'individu à accès au sens de son action, précisément parce qu'il décrypte un moment singulier. Il peut étudier ses croyances, ses valeurs, ses représentations, ses connaissances fonctionnelles, ses buts réellement poursuivis, son identité effectivement manifestée »<sup>96</sup>. Ce travail d'explicitation peut faire émerger l'identité personnelle en explorant les intentions visées et l'identité sociale, en explorant l'image de Soi dans l'action. La parole incarnée a pour objectif de mettre en relief, la façon dont se manifeste la personne en action. S'arrêter sur l'émotion que provoque la mise en mot, doit permettre à la personne interrogée de trouver les éléments déclencheurs qui provoquent l'émotion, d'aller chercher dans son histoire de vie, dans ses failles, dans ses joies, les raisons qui l'amènent à vivre cette explicitation dans une émotion.

Ainsi, N. Faingold propose lorsqu'une émotion survient, de quitter le mode de questionnement propre à l'explicitation et de mettre en place un mode d'accompagnement à la prise de conscience de Soi, ce que N. Faingold appelle, « l'aide au décryptage de sens »<sup>82</sup>.

Pour ce décryptage de sens, N. Faingold propose de poser des questions en lien direct avec l'identité du sujet : « *qui tu es quand tu....* », « *comment tu te sens quand...* », « *Et quand tu..., quelle est ton intention ?* »...

<sup>95</sup> N. Faingold, Explicitation, décryptage du sens, enjeux identitaires 5p., in Expliciter N°58, 2004

<sup>96</sup> N.Faingold, Ibid 4p.

## **1.2- Construction du sujet comme partie intégrante du processus de formalisation de savoirs d'action**

*J.M. Barbier*

On l'a vu la question d'identité et sous-jacente à l'énonciation de savoirs d'action, car l'individu se pose sur sa singularité de pratique professionnelle. Une dimension identitaire est en jeu dans le travail de formalisation des savoirs d'action et pour favoriser le processus de questionnement identitaire, des conditions de réalisation de formalisation d'action sont importantes :

### ***Définir la finalité du travail de formalisation de savoirs d'action :***

Il est nécessaire de poser le contrat de départ ; pourquoi la personne réalise-t-elle une formalisation et dans quel contexte ? Est-ce dans le cadre d'une GPEC, d'une mobilité interne, d'un choix de reconversion professionnelle ? Une fois que le cadre est posé, il s'agit alors de privilégier les expériences professionnelles à expliciter pour en ressortir un savoir d'action pertinent au regard de la finalité donnée.

### ***Socialiser son travail auprès de ses pairs***

Le travail de socialisation est un élément indispensable également pour permettre à l'individu d'avoir le sentiment de reconnaissance. Présenter ses savoirs d'actions à « des acteurs engagés »<sup>97</sup> ; des pairs, une institution, à un responsable, c'est augmenter une image positive de soi par une reconnaissance basée sur des éléments « contractuels » des autres.

### ***L'accompagnateur, facilitateur de mise en relief du savoir implicite***

Le rôle de l'accompagnateur est bien d'amener l'énonciateur à mettre en mot ses savoirs implicites. Plus que l'action elle-même, plus que « le contenu des énoncés »<sup>98</sup>, ce sont les « processus déclenchés » durant cette énonciation, d'ordre identitaire, social, qui sont riches de sens sur la construction de la personne et ses mécanismes de fonctionnement. Outre la posture d'expert de l'accompagnateur d'aider à transformer par écrit ou par oral selon l'objectif fixé par la transformation de l'action en savoirs d'actions, son attitude, son questionnement, peut permettre à la personne de donner du sens. La verbalisation de l'action devient alors un matériau de découverte de soi. C'est par le regard du tiers que l'individu va percevoir des éléments sur son identité. Le terrain d'investigation qu'est l'action est un terrain

---

<sup>97</sup> J.M. Barbier, O.Galatanu, Ibid 267p.

<sup>98</sup> J.M Barbier, O. Galatanu, Ibid, 265p.

idéal pour se connaître, se reconnaître, évoluer, cheminer vers soi. La formalisation des acquis est souvent positive car une compétence est une réalisation d'action réussie, c'est donc là encore, le terrain idéal pour avoir une image positive de soi dans l'action. Selon J.M Barbier, c'est le processus de reformulation et de transformation de son agir qui va être source de reconnaissance voire de légitimité. Le rôle du tiers (accompagnateur) est également de s'assurer que la socialisation va pouvoir s'opérer auprès des pairs ou de l'institution visée (des enseignants par exemple dans le cadre d'une VAE).

La reconnaissance passe également par le respect de la procédure, et du contrat de départ. Ainsi, l'accompagnateur doit être vigilant à ce que la forme et le contenu du travail de formalisation soit conforme au contrat de départ.

### ***Les effets à court et moyen-long terme du travail de formalisation des acquis sur soi***

Pendant le travail d'explicitation de l'action, le travail de transformation et de reformulation permet à l'énonciateur de regarder avec recul et dans sa globalité sa façon d'agir, en incluant ses intentions d'actions, ses explications d'action, son processus de réflexion. C'est ce processus de réflexion qui est formateur et émancipateur pour la personne. La réalisation de l'action c'est le résultat, la manière de procéder, c'est la méthode, et c'est grâce à l'énonciation de que l'on décrypte sa méthode. Le rôle de l'accompagnateur va être de favoriser la clarification du processus d'action dans toute sa dimension.

Outre l'effet immédiat sur soi du travail d'énonciation de l'action, les effets produits agissent à moyen et long terme. D'abord parce que la socialisation des savoirs d'action entraîne une interaction avec son entourage. La formalisation des savoirs d'action peut induire une modification des pratiques des collègues de travail par exemple, où la personne peut être identifiée comme experte sur une pratique spécifique. Une VAE peut avoir engendré une modification de statut ou de poste dans l'entreprise dans laquelle l'individu travaille.... « L'énoncé du savoir d'action n'est en fait que la partie émergée de la partie de l'iceberg que représente la reconnaissance sociale du savoir »<sup>99</sup>. Ensuite parce que l'individu qui a réalisé ce travail de formalisation de ses savoirs d'action va raisonner différemment dans sa pratique. Il a mis en lumière ses savoirs implicites, il a découpé son action en processus, il a identifié les points qui peuvent être améliorés, il a identifié ses intentions et il peut les rendre valables, caduques, transformables. Il connaît ses processus et peut donc interagir dessus. D'une pratique professionnelle, des savoirs ont émergés qui seront ré-exploités et retransformés dans un autre contexte d'action. C'est donc des transformations d'ordre

---

<sup>99</sup> J.M. Barbier, O. Galatanu, Ibid 270p.

identitaire qui vont s'opérer plutôt à moyen- long terme d'ailleurs, que dans l'immédiat, car après la réflexivité, c'est le temps de la maturation.

\* \* \* \* \*

N. Faingold et J.M. Barbier nous éclairent quant à la méthode de l'accompagnateur et à son rôle pour amener la personne accompagnée à aller dans son travail de réflexion au- delà d'une mise à plat « superficielle » de son action. L'action c'est une forme d'expression de soi et c'est cet angle là que N. Faingold propose de prendre pour donner un sens plus intime à l'entretien d'explicitation de P. Vermerch. C'est une véritable méthode d'entretien et de questionnements que propose N. Faingold.

Dans la même pensée, J.M. Barbier lui, insiste sur le rôle essentiel de l'accompagnateur en tant que tierce personne, neutre dans l'environnement de l'individu. Son rôle va être de guider « l'énonciateur » vers une analyse holistique, c'est-à-dire de considérer le processus d'action dans sa dimension globale ; vers une complétude et un décroisement de l'explication de l'action.

## **2- Le concept d'accompagnement des adultes**

Le concept d'accompagnement est un concept là encore très galvaudé et très utilisé dans les dispositifs d'aide à la personne, que ce soit dans le domaine de l'éducation, de la formation pour adulte, de l'insertion, de la santé ou encore de la spiritualité. Certaines situations appellent l'accompagnement, d'autres relèvent d'un autre champ souvent englobé dans le terme d'accompagnement ; les champs de l'information, de la formation, du management ; on peut accompagner dans des instants précis dans l'exercice de ces fonctions, mais pas seulement. Un manager peut parfois accompagner dans son rôle, parce que la situation le demande, mais ce n'est pas sa fonction première. A d'autres instants il est « commandeur », fédérateur, ...

Dans notre travail de recherche, cette distinction nous est nécessaire. Est-ce que celui qui accompagne à la formalisation des acquis est toujours dans la fonction d'accompagnement ? Ne prend-il pas à certains moments une autre fonction, une autre posture ; d'expert, de formateur ?

Mais avant de nous intéresser aux situations d'accompagnement, nous nous arrêterons sur une réflexion de M. Paul autour de la définition de l'accompagnement.

Le choix de notre méthodologie d'accompagnement en formalisation des acquis, nous le verrons au chapitre suivant, est, en première étape, une mise en sens de son action par un travail introspectif grâce à un travail sur l'itinéraire de vie, les histoires de vie, concept développé par G. Pineau. Nous ne nous arrêterons pas longuement sur ce concept qui ne constitue pas le thème général de notre recherche mais, plus sur l'accompagnement en histoire de vie, de par la lecture de textes de M.C. Josso et G.Pineau.

Chacun des auteurs cités proposent des postures d'accompagnement et proposent même une méthodologie. Le « Tenir conseil » d'A. Lhotellier rappelle la responsabilité et la professionnalité que pèsent sous la fonction d'accompagnement. L'accompagnement peut se décliner en processus, ce que développe G. Je Bouëdec. Des techniques et postures peuvent selon l'étape du processus être empruntées à d'autres champs disciplinaires comme la psychothérapie avec C. Rogers. Dans le champ des sciences de l'éducation, J.M. Barbier est très éclairant par son approche transversale, une écoute humaniste qui part de soi pour atteindre l'autre (et revenir vers soi). L'accompagnant fait partie intégrante de l'accompagnement et il doit en avoir conscience. On ne peut accompagner en s'ignorant.

Ce dernier concept présenté dans le cadre de notre recherche avant de présenter notre étude terrain nous paraît donc être une bonne entrée en matière. Outre le concept pour notre thématique de recherche, l'étude de ce concept va nous aider à entrer dans une posture de chercheure. Nous allons nous auto-accompagner à passer du praticien au chercheur et ces lectures sont une vraie ressource.

## **2.1 Pour une définition de l'accompagnement**

*M.Paul- G. Le Bouëdec*

### ***Historicité du mot accompagner***

Le mot accompagner est un vieux mot français, ce n'est ni un néologisme ni un terme anglo-saxon, qui a depuis une vingtaine d'année une utilisation professionnelle et institutionnelle pour certains métiers à relation d'aide forte. Auparavant, le terme accompagner, ou accompagnateur était utilisé dans les cours princières, les courtisans tenaient compagnie au seigneur dans ses repas, ses voyages... Puis, comme le rappelle G. Le Bouëdec<sup>100</sup>, au XVème siècle, c'est dans le champ musical que l'on accompagne une voix, un orgue, un thème

---

<sup>100</sup> G. Le Bouëdec, A. Du Crest, L.Pasquier, R. Stahl, l'accompagnement en éducation et formation, ed. L'harmattan, 23p.

principal dans le but de le mettre en valeur, de sublimer l'instrument. L'auteur identifie d'autres domaines comme l'aviation militaire ; l'avion qui escorte, accompagne un avion à protéger.

L'histoire de vie de ce mot change et **évolue vers une voie professionnelle** notamment mais le fil conducteur entre les usages antérieurs et l'usage actuel, est bien la notion de soutenir, protéger. **La posture de l'accompagnateur est modeste**, il est à côté de l'acteur principal<sup>89</sup>.

### *Ce que l'on entend par accompagnement*

Pour M. Paul, la forme la plus simple de l'accompagnement est la relation dialogique de deux personnes. L'accompagnement a vocation d'apporter des éléments de clarification, pour prendre des décisions, comprendre une situation, acquérir une méthode pour obtenir des clés, avancer sur une problématique posée à l'entrée en accompagnement.

Un accompagnement, tel qu'on le conçoit aujourd'hui dans le cadre professionnel, se décline en quatre caractéristiques :

- **La secondarité**<sup>101</sup> : celui qui accompagne intervient en second, l'objectif visé est centré sur la personne accompagnée
- **Un effet d'ensemble** : le travail en binôme vise un même objectif
- **Cheminer avec/vers** qui indique une notion de distance à parcourir
- **Un moment de transition** ; l'actualité de la personne, les circonstances l'amènent à devoir réfléchir sur d'autres possibles. L'accompagnement est donc **circonstanciel et temporaire**.

M. Paul précise également que la relation d'accompagnement possède des caractéristiques qui cadrent l'accompagnement <sup>91</sup>:

- **La relation asymétrique** : lien de deux personnes en « inégales puissances »<sup>102</sup>.
- **La relation est contractualisée** : le périmètre de l'accompagnement est clairement défini, dans le contenu, les temps de rencontres,..., les deux parties sont d'accord sur les modalités de réalisation.
- **La relation est circonstancielle** : un évènement a déclenché l'accompagnement
- **La relation est temporaire** : l'accompagnement a un début et une fin connue des deux parties

---

<sup>101</sup> M.Paul, Ibid ; 59p

<sup>102</sup> M.Paul, Ibid ; 60p



- **La relation est co-mobilisatrice** : chaque partie se mobilise dans une démarche active avec un déploiement en visée.

### *De l'accompagnement à l'action accompagner*

(se) joindre à (qqn)	accompagner	
	pour aller où il va	en même temps que lui
jonction ou connexion (relationnelle)	déplacement (spatialité)	synchronicité (temporelle) :
idée de lien et d'union	idée de déplacement d'un lieu vers un autre, changement de place ou de position	idée de simultanéité entre événements distincts bi-partition
se mettre ensemble se mettre en plus ou à côté	aller vers	aller de pair avec être en phase avec
contact et contiguïté proximité et connexité	mouvement et déplacement progression et direction	rapport de coexistence concomitance et coordination
similitude : principe de relation et d'identité conformité, accord	mouvement : principe dynamique de transformation, créateur d'écart différenciateur	altérité : principe d'altérité, générateur de symétrie/dissymétrie

**Figure 14- Déploiement du sens littéral d'accompagner, M. Paul, Ibid 61p.**

M. Paul nous propose une interprétation de l'étymologie du verbe accompagner, d'origine latine :

-**Ac** : variante de ad : la direction, aller vers

-**Com** = cum : avec (3 dimensions à ce mot : la relation, le moyen, la simultanéité dans un espace-temps)

-**Pagner** = pagnis : pain, le partage mais aussi la substance, idée de partager et produire quelque chose ensemble.

Cette traduction étymologique est le socle de départ de la notion d'accompagnement, mais on voit très rapidement que de nombreuses déclinaisons peuvent partir de cette définition :

Comment se fait la relation, quelle position l'accompagnant a-t-il auprès de l'accompagné ? Est-il à côté, avec ? M. Paul ira plus loin dans son analyse du mot en le rapprochant de ses synonymes, et elle en retiendra quatre qui sont porteurs de différences significatives et qui marquent bien les différents accompagnements que l'on peut trouver dans les différents champs disciplinaires avec des visées différentes :

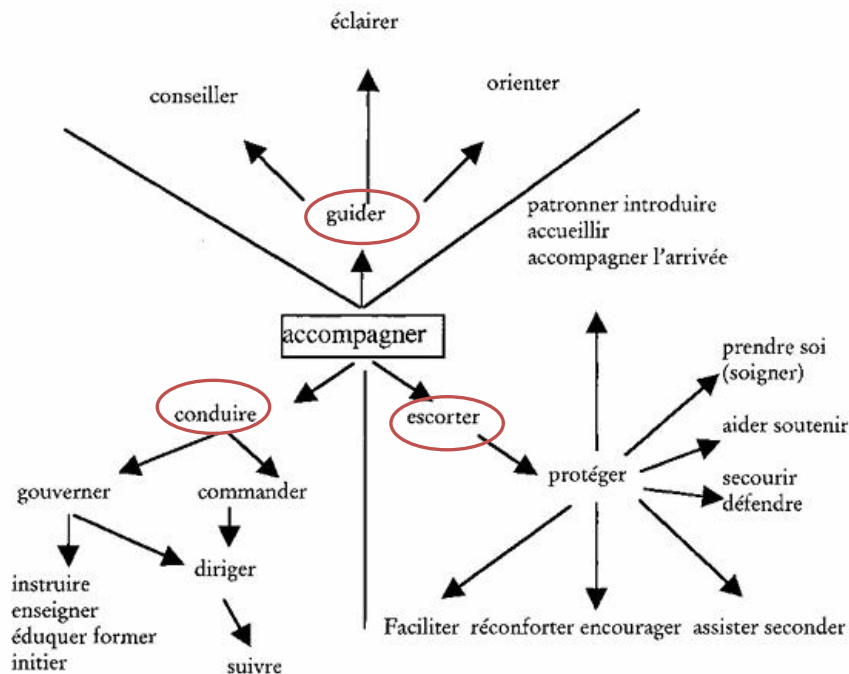


Figure 15- champ sémantique d'accompagner- M. Paul, Ibid, 69p.

**Conduire** : emmener avec soi dans une même direction. Idée de gouvernance, de direction pour élever une personne dans une perspective qui est la sienne.

**Guider** : dans l'objectif d'amener à, de permettre à l'accompagné de se développer, de se projeter.

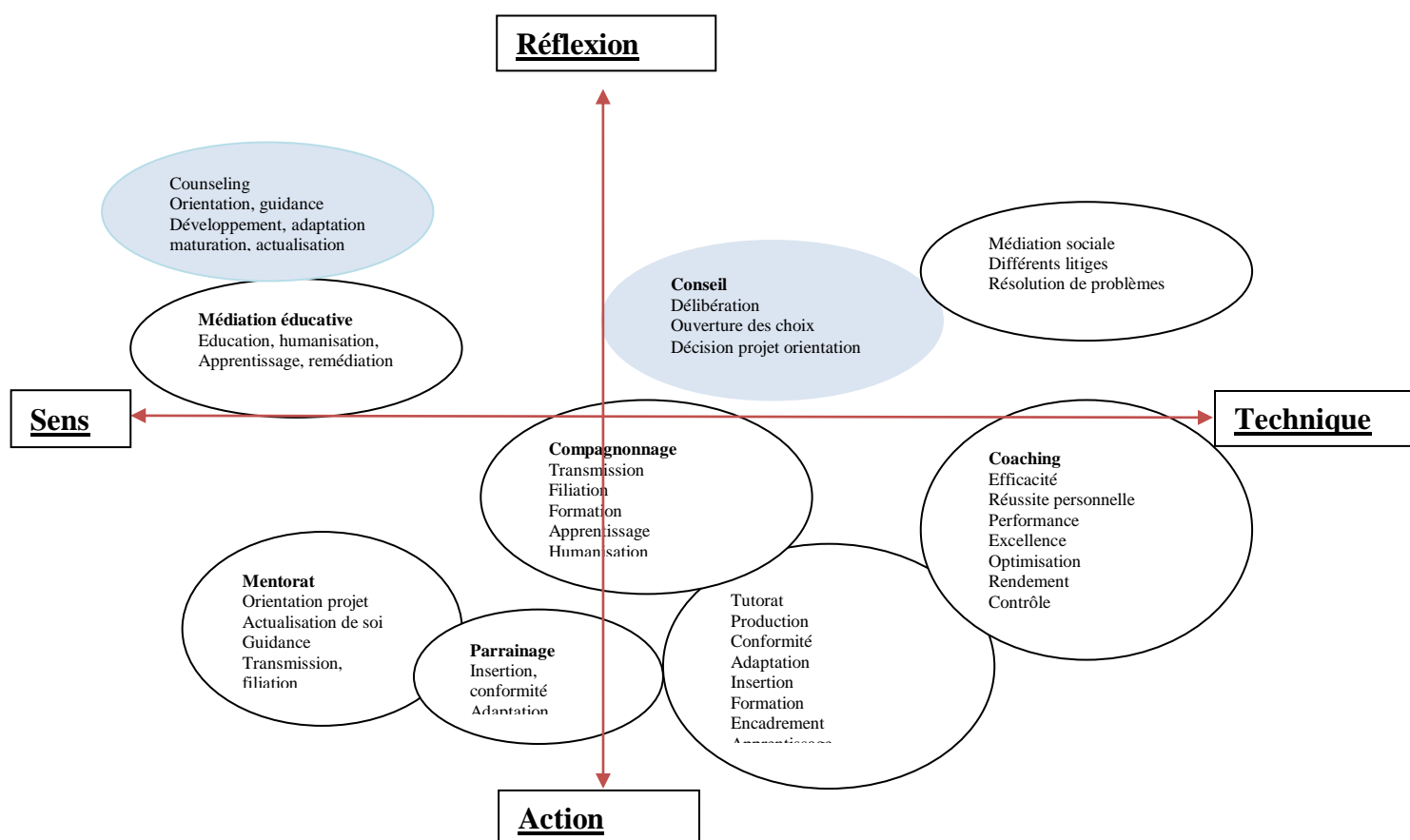
**Escorter** : c'est protéger, accompagner pour un rétablissement

M. Paul pose donc les bases de l'accompagnement, elle introduit l'idée que l'accompagnement est décliné sous plusieurs formes et qu'il n'est que le « chapeau » de plusieurs pratiques qu'il est important de comprendre pour se positionner ensuite.

## 2.2 Les différentes pratiques d'accompagnement

M.Paul, A. Lhotellier

Pour M. Paul le terme accompagnement est un mot générique. Il regroupe plusieurs types d'accompagnements qu'elle nomme la « nébuleuse de l'accompagnement ». La notion d'accompagnement à elle seule ne suffit pas et il est nécessaire de la rattacher à la forme d'accompagnement<sup>103</sup>. L'auteur a identifié 9 formes d'accompagnement qu'elle a organisé selon 4 finalités d'accompagnement ; une finalité de sens, d'action, de réflexion ou de technique.



**Figure 16- La nébuleuse de l'accompagnement ou pratiques d'accompagnement- M.Paul, Ibid 53p**

*En bleu, les types d'accompagnements qui nous semblent être ceux pertinents pour l'accompagnement à la formalisation des acquis.*

Pour ce qui concerne notre recherche, nous pensons à ce stade, peut-être apporterons- nous des modifications durant notre étude sur le terrain, que les formes d'accompagnement à la formalisation des acquis sont le conseil et le counseling, l'alternance des deux étant possibles évidemment. Nous allons donc nous pencher sur ces deux formes d'accompagnement :

<sup>103</sup> M.Paul, L'accompagnement, une posture professionnelle spécifique. L'Harmattan, 2004, 23-53 p.

### ***Le counseling, relation d'aide***

Le counseling tel qu'il est utilisé aujourd'hui se différencie du conseil dans le sens où la visée est plus d'ordre du développement personnel et appartient plus au champ de la psychologie et de la psychothérapie que le conseil. C'est d'ailleurs C. Rogers qui amène cette notion en proposant sa méthode d'accompagnement humaniste. De par une attitude de guidance, de non directivité dans les échanges, l'accompagnant tente de permettre à l'accompagné de découvrir lui-même des réponses constructives pour son développement personnel. L'accompagnement est basé sur le dialogue, le sujet possède les connaissances sur lui-même et ce courant va à contre-courant des postures d'experts qui apportent des dispositifs d'aide, de diagnostic comme les tests d'intelligence. L'art de cet accompagnement est l'écoute active.

M. Paul distingue trois types de counseling : counseling personnel, counseling vocationnel, ou encore psychothérapie. Cet accompagnement permet de travailler sur des problématiques d'ordre existentiel, visant une amélioration, un mieux-être, une meilleure qualité de vie. C'est un accompagnement à la fois « psychologique et sociale »<sup>104</sup>. Le rapport qui s'installe entre les deux interlocuteurs se situe au niveau d'un contexte précis, mais pourra alors aller au-delà, l'accompagné pouvant être alors dans une quête identitaire. La posture de l'accompagnateur est une posture d'empathie, d'écoute, de non-jugement de congruence. Le counseling concerne l'accompagnement psychologique, d'orientation. Quelles que soient ses variantes, l'objectif commun est la volonté de l'individu de progresser, de se développer personnellement. L'accompagnateur va engager une attitude et des techniques « facilitatrices ». La relation est centrée sur la personne.

### ***Le conseil ou la consultance***

Le conseil est une notion floue appartenant à plusieurs champs disciplinaires. C'est une faculté qui appartient à beaucoup et qui paraît assez naturelle et facile à réaliser. Le consultant et le conseiller ont des similitudes dans le sens où ils ne décident pas. Ils peuvent donner leur avis mais laissent libre arbitre la personne concernée. Conseiller engage les deux individus ; l'accompagné d'une part qui devra avoir la capacité de faire des choix, après avoir analysé les échanges avec l'accompagnateur, le conseiller d'autre part qui va être à son niveau acteur dans l'accompagnement par la mise en place d'un dialogue. Il va s'impliquer dans le projet de l'autre de par l'aide à la réflexion. Outre l'empathie, l'écoute, la congruence, postures

---

<sup>104</sup> M. Paul, Ibid 30p

employées dans le counseling, la mise en place du dialogue doit permettre d'avancer concrètement dans l'élaboration d'un projet (quelle que soit la nature du projet).

Le conseiller – consultant doit donc faire preuve de compétences techniques par rapport à la problématique posée.

### **Tenir conseil**

A.Lhotellier parle de la posture professionnelle « **tenir conseil** », à contrario du « donner conseil » qui n'engage pas le conseiller. Tenir conseil c'est avoir la capacité (les deux parties) à « délibérer »<sup>105</sup>. Le tenir conseil a une fonction critique.

L'auteur insiste sur la professionnalité du tenir conseil, véritable processus d'accompagnement à la résolution d'une problématique.

Ainsi, il distingue trois paramètres nécessaires pour avoir la fonction de tenir conseil :

- « La création d'une démarche dialogique
- La recherche méthodique et plurielle du sens d'une situation plurielle
- Le travail du sens du temps (moments, rythmes), pour l'élaboration d'une décision fondatrice d'une action sensée, responsable, autonomisante. »

Tenir conseil s'inscrit dans une démarche balisée ; dans le temps, dans les moyens, dans la relation.

L'accompagnateur est en chemin lui aussi lorsqu'il conseille, c'est pour les deux protagonistes, un instant de confrontation, de validations, de questionnements qui visent l'autonomie de l'individu.

### Les objectifs visés du tenir conseil :

L'instant du conseil c'est un moment de crise ou c'est une problématique que l'on met en crise. C'est à partir de cette mise en problème que la réflexion va pouvoir s'opérer. Celui qui tient conseil va permettre à la personne conseillée de délibérer, de faire ses choix grâce à une situation clarifiée et mise en tension. Cet instant dialogique est un instant clé pour la personne qui va pouvoir se construire, faire sens, se produire. Il y a une dimension identitaire puisque la personne se positionne dans la confrontation et délibère. La confrontation avec autrui amène à la confrontation avec soi ; tenir conseil est un « **acte d'autonomisation et d'émancipation** »

<sup>106</sup>.

---

<sup>105</sup> A. Lhotellier, « Tenir conseil » ;in revue Carriérologie Volume 9

<sup>106</sup> A. Lhotellier, « Tenir conseil » ;in revue Carriérologie Volume 9, 19p.

### Les trois dimensions à considérer dans le tenir conseil

« *L'agir sensé (1) en situation (2) de la personne en devenir (3)* »

« **L'agir sensé** »<sup>107</sup> : ou donner du sens à une action. C'est en donnant du sens à l'acte, à le rendre en cohérence avec son environnement, ses connaissances, ses intentions, ses buts, ses finalités que l'on devient autonome. L'action n'est pas une discipline, et elle ne peut être théorisée ou expliquée. On peut seulement tenter de l'explicitier et de la décrypter et le moment du tenir conseil doit être cette opportunité de clarification. Une action pour l'auteur est pilotée, « conduite » à trois niveaux en interaction permanente:

Le niveau de l'**expérience** : expérience « immédiate », subjective, à explorer

Le niveau du **comportement** : observable et objectif, que l'on peut communiquer

Le niveau de la **praxis** : combinaison de l'expérience transformée et du comportement qui donne le sens à l'agir.

« **En situation** »<sup>94</sup>, la personne n'existe que dans un contexte et on ne peut séparer le contexte de l'action. « *On ne peut expliquer une conduite en l'isolant du milieu où elle se déploie* » (H Wallon)<sup>94</sup>. La situation ne se résume pas à l'environnement, mais elle en est l'interprétation du contexte qu'en fait son acteur. C'est un « système de contraintes et de ressources, d'obstacles et d'appuis »<sup>108</sup>, pour la personne, et l'enjeu du tenir conseil est bien de mettre à plat la situation, car sans ce travail, l'analyse de la problématique posée ne peut se faire. La situation est la partie visible de l'iceberg finalement, et tenir conseil c'est rencontrer la partie émergée de l'iceberg. Sans cette rencontre l'analyse de la problématique est « tronquée » et vide de sens.

« **de la personne en devenir** » il n'y a de sens que s'il y a une visée, et on doit s'intéresser aux intentions de la personne dans son action mais aussi à la visée qu'elle se donne dans la réflexion qu'engage le tenir conseil.

---

<sup>107</sup> A. Lhotellier, Ibid, 21p.

<sup>108</sup> A. Lhotellier Ibid 23p.

### La démarche du tenir conseil :

« Nous avons besoin de ce qui nous aide à penser par nous- même : un méthode (E. Morin)

Le tenir conseil est une véritable méthode qui s'articule en plusieurs phases

#### 1- Un dialogue

Le dialogue construit le sens de la réflexion, il permet la confrontation, il permet d'aller en profondeur sur des terrains pour lesquels à priori la personne seule n'aurait pas exploré. Le dialogue permet la construction du savoir, de la connaissance, la mise à plat des aprioris... La notion de réciprocité qu'implique le dialogue est essentielle dans le tenir conseil. On ne peut imaginer une conversation qu'à sens unique. « Dans le dialogique, le sens est co-travaillé, le sens est en travail »<sup>109</sup>.

#### 2- Une dimension temporelle

A cette dimension relationnelle instaurée par le dialogue, l'instant du conseil s'inscrit dans l'histoire de l'acteur. Le moment du conseil est comme une ponctuation du temps, un moment de construction de sens (le kairos). Cette ponctuation temporelle permet de regarder également son rapport au temps en situation. Le temps est ce qu'on lui octroie. Le temps donné pour les séances de « tenir conseil » interagit également dans l'analyse et la réflexion de l'action vécue. Le temps de réflexion de l'individu succède au temps de dialogue et de confrontation. Le temps de la relation se poursuit par un dialogue intérieur de la personne en réflexion. Le temps est une réalité, une contrainte souvent ; on manque de temps dans le conseil. Mais le temps est à doter de sens, de présence, de richesse d'échange et de réflexion. Le temps fait partie du contrat de départ, il est à considérer en profondeur et pas seulement sur sa dimension linéaire, le chronos.

#### 3- La notion de travail

Durant le tenir conseil, un travail s'opère, des transformations ont lieu. Le cheminement à deux amène bien un résultat qui résulte de ce moment. Tenir conseil c'est donc agir avec méthode pour atteindre un objectif visé. La méthode est l'outillage requis pour atteindre cette visée. A. Lhotellier propose une méthode par le travail du sens, du projet, de l'agir.

---

<sup>109</sup> A.Lhotellier, Ibid 29p

*Le travail du sens en trois étapes selon A. Lhotellier :*



**La limitation du sens** c'est la pose du cadre ; partir de la narration du contexte pour comprendre les paramètres, les enjeux, les circonstances et mettre en problème la situation.

**L'ouverture de sens**, c'est « l'exploration <sup>110</sup> », la pose d'hypothèses, de pistes de recherche. L'alternance de questions / explications / compréhension permet d'explorer et son propre paradigme, sa perception et ensuite de la confronter à une tierce personne. L'exercice de confrontation permet de mettre en exergue les incohérences, les écarts entre discours, faits constatés, intentions.... Une confrontation est efficace et constructive à condition que la relation entre l'acteur et le conseiller soit basée sur la confiance et la réciprocité.

**Le discernement du sens**, est réalisé après ces deux phases, lorsque l'on rend cohérentes les observations, qu'on leur donne un sens, que l'on « conscientise » puis que l'on « intègre » les observations, réflexions, analyses qui ont émergées de ce travail de mise en sens.

\* \* \* \* \*

L'acte de Tenir conseil est un acte responsable. Il enlève l'idée que l'accompagnateur (le psychologue par exemple) détient les solutions, les réponses. Les réponses se construisent durant le travail du Tenir conseil. La démarche est active et créative. Le conseil ne peut se contenter d'être un entretien d'écoute, de convivialité, il doit être un moment de travail, balisé et rythmé par des temps d'analyses, des temps de délibération, des temps de confrontation... La construction de sens est une véritable méthodologie et là encore on ne peut se contenter d'une compréhension immédiate du sens ; c'est grâce à une méthode d'exploration et de confrontation que la mise en sens va émerger. Le concept du Tenir conseil d'A. Lhotellier nous rappelle qu'on ne peut se hasarder dans le conseil et qu'une méthode est indispensable. Le matériau principal étant le dialogue.

### **2.3 La place de l'accompagnant**

*R. Stahl*

R. Stahl revient sur la place de l'accompagnant. Selon lui, de nombreux accompagnateurs manquent de formation et ne se positionnent pas dans un rôle d'accompagnateur. Il y a confusion dans les missions octroyées à tort à l'accompagnement. Ainsi, s'il est vrai qu'une

---

<sup>110</sup> A. Lhotellier, Ibid 31p.



« fibre » d'accompagnateur existe, il n'en est pas pour autant dit que la personne qui a la « fibre » accompagne. Il est donc nécessaire de redéfinir la place de l'accompagnateur.

Il est important que l'accompagnateur ait conscience de la place qu'il occupe, et quelle place il laisse à l'accompagné. Par exemple, sur un entretien d'une heure l'accompagnateur peut adopter des places différentes en fonction de son intervention : écoute active, conseils, prise de position... Dans un même entretien, l'accompagnateur peut être en position de manager, de formateur, plus rarement il va être en « posture réelle d'accompagnement »<sup>111</sup>. Il n'y a pas d'accompagnement indifférent, sans part de subjectivité, sans laisser une partie de soi ; il s'agit donc de se poser la question «comment utiliser tout ce que je suis, mes compétences, mon histoire, pour accompagner l'autre sans me mettre à sa place?»<sup>100</sup>.

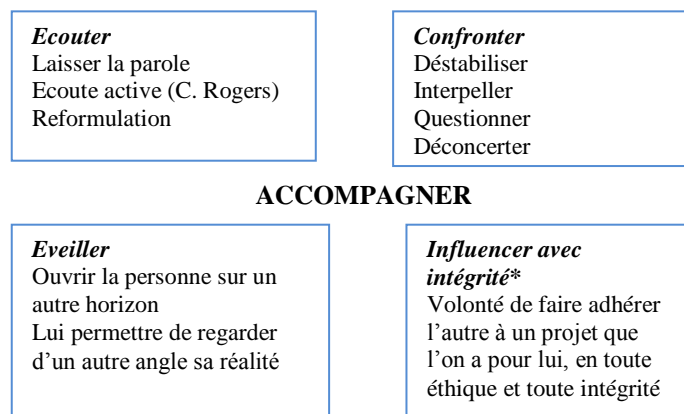
L'auteur distingue trois positions, trois « registres » de l'accompagnateur :

- « **Les registres de l'écoute** : place pour écouter, reformuler, questionner avec des questions ouvertes, vérifier, clarifier, recentrer ou élargir.
- **Les registres de l'analyse**, places pour analyser intellectuellement, comprendre la carte du monde de l'autre (peut-on réellement la comprendre?), diagnostiquer, sentir intuitivement
- **Les registres de l'influence**, places pour éveiller, confronter, provoquer, bousculer, conseiller, se décaler, faire prendre conscience, proposer, recommander, imposer (injonctions, dont certaines peuvent être paradoxales), être directif, explorer des pistes,... influencer avec intégrité ? »<sup>100</sup>

Ces positions impliquent que l'accompagnateur soit le plus authentique, le plus lui-même pour accueillir l'autre en toute intégrité. Il s'agit de faire place à l'autre, lui laisser la place de parler, de dialoguer, de délibérer, de cheminer. Ainsi l'accompagnateur doit avoir conscience de la place qu'il occupe durant les échanges et il doit adopter les postures les plus pertinentes.

---

<sup>111</sup> R. Stahl, Un exemple de formation à l'accompagnement en formation in collectif L'accompagnement en éducation et en formation, Arnaud Du Crest, Guy Le Bouëdec, Luc Pasquier, Robert Stahl, éd. L'Harmattan 104p.



**Figure 17- Schématisation des phases de l'accompagnement selon R. Stahl Ibid 105-108 p.**

\*l'auteur fait référence aux travaux de G.Laborde<sup>112</sup> : d'une communication positive et efficace pour faire adhérer son interlocuteur à son objectif. R. Stahl pense que d'une façon consciente ou inconsciente, on possède un projet pour la personne et on cherche à l'influencer en toute intégrité, toute bienveillance.

Ces différentes positions, l'accompagnant doit en prendre conscience et les utiliser à bon escient selon la finalité visée. A quel moment faut-il adopter une posture d'écoute, et quel type d'écoute ? La phase qui doit être la première, quelle que soit la nature de l'accompagnement, celle qui installe la relation, c'est l'écoute de l'autre, une écoute totale, sans jugement, sans interprétation, pour ne pas influencer la personne, pour ne pas faire de l'ombre à ce qu'elle a à dire. Une écoute de la communication verbale et non verbale. C'est donc un récit qui ouvre l'accompagnement, et ensuite, selon la finalité visée, l'accompagnant doit adopter la position qui lui semble opportune. Ce qui n'est pas toujours aisé. Parfois, c'est un « hors sujet » que l'accompagnateur peut réaliser, en adoptant une attitude inappropriée comme d'aller sur le champ du développement personnel quand l'objet de l'accompagnement est un accompagnement à la recherche d'emploi par exemple. La centration doit-elle se faire sur la personne, sur la mission, sur la tâche ? C'est une question à se poser et se reposer en tant qu'accompagnateur.

<sup>112</sup> G.Laborde, Influencer avec intégrité, ed. Interéditions, 1987

## **2.4 La place de la parole en accompagnement**

*M. Paul*

La parole en accompagnement doit être réflexive. Elle ne peut pas se contenter d'être conviviale, empathique (ce sont les limites de l'approche de C. Rogers en accompagnement qui a une visée thérapeutique qui ne peut suffire à l'accompagnement). Elle doit être, pour reprendre Lhotellier, un véritable travail intersubjectif, qui interagit et qui permet de produire du sens grâce à la « parole réflexive ».<sup>113</sup> La parole doit avoir un sens par rapport à la problématique visée, elle doit être « à propos »<sup>102</sup>. Pour favoriser la réflexion, la parole doit donc être parfois divergente pour ouvrir vers d'autres possibles, être génératrice de créativité pour sortir des sentiers battus et de ses perceptions des choses. Ainsi le moment de parole devient une réelle expérience, un agir s'opère entre les deux parties. Malgré l'asymétrie qui existe entre l'accompagnateur et l'accompagné (de par leurs fonctions différentes), un rapport de réciprocité doit s'établir.

Le dialogue ne doit pas être un échange d'idées, et n'est pas une conversation superficielle, c'est une même réflexion de deux angles différents avec des enjeux différents de part et d'autre. Deux pensées s'exposent, les divergences de perceptions sont analysées, confrontées. Des transformations s'opèrent dans ces échanges réflexifs, le sens prend forme. La parole s'exerce dans le dialogue, la délibération, et s'achève en décision quand cela est possible. Délibérer c'est confronter sa pensée réflexive à celle d'un autre pour la mettre en tension. Décider c'est avoir des réponses à cette délibération et c'est y mettre fin. Confronter une pensée à une autre est subjectif car on ne peut qu'interpréter la parole de l'autre, on ne peut pas la vérifier objectivement. C'est donc dans la « parole intersubjective »<sup>114</sup> que l'alchimie opère, qu'une réflexion co-construite émerge.

M. Paul rappelle que cette communication entre deux parties, si elle égale sur le plan de la considération entre les deux individus, elle reste et elle doit rester dans le cadre d'un accompagnement asymétrique. Asymétrique de par le rôle de l'un, la situation de l'autre (c'est écart est validé et formalisé par le contrat de départ), de par les effets attendus de chacun. Cet asymétrie exige une éthique forte de la part de l'accompagnant qui doit œuvrer professionnellement pour amener l'accompagné à la réflexivité.

---

<sup>113</sup> M. Paul, Ibid, 138p.

<sup>114</sup> M. Paul, Ibid. 139p.

## **2.5 Accompagner en histoire de vie**

*G. Pineau*

Accompagner à la formalisation des acquis professionnels sans aborder durant l'accompagnement l'histoire de vie de la personne, c'est ne s'intéresser qu'à la forme des acquis sans en comprendre le sens. C'est justement ce que nous ne voulons pas faire dans notre pratique et que nous regrettons de constater dans la pratique de certains conseillers emploi, bilan de compétences, conseillers RH...

Mais donner une place durant l'accompagnement à l'histoire de vie ne doit pas être un moment de discussion non accompagné, c'est prendre le risque que cette discussion soit vide de sens et non réflexive pour la personne. Il est donc essentiel de s'intéresser à l'accompagnement en histoire de vie. G. Pineau nous semble être incontournable.

### ***L'accompagnateur en vérité avec lui-même***

On ne le soulignera jamais assez, l'accompagnateur doit avoir conscience de son rôle, de sa fonction auprès de l'accompagné. Avant d'évoquer toutes les postures de l'accompagnateur, il en est une qui est supérieure sans doute aux autres, c'est le rapport de l'accompagnateur à lui-même. Il est nécessaire qu'il soit dans un rapport de vérité avec lui, il s'accompagne ou se fait lui-même accompagner. Il connaît ses failles, son fil conducteur, ses intentions d'action et notamment son intention d'accompagnement. Comment accompagner une personne à construire du sens quand soi-même on n'est pas dans cette réflexivité ? C'est vrai pour tout accompagnement, mais c'est encore plus vrai en accompagnement en histoire de vie, qui est au carrefour du professionnel, de l'existentiel, du social, de l'autoformation....

G. Pineau reprend dans le livre collectif « accompagnement et histoire de vie », une réponse de P. Dominicié à la question « une certification est-elle nécessaire aux formateurs d'adultes pour pratiquer l'histoire de vie ? » Il explicite trois qualifications nécessaires : « une **bonne connaissance de soi**, une solide culture intellectuelle, une expérience sociale diversiforme- et une double orientation pour les acquérir et les entretenir : incessante confrontation pour compléter des certifications toujours relatives. »<sup>115</sup>

---

<sup>115</sup> G.Pineau, accompagnement en histoire de vie, ed L'Harmattan, 1998, 8p.

Cette réponse de P. Dominicié fait écho au triptyque ontologique en éducation de R. Barbier<sup>116</sup> : accompagner en histoire de vie c'est accompagner la personne vers une auto-éducation, une anthropoformation. L'éducation reste minuscule si elle se cantonne à l'instruction. L'éducateur, comme l'accompagnateur en volonté d'amener la personne à s'auto-éduquer, cherche dans ses profondeurs ses règles, ses connaissances, car la profondeur est une source inépuisable de connaissances. La Gravité, c'est la lucidité, lucidité sur la vie, et donc angoisse de la mort, conscience de la tragédie que nous vivons, lucidité sur les blessures qui nous habitent, mais en même temps de **la joie d'être**. René Barbier parle du **métissage tragédie ↔ joie « bouleversante »**, alchimie constructrice de sens. Enfin, la dimension de la reliance ; la reliance s'est être relié à soi, relié aux autres, au monde qui nous entoure. C'est un état de cohérence à plusieurs dimensions : de soi à soi, de soi aux autres, de soi à la vie. Outre la posture « horizontale » de l'accompagnateur, comme l'écoute, la congruence,... , il nous apparaissait essentiel de faire un détour sur la posture « verticale » qui est essentielle en accompagnement en histoire de vie.

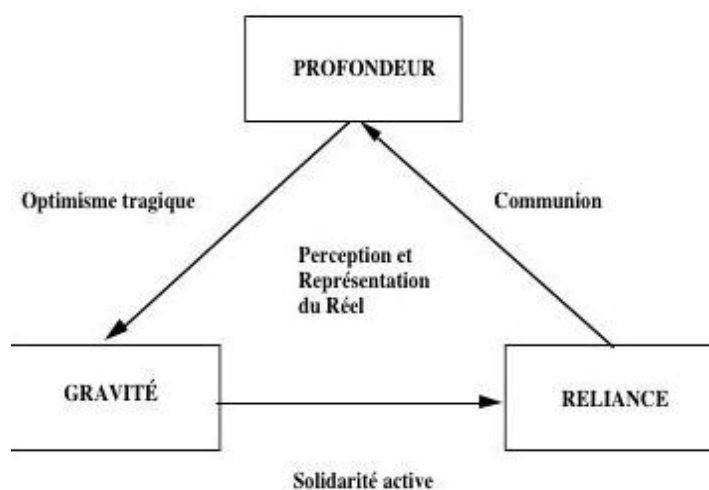


Figure 18- Le triptyque ontologique en éducation R. Barbier, 1997

### *Un accompagnement heuristique*

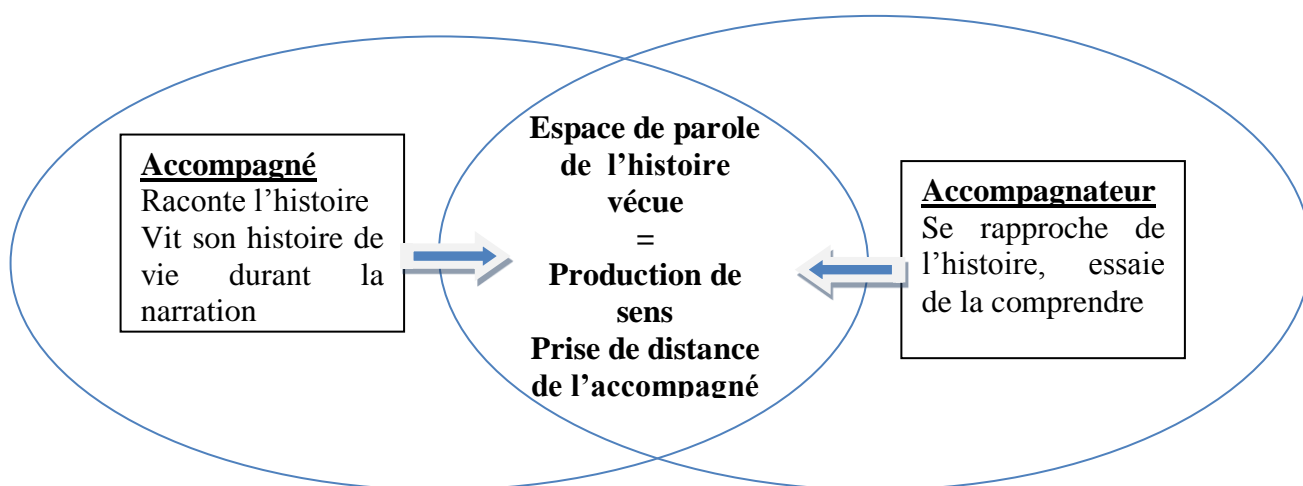
L'accompagnement en histoire de vie, n'est pas « simplement intellectuel ni simplement un partage de vie »<sup>117</sup>, c'est une mise en sens de sa vie par la narration et l'exploration de son histoire de vie. Ce n'est pas non plus une analyse de sa vie de type psychothérapie. On ne

<sup>116</sup> D'après nos lectures de René barbier : « L'approche transversale, éd anthropos et le texte en ligne de R. Barbier sur son site « le Journal des chercheurs » [http://www.barbier-rd.nom.fr/journal/article.php3?id\\_article=282](http://www.barbier-rd.nom.fr/journal/article.php3?id_article=282)

<sup>117</sup> G.Pineau, Ibid 12p

cherche pas les traumatismes, les choses enfouies. L'accompagnateur n'est pas un thérapeute. C'est une réflexion sur sa vie, narrer son histoire de vie, c'est apprendre de soi et de son pouvoir d'action. La mission de l'accompagnateur est donc d'ouvrir puis de maintenir un « espace de prise de paroles. Un espace minime, au frontières des professions, des organisation et de disciplines »<sup>118</sup>. La personne parle d'elle-même et construit du sens à partir de la mise en mots et du partage de son expérience vécue. Accompagner en histoire de vie, c'est se défaire de toute théorie dans le discours, mais être aux côtés de l'autre, avoir une écoute congruente et authentique. L'accompagnateur est en « parité de relation mais en disparité de position ».<sup>119</sup>

Le rôle de l'accompagnateur est donc de se positionner dans le discours de l'autre pour en être suffisamment proche pour le comprendre et ainsi amener l'accompagné à prendre de la hauteur de ce discours et de cette histoire de vie dont il est acteur. G. Pineau évoque une « position biocognitive opposée »<sup>120</sup> à celle de l'accompagné. Ainsi, G. Pineau parle de « **coinvestissement** »<sup>121</sup>. C'est grâce au travail, à l'implication de chacun que le sens émerge. Par le possède La dynamique dialogique des deux positions (accompagné/accompagnant) produit un sens qui n'aurait sans doute pas celui-ci, ou tout au moins si aboutit, si la personne avait cheminé seule « le sens n'est pas réductible à la conscience qu'en ont les acteurs »<sup>119</sup>. L'auto-accompagnement est possible aussi et riche de découvertes, mais ce coinvestissement indique aussi la posture que peut prendre une personne en autoréflexion ; accepter à sortir d'elle-même, se distancer, ouvrir un dialogue interne pour produire du sens.



**Figure 19- Schématisation de notre compréhension de la position biocognitive opposée de l'accompagnateur en histoire de vie (d'après G. Pineau)**

<sup>118</sup> G.Pineau, Ibid 11p

<sup>119</sup> G.Pineau, Ibid 9p

<sup>120</sup> G.Pineau, , Ibid, 103p

<sup>121</sup> G.Pineau, , J.L Legrand, « Les histoires de vie », éd. Presse universitaires de France, 1993, 103p

### ***Entre solitude et sollicitude***

L'accompagnement en histoire de vie permet de faire des liens entre expériences, de construire du sens, mais comme l'a déjà évoqué R. Barbier, l'éducation de la vie ou s'auto former par l'histoire de sa vie, c'est se confronter à la réalité de la vie, et donc de la mort. Chacun est seul par rapport à cette réalité. Face à la mort, chacun à sa propre représentation, elle évoque souvent une angoisse que l'on tente d'oublier, aux travers ses actions quotidiennes. L'accompagnateur ne va pas jusque là avec l'accompagné, il l'accompagne dans sa réflexion sur ses intentions, ses critères de choix, ..., mais le laisse seul pour les réflexions existentielles. Cette « conjugaison de solitude personnelle et de solidarité sociale »<sup>122</sup> va permettre à l'accompagné de construire du sens.

### **2.6 Ethique en accompagnement**

*G. Le Bouëdec, R. Stahl*

#### ***Point de vigilance : « les dangers d'un accompagnement bricolé »<sup>123</sup>***

R. Stahl nous rappelle rapidement de la responsabilité de l'accompagnateur a resté dans une posture éthique. L'extrême de l'accompagnement utilisé à des fins non éthiques et non pour la personne accompagnée est le gourou qui souhaite embrigader des adeptes. Les techniques d'accompagnement peuvent alors être d'une grande dangerosité pour l'accompagné, d'autant qu'il est finalement facile de « jouer » sur le point faible de la personne accompagnée pour autant que l'on ait un brin la fibre d'un psychologue. Cette utilisation néfaste de l'accompagnement, c'est un des points de vigilance sur lequel l'accompagnateur professionnel doit absolument veiller. Sans que cela soit conscient, il peut arriver d'avoir des dérives de manipulation à vouloir faire adhérer l'autre, à interpréter pour lui, le devoir de l'accompagnateur est de s'assurer qu'il laisse libre à tout moment l'accompagné. La délibération permet de neutraliser toute dérive de l'ordre de la manipulation. L'accompagné doit pouvoir faire la part des choses, prendre ce qu'il veut prendre dans les propos de l'accompagnateur.

Liberté de penser, mais aussi liberté d'agir seul en toute autonomie. Il ne doit pas se créer de dépendance de l'accompagné vers l'accompagnateur. Là encore, le « garde- fou » c'est le balisage mis en œuvre avant de démarrer tout acte d'accompagnement. C'est la contractualisation : il y a un début, une fin, une circonstance d'accompagnement.

---

<sup>122</sup> G.Pineau, Ibid 19p.

<sup>123</sup> R.Stahl ; Ibid, 115p.

***Les trois principes éthiques de l'accompagnement : Principe de bienfaisance, principe d'autonomie, principe d'alliance et de sollicitude<sup>124</sup> de l'accompagnement :***

G. Le Bouëdec pose trois principes éthiques à l'accompagnement, complémentaire et indissociable entre eux pour avoir la garantie d'être dans une posture d'accompagnateur éthique : le principe de bienfaisance, le principe d'autonomie et le principe d'alliance.

Le principe de bienfaisance est un principe très traditionnel voire conservateur, celui du paternalisme : on veille absolument à ce que l'autre aille bien, on fait tout pour que rien ne lui arrive. On le « prend sous notre aile ». Ce principe a évidemment ses limites car il peut rendre la personne dépendante de l'accompagnateur, c'est pourquoi il faut le coupler avec le principe d'autonomie, matérialisé par le contrat établi entre les deux parties au démarrage de l'accompagnement. Le contrat permet à l'accompagnateur et l'accompagné de garder la distance nécessaire, d'être dans un rapport de réciprocité, d'égal à égal dans les rapports, même si la fonction est asymétrique. Cette distance cadrée par les principes que reprend le contrat, en termes de durée, de modalité, d'objectif visé, de moyen mobilisé... permet à l'accompagné d'agir en autonomie ou tout du moins de la viser pour « l'après accompagnement ». Il enlève toute notion d'appartenance qui pourrait dériver en posture de bienfaisance. Enfin, l'accompagnement doit prévoir le principe d'alliance ou de sollicitude, c'est-à-dire un regard et une attention particulière dans la relation entre les deux parties. Pour reprendre la posture proposée par C. Rogers<sup>125</sup>, c'est faire preuve d'empathie, c'est-à-dire se centrer de manière inconditionnée sur l'autre et de congruence, c'est-à-dire rester authentiquement soi-même. L'alliance c'est également se faire confiance mutuellement, d'une part, l'accompagnateur est crédible et jugé par l'autre comme compétent grâce à la validité de son expérience et de ses formations. D'autre part, l'accompagné est honnête envers son interlocuteur, un travail collaboratif peut se mettre en œuvre.

Le Bouëdec résume ce principe éthique en interprétant les récits de P. Ricoeur : « on pourrait dire qu'avec le principe de bienfaisance on a un sens (une éthique) mais guère de code, de repères; avec le principe d'autonomie on a comme un excès de code (le contrat) mais un déficit de sens. Avec l'alliance on a en abondance le sens et des repères codifiés (les lois de l'alliance) »<sup>126</sup>

---

<sup>124</sup> G. Le Bouëdec, « Pour une éthique de l'accompagnement en éducation et en formation » in collectif L'accompagnement en éducation et en formation, Arnaud Du Crest, Guy Le Bouëdec, Luc Pasquier, Robert Stahl, éd. L'Harmattan 168- 180p.

<sup>125</sup> C. Rogers, le développement de la personne, ed. Dunod, 2005

<sup>126</sup> G. Le Bouëdec, Ibid 180p.



# Conclusion de la partie 1

*Conclusion sur le contexte et l'approche théorique problématisation de notre question de recherche.*

*La formalisation des acquis* est essentiellement réalisée dans les domaines de l'insertion professionnelle, de la formation pour adultes, voire du management en ressources humaines en entreprise. Elle se traduit par des supports tels que CV, portfolio, portefeuille des compétences, VAE... La formalisation des acquis est souvent réalisée pour des finalités de sécurisation de parcours professionnel ; que ce soit dans le cadre d'une recherche d'emploi, d'une reconversion professionnelle au sein d'une entreprise. On ne peut pas aborder la formalisation des acquis sans parler de la *notion de compétence* qui est omniprésente dans ces contextes de formalisation des acquis bien que l'on ne soit jamais au clair sur la définition que l'on donne à la compétence.

Il y a presque autant de définitions que d'auteurs qui ont développé ce concept ; pour F. Minet les compétences sont une des composantes du processus d'action pour accomplir une activité réussie, les actions implicites sont difficiles à identifier ; pour Le Boterf, il s'agit d'une combinaison de savoirs mis en œuvre pour agir en compétence ; il reprend le schéma de Kolb qui précise que pour identifier sa compétence, le sujet doit prendre du recul, être réflexif sur son agir afin de transformer sa pratique en une connaissance explicite, exploitable dans différents contextes. La compétence se situe à un carrefour de paramètres intérieurs et extérieurs au sujet : le contexte, la formation, le sujet lui-même. Pour B. Hillau la compétence est « **vecteur circonstanciel de construction du sujet** »<sup>127</sup>, la question identitaire est évidemment liée à la compétence.

On a bien souvent l'habitude en accompagnement en bilan de compétences, en insertion professionnelle, en entreprise à se limiter à la compétence des personnes, vues sous l'angle de l'entreprise uniquement, « la compétence requise », et la formalisation des acquis ne peut s'arrêter à cela, car cette approche est très réductrice et pauvre d'enseignement et risque de limiter l'effet auto-formatif de la formation. *Les savoirs d'action* proposés par JM Barbier et

---

<sup>127</sup> G. Hillau, Ibid 53 p.

O. Galatanu nous proposent de sortir de la pensée binaire théorie-pratique et de considérer que de l'expérience émergent des savoirs. Cette émergence n'est possible qu'à partir du moment où l'on explicite, verbalise l'action et la compétence. Les savoirs d'actions doivent être socialisés, c'est à partir de cette formalisation que l'on peut les considérer comme des savoirs, et dans certains cas comme le travail pour la VAE par exemple, on bascule ces savoirs d'actions en savoirs académiques.

Enfin, à la croisée des notions de compétence et des savoirs d'action, *les trois raisons* proposées par N. Denoyel, nous retenons que le sujet, par l'expérience adopte des alternatives pour atteindre les savoirs académiques (raison formelle). Le sujet déploie des stratégies pour progresser dans sa pratiques, transformer sa pratique en savoirs ; il interprète lui-même ses règles par rapport à ses connaissances intrinsèques et son expérience antérieure (raison sensible), il les confronte à d'autres règles existantes et les associent, ils créent des règles académiques (raison expérientielle).

Nous choisissons donc une **approche systémique et holistique de la formalisation des acquis**, nous ne voulons surtout pas nous restreindre à l'observation de l'action séquencée en des normes que l'on pourrait appeler compétences, mais notre choix, à la lecture de ces auteurs, se porte évidemment sur l'individu lui-même, agissant dans un contexte précis. Dans ces différentes approches la question identitaire est sous-jacente puisque, l'identité de l'individu est déterminante dans la façon d'agir, d'interpréter, de transformer. C'est la raison pour laquelle nous nous sommes intéressées à l'interaction du travail de formalisation des acquis et des transformations identitaires qui s'opèrent sur l'individu en travail de formalisation.

La formalisation des acquis est notre thème principal, tout du moins elle est notre terrain de recherche. Sous-jacents à ce thème principal, deux thèmes y sont étroitement liés : *la notion de l'identité, la notion d'accompagnement*.

L'identité est un thème pluridisciplinaire qui peut être très généraliste. Nous avons choisi de l'aborder par le biais de la sociologie avec Claude Dubar qui nous éclaire sur l'identité sociale et l'identité personnelle. L'identité sociale est notamment l'identité professionnelle qu'on exprime au travers son action. L'identité professionnelle est l'image de soi en situation professionnelle que l'on donne. Il y a une dualité entre l'identité sociale et l'identité personnelle, plus ou moins forte, négociée par le sujet pour rendre possible cette double identité. Et puis l'identité n'est pas statique, elle est en mouvement. Il y a l'identité dont on

hérite, par ses parents, son identité physique (morphologie, genre...), par son éducation, et celle vers laquelle on tend, celle que l'on choisit. S'opèrent alors des transformations identitaires.

L'identité est multiple mais conserve une certaine unicité, c'est ce qui donne sens à nos transformations. Sans unicité, la situation n'est ni viable ni vivable. C'est l'unité du « moi profond » pour reprendre le vocabulaire de la psychanalyse. Les composantes de l'identité qui nous ont intéressées sont la reconnaissance et la légitimité. C'est une véritable quête que certaines personnes peuvent mener. La formalisation des acquis pour une VAE, est bien souvent l'un des moteurs premiers de la démarche. Il y a là une démarche, parfois économique, mais souvent existentielle, d'ordre identitaire.

Avec J. Dewey et la *théorie de la valuation*, l'identité de la personne est abordée par la composante des valeurs. Son approche est empirique, alors que la valeur est bien souvent considérée comme une perception mentale, J. Dewey récuse et affirme que la valeur est observable dans l'action, qu'elle est dynamique, interactive avec son environnement, les ressentis immédiats et la réflexivité de l'individu. Les intérêts, les désirs, les finalités visées, forment les valeurs. La valuation est le résultat de ce dynamisme qui oriente les activités de l'individu.

Bien sûr, la formalisation des acquis a un lien avec l'identité de la personne, ou plutôt ; la pratique professionnelle et les savoirs d'actions sont l'expression de l'identité sociale de la personne. Mais le travail de formalisation ne peut-il pas être ce moment où l'on se pose pour construire du sens au-delà d'une « mise à plat » des compétences ? N'est-ce pas minimaliste de réduire la formalisation des acquis à cela alors que l'individu par ce temps d'arrêt et de réflexivité induite par ce travail, peut aller beaucoup plus en profondeur, en gravité, en reliance <sup>128</sup>?

Mais comment accompagner pour favoriser ce questionnaire identitaire et est-ce que ce travail de formalisation des acquis transforme, remanie, fait évoluer sur le plan de l'identité ?

J.M Barbier et N. Faingold nous apportent des réponses méthodologiques ; décrypter le sens de l'action au travers de l'entretien d'explicitation pour N. Faingold, amener l'énonciateur à la découverte de lui-même par la verbalisation de l'action et l'observation de son processus d'action pour J.M Barbier.

---

<sup>128</sup> Concept de R. Barbier développé p. 77 de ce mémoire

Le concept d'accompagnement est un concept fort. Les auteurs étudiés sont unanimes sur les postures professionnelles de l'accompagnement ; un accompagnement est contractualisé, contextualisé, temporaire et circonstanciel. Les postures sont une alternative d'écoute, d'échanges, de confrontation de délibération. L'accompagnateur doit être assuré que l'accompagné est libre dans sa réflexion, non sous emprise de l'accompagnateur qui prendrait trop de place et qui se substituerait à la réflexion de l'autre. En formalisation des acquis, le contexte est professionnel, parfois extraprofessionnel mais centré sur les savoirs d'actions. Le contexte de l'action décrite, et de l'action vécue prend sens si on le situe dans l'histoire de vie de la personne : la singularité de l'accompagnement en histoire de vie, est le récit de vie ; les éléments formatifs de cet accompagnement se situent dans l'espace de parole entre le récit de vie et les échanges avec l'accompagnateur. C'est l'intervention et la compréhension de l'accompagnateur qui va permettre à la personne de produire du sens à sa vie.

On sait grâce à l'étude des concepts, qu'au travers l'acte de formaliser ses acquis, l'individu peut y décrypter des éléments identitaires, comprendre qui il est, comprendre ses intentions d'action grâce à une réflexivité accompagnée et une mise en sens de son action, mais est-ce que c'est un souhait de sa part au départ ? Quelle sont ses motivations à entrer dans la démarche ? Qu'attend-il au fond de cette formalisation des acquis ? Ce sont des réponses que nous espérons avoir lors de nos entretiens de recherche auprès de personnes entrant en processus de formalisation des acquis. Notre problématique ne se situe pas là uniquement. On a vu avec M. Paul notamment que l'accompagnement est un moment dynamique. Les échanges entre accompagné et accompagnant produisent de nouvelles choses. Pour favoriser ces productions et s'adapter à la finalité première de l'accompagnement, l'accompagnateur doit prendre un rôle précis, qui peut évoluer selon durant les différentes phases de l'accompagnement ; une posture de conseiller, de consultant, de counselling... Quelle est la posture précise adoptée par nous-même en tant qu'accompagnateur ? Quelles sont les postures, attitudes, types de questions qui favorisent une réflexion identitaire ? C'est donc l'interaction énonciateur  $\Leftrightarrow$  récepteur qui nous intéresse et que nous allons explorer dans cette recherche action.

# PARTIE 2

## ETUDE DE L'ACCOMPAGNEMENT A LA FORMALISATION DES SAVOIRS D'ACTION AUPRES DE DEUX PERSONNES REALISANT UN PORTFOLIO REFLEXIF

*L'expérience d'une praticienne en recherche*

*« Apprendre ? Certainement, mais vivre d'abord, et apprendre par la vie, dans la vie »*

J. Dewey

*« C'est la surprise, l'étonnement qui nous oblige à évoluer »*

Edgar Morin

*« Nous nous rencontrons maintes et maintes fois sous milles déguisements sur les chemins de la vie »*

Carl Gustav Jung

*« Le dialogue véritable suppose la reconnaissance de l'autre à la fois dans son identité et dans son altérité. »*

Proverbe africain

*« Le moi de l'homme n'est pas réductible à son identité vécue. »*

Jacques Lacan

*« Il n'y a pas d'identité du Je sans identité du Nous »*

Norbert Elias

## Introduction de la partie 2

Notre entrée en formation master FAC est donc la suite de notre démarche VAE présentée l'année précédente. Nous l'avons obtenue partiellement et nous en sommes aujourd'hui à notre troisième production écrite en deux ans.

Finalement, voici quelques temps que nous sommes en travail réflexif et intellectuel, notre quotidien est depuis deux ans une alternance de pratique par notre vie professionnelle et de théorie par le travail réflexif des productions écrites universitaires.

Ces productions sont en lien avec notre thème de recherche et ce n'est pas par hasard que nous avons choisi le thème de la formalisation des acquis et les remaniements identitaires.

C'est transformée par la démarche VAE, le portfolio réflexif de Josette Layec que nous voici lancée dans ce travail de recherche.

Notre intention de départ dans la démarche VAE était claire :

Un besoin de reconnaissance des universitaires, un gain de confiance en soi par l'augmentation du niveau de formation

Une sécurisation de notre entreprise en Ressources Humaines par l'augmentation de notre niveau de formation dans le domaine de l'accompagnement des adultes : le monde de la formation est de plus en plus strict quant aux CV des intervenants et un diplôme d'un niveau master 2 amène une crédibilité augmentant les chances d'obtenir des marchés.

Un besoin de capitaliser les savoirs de l'expérience et de les confronter dans un concept de formation avant même d'entamer une quelconque formation universitaire.

Durant ce processus de formation, nous avons pu par deux fois formaliser nos compétences et savoirs d'action :

- d'une part par la VAE, nous avons développé notre expérience au regard d'un concept de formation.
- D'autre part lors de la réalisation du portfolio, production notée, validant l'Unité d'enseignement co-animée par Josette Layec et Hervé Breton dans le cadre du master FAC.

Ce deuxième travail de formalisation des acquis a été un véritable support d'observation en vue de notre sujet de recherche. Ce travail a confirmé notre sujet et il a également permis d'utiliser les outils et le processus proposés par Josette Layec. Nous avons pris la place de l'accompagné et pu mesurer les questionnements, les interrogations, les doutes qui surviennent durant la réalisation du portfolio qui s'est déroulée sur une période de trois mois : d'octobre 2011 à janvier 2012. Ce travail s'est fait en concomitance avec le travail de formalisation des acquis de Norah et Simon. Finalement nous pouvons dire que nous avons observé trois processus de formalisation des acquis ; le nôtre, celui de Norah, celui de Simon. Nous avons-nous-même, à notre grand étonnement, été transformée de nouveau par cette formalisation d'acquis qu'est le portfolio réflexif alors que nous venions de terminer la démarche VAE. Comment expliquer cela ? Parce que c'était un moment différent, un enjeu différent, une finalité différente, une disponibilité différente. Qu'avons-nous appris de plus sur nous que nous n'avions pas réalisé durant la démarche VAE ? Des évidences, que nous n'avions pourtant jamais remarquées, mais des évidences qui ont pris du sens, clarifier la situation d'aujourd'hui. Et la situation professionnelle, complexe et difficile au moment de la réalisation du portfolio a été négociée avec une grande sérénité, détermination car le portfolio avait permis de mettre en avant nos priorités, nos valeurs, au-delà de toute problématique économique, politique, commerciale ou marketing.

Et l'accompagnement dans ces deux productions ? Un accompagnement très léger, pour la démarche VAE, mais celui qui nous convenait. Pour reprendre la nébuleuse de M. Paul, c'est un accompagnement type coaching, deux rencontres individuelles, deux rencontres collectives qui nous ont permis de nous poser les bonnes questions, de nous encourager, de tenir les délais.

Pour le portfolio, c'est un accompagnement plus rapproché par la régularité des cours. C'est un accompagnement porté par la dynamique de groupe dans le cadre de la formation universitaire suivie.

Ces deux accompagnements nous ont laissée totalement libre quant à la forme, le contenu des productions. Pour le portfolio, les accompagnateurs n'ont même à aucun moment pris connaissance de la production puisqu'il faisait l'objet d'une évaluation in fine.

C'est donc convaincue du pouvoir d'action du travail de formalisation des acquis que nous avons entamé ce travail de recherche.

L'accès à la formation master FAC par la voie de la VAE, alors que nous avons comme formation initiale un bac +2 type BTS, a de particulier que nous voici « propulsée » dans le travail de recherche universitaire sans en avoir jamais réalisé au préalable. Le choix d'une recherche action a été fait dès le démarrage du master, sans même connaître les modalités de recherche en sciences humaines. Nous n'avions pas compris au départ du travail de recherche que les entretiens de recherche faisaient partie du protocole de recherche et qu'une simple analyse de ses pratiques et du processus, n'était pas suffisant. L'analyse des entretiens permettait de ressortir des éléments que nous n'étions pas en mesure d'observer si on s'arrête au processus de réalisation. D'un praticien réflexif, l'université nous amène à être un praticien chercheur.

C'est donc très tôt que nous avons choisi d'accompagner deux personnes de notre entourage personnel pour mener notre travail de recherche en formalisation des acquis. Par souci d'éthique, nous n'avons pas souhaité faire de notre terrain de recherche un accompagnement suivi dans notre cadre professionnel. Nous ne voulions pas faire des entretiens des recherches accompagnées dans un cadre spécifique. Cela aurait pu avoir un impact sur leur accompagnement. Le contrat de départ devait être explicitement cette réciprocité d'échanges, et il s'est trouvé que dans un même temps, nous avons été sollicitée par deux personnes de notre entourage, et nous avons saisi cette opportunité.

Notre objectif de ce travail de recherche est d'améliorer nos pratiques, et nous n'avons pas souhaité modifier nos méthodes habituelles, orienter nos postures d'accompagnement en fonctions de lectures sur les concepts. D'ailleurs la synthèse de lectures concernant les concepts a été réalisée après les phases d'accompagnement. Ce travail de recherche va nous permettre de prendre de la distance par rapport à notre pratique, et nous aurons un regard neutre, critique sur la pratique si des améliorations sont repérées pour mieux accompagner en formalisation des acquis.



# Chapitre 5

**Le choix d'une recherche action ; deux accompagnements en formalisation des acquis.**

*Méthodologie de recherche*

## **1- Articulation des travaux ; entretiens de recherche et observation de la pratique**

Nous avons donc choisi d'observer un processus d'accompagnement à la formalisation des acquis de deux personnes de notre entourage ; Norah et Simon. Nous avons choisi de réaliser nous-même l'accompagnement, de nous positionner en tant que praticienne – chercheure ; passer du niveau de la pratique au niveau de la distanciation. Nous souhaitons avoir des éléments de réponse quant à notre thème de recherche en observant trois aspects de l'accompagnement : *la demande et les intentions de Norah et Simon* à l'entrée en accompagnement, les *postures de l'accompagnante durant un entretien d'explicitation*, séance de travail de l'accompagnement, les *éléments d'ordre identitaire sous-jacents à la description de l'action durant l'entretien d'explicitation, la méthode*, les outils d'accompagnement et les productions écrites à l'issue de l'accompagnement (le résultat de la formalisation des acquis).

- 1- *Réalisation de deux entretiens de recherche au démarrage de l'accompagnement* – entretien avec Norah et Simon.

**Objectif :** prendre en compte le motif d'entrée dans la démarche mais aussi repérer s'il y a des désirs de meilleure connaissance de soi ou des désirs de reconnaissance et de légitimité.

- 2- et 3 - *Retranscription d'un entretien d'explicitation pour deux objectifs et donc deux analyses*, séance de l'accompagnement de Simon. Nous n'avons pas réalisé cette retranscription pour Norah. D'abord pour des raisons techniques, l'enregistrement réalisé à échoué. Il était inaudible. Ensuite, nous avons réalisé que cela n'apporterait pas nécessairement de plus-value et que ce serait chronophage pour nous. Nous avons pris conscience lors de la retranscription du temps nécessaire à la retranscription, l'analyse, l'interprétation. Nous sommes cadrée dans ce travail de recherche par une notion de temps, et la gestion du temps nous a conduite à prendre des décisions quant aux choix du traitement des données. Cette décision en est une première. Nous avons cependant repérer des éléments de comparaison durant l'accompagnement de Norah qui nous permettrons de conforter, de nuancer, de différencier notre interprétation de l'entretien réalisé avec Simon.

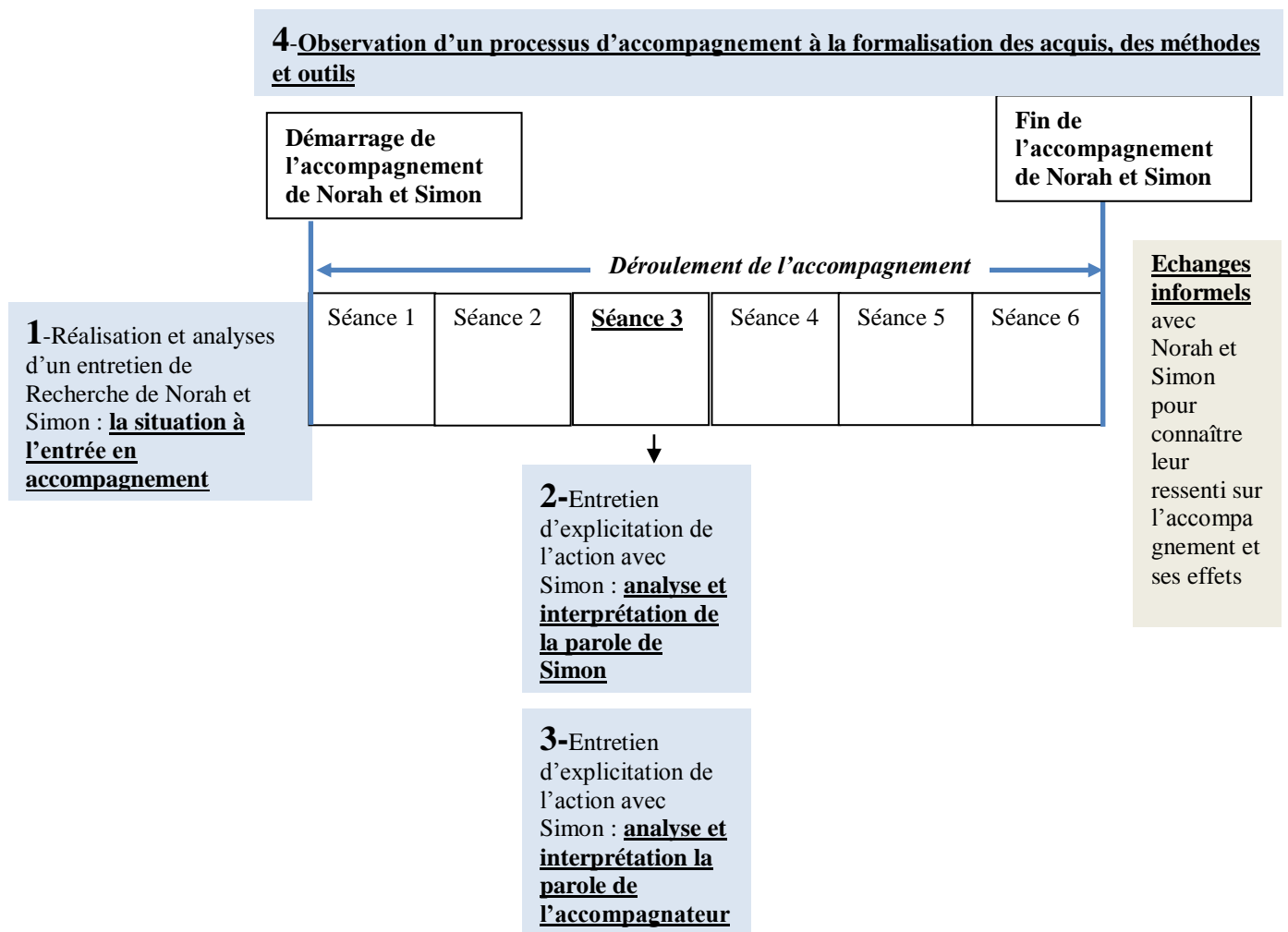
**Objectif 1 :** repérer les éléments d'ordre identitaire sous-jacent à l'explicitation de l'action

**Objectif 2 :** Se concentrer sur les interventions de l'accompagnant, observer les questions, les la direction de l'entretien d'explicitation. C'est bien sûr nous-même ici l'accompagnant, mais nous décidons de nous observer comme une tierce personne et nous nous nommerons à la troisième personne lorsque nous observerons notre pratique d'accompagnement. L'objectif in fine est bien de progresser, aussi nous prenons le parti de pouvoir remettre en cause une pratique, qui feront notamment l'objet de nos préconisations.

- 4- *L'observation du processus, de la méthode, de l'articulation de l'accompagnement, de la restitution, de la pédagogie d'accompagnement.*

**Objectif :** Présenter la méthode choisie (le portfolio réflexif de Josette Layec) S'interroger sur les outils qui amènent à la réflexivité. Qu'est-ce qui permet d'aller plus loin qu'une simple mise à plat de ses compétences et savoir d'action ? Qu'est-ce qui est concrètement produit à l'issue de l'accompagnement ?

Figure 20- Une recherche terrain en 4 temps



### ***Pourquoi une recherche action ?***

Nous l'avons dit, nous avons le désir d'observer notre pratique professionnelle et de progresser. Nous souhaitons pouvoir ensuite peut-être utiliser notre méthode de formalisation des acquis, si notre hypothèse se confirme (la formalisation des acquis contribue aux transformations identitaires) dans d'autres domaines que ceux pour lesquels elle habituellement mise en œuvre (la recherche d'emploi, le bilan de compétences, la VAE, la GPEC...), nous nous questionnons à l'entrée dans la démarche de recherche que la formalisation des acquis peut-être un outil dans des domaines tels que l'accompagnement au développement personnel, le management...

Par ailleurs, la recherche- action représente pour nous la fermeture de la boucle entamée par la démarche VAE il y a maintenant un an et demi : Nous sommes partie de notre expérience professionnelle pour la rapprocher à des concepts de formation. Nous souhaitons maintenant par l'observation d'une pratique, non seulement tirer des enseignements, mais en plus faire progresser la pratique par l'apport d'éléments conceptuels.

Cette prise de hauteur, cette distanciation sur le terrain professionnel nous donnera des compétences pour l'avenir : savoir sortir du champ professionnel, des objectifs économiques, des contraintes du quotidien pour puiser de nouvelles idées, de nouvelles ressources grâce à la méthode de recherche universitaire. C'était un des facteurs de motivation de départ de notre entrée en démarche VAE : nous nous sentions « étreinte » dans notre métier, la prise au large impulsée par la démarche VAE a été une découverte si passionnante et enrichissante que nous ne pouvions nous arrêter là, le mémoire de recherche représente une porte ouverte vers la connaissance, vers d'autres possibles.

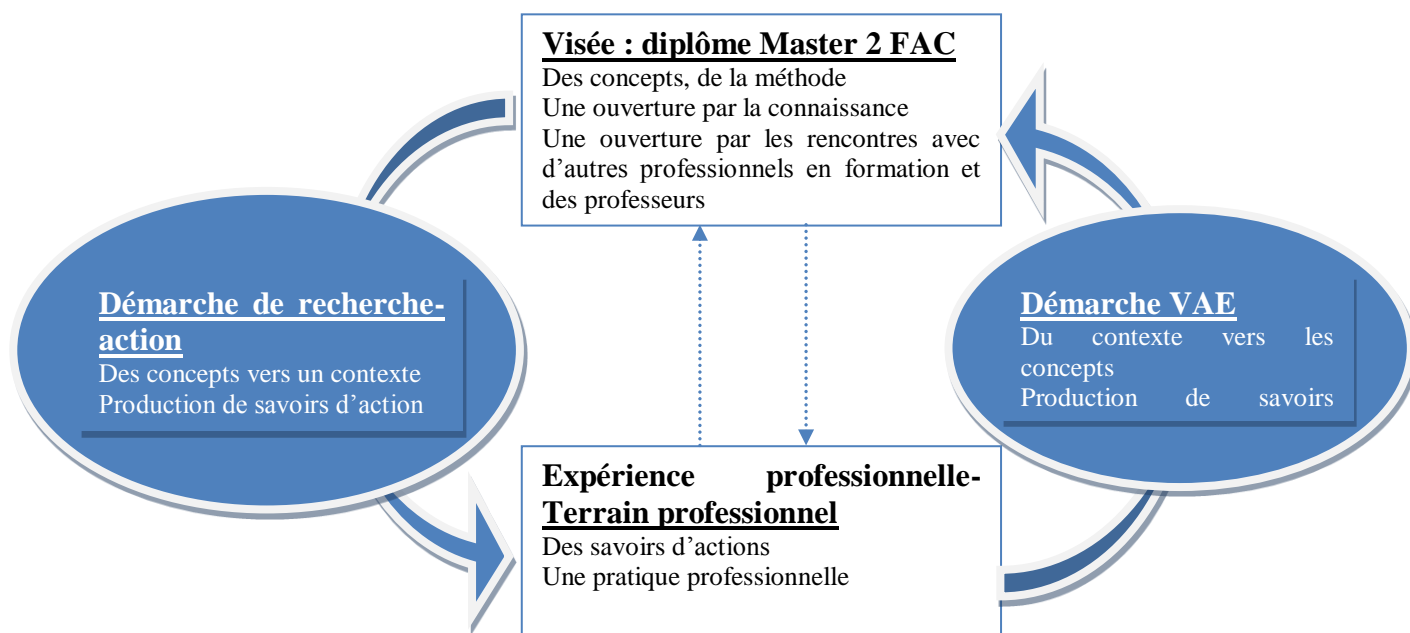


Figure 21- Le choix d'une recherche action

## 2- Présentation de la méthode d'accompagnement

### 2.1- La commande de départ

Comme nous l'avons précédemment évoqué, Norah et Simon font partie de notre entourage personnel et chacun nous a exprimé son besoin de clarifier ses compétences, pour des raisons bien différentes. Nous avons saisi cette demande comme une opportunité et nous avons proposé de les accompagner chacun. Notre idée étant d'observer les éventuelles transformations identitaires, le cheminement des personnes durant l'accompagnement, les méthodes d'accompagnement de l'accompagnant et ses postures. Le plus aisé était donc de réaliser nous-même l'accompagnement. Observer un accompagnant et les accompagnés dans un cadre professionnel est nettement plus complexe à organiser.

Nous avons donc proposé à nos amis cet échange de service et ils ont tous deux répondu positivement. Un travail de réciprocité a donc démarré. L'accompagnement a été ponctué par des arrêts pour questionnements pour notre recherche.

Ces accompagnements se sont réalisés hors nos temps de travail respectifs, et chez l'un ou l'autre.

Afin de rendre valable ces accompagnements, il était nécessaire de poser d'autant plus les règles, le contrat d'accompagnement, afin de ne pas dériver sur un accompagnement alliant

amicalité, convivialité, discussion, point de vue, dérangements pas les enfants présents, les conjoints, les appels téléphoniques...

## **2.2-Le contrat d'accompagnement :**

Avant de démarrer notre travail, il était donc nécessaire d'établir un contrat qui garantisse la mise en œuvre des moyens à mobiliser pour la réalisation d'un accompagnement à la formalisation des acquis. Le contrat est la pose du cadre nécessaire à tout accompagnement, on l'a vu ; il permet de reprendre l'objectif visé, de reprendre les circonstances d'entrée en accompagnement, de proposer les modalités d'accompagnement et de fixer la durée. Ce contrat de principe était d'autant plus important ici dans le cadre de notre recherche qu'il se fait hors de tout cadre professionnel, sans notion financière, sans obligation de rendu.

### **Les points du contrat :**

- L'accompagnement se déroule sur 6 séances de 2 à 3 heures. Les dates sont fixées dès le démarrage de l'accompagnement.
- Durant la plage horaire de travail fixée, instauration d'une ambiance de travail ; pas de temps informels et d'échanges hors le thème de l'accompagnement, pas de visite des enfants ou du conjoint. La séance doit être entièrement consacrée au travail de formalisation des acquis
- Le travail doit mener à la réalisation d'un portefeuille de compétences au minimum.

Le contrat a été respecté de part et d'autres, Norah et Simon ont su se positionner et marquer une distance relationnelle. Lors des séances de travail, il chacun avait son rôle, l'accompagnateur comme l'accompagné étaient dans leur rôle respectif sans débordement lié aux relations amicales initiales.

On peut donc considérer les accompagnements valables pour notre étude.

## **2.3- Pédagogie d'accompagnement : le choix d'un portfolio réflexif**

Pour ces accompagnements, nous n'avons pas inventé de nouveaux outils, ce n'était pas le but, le but étant d'observer une pratique exploitée dans un contexte professionnel, il ne s'agissait pas d'expérimenter. Nous sommes bien dans le cadre d'une recherche action et non dans le cadre d'une expérimentation.

Dans notre cabinet RH, nous avons développé des accompagnements en bilan de compétences, bilan d'orientation, réalisation de portefeuilles de compétences en mobilité

professionnelle ou d'une recherche d'emploi. Les finalités de ces accompagnements ne sont pas les mêmes, mais la méthode réflexive est commune et s'appuie sur le portfolio réflexif proposé par Josette Layec<sup>129</sup>. Ainsi, nous considérons que la formalisation des acquis ; et en l'occurrence la réalisation d'un portefeuille de compétences, n'a de sens que s'il est contextualisé. « Qu'est-ce que fait que j'en suis là ? Comment je suis devenu compétent dans cette action ». Le travail rétrospectif proposé par J. Layec nous semble donc pertinent. Il nous semble plus formateur de passer par une étape de rétrospection plutôt que de poser la question directement quelles sont mes compétences quand j'exerce tel métier. L'entrée par les compétences à elle seule n'a pas de sens, c'est comprendre ce qui nous amène à agir avec compétence qui est formateur.

Mais nous n'allons pas encore analyser la méthode d'accompagnement pour ce chapitre, cela fera l'objet de chapitre sur l'analyse de la méthode.

Nous nous contenterons ici, de décrire le contenu de différentes phases de l'accompagnement :

L'accompagnement se déroule en trois grandes phases et une synthèse :

- 1- Retour réflexif sur son histoire de vie et pose du cadre de l'accompagnement: séance 1
- 2- Connaissance de soi : séance 2
- 3- Réalisation du portefeuille des compétences séances 3 ;4 ;5
- 4- Synthèse : lecture des travaux réalisés, réajustement éventuels ; projection sur l'avenir.- séance 6

## **1- Retour réflexif sur son histoire de vie et pose du cadre de l'accompagnement : séance 1**

*Objectif de la phase* : Re-situer le contexte du besoin de formaliser les acquis par un récit de vie. Se remémorer le parcours. En faire découler les enjeux et la finalité visée.

*Méthode et outils déroulement de la séance* : la séance débute par un travail écrit à l'aide d'un support transmis par l'accompagnatrice. Il s'agit de réaliser sa propre frise historique en partant de la formation initiale jusqu'à aujourd'hui. L'accompagnatrice reprendra ensuite ce support comme base d'échanges. L'accompagné retrace son parcours de vie : parcours de formation, professionnel, personnel. Les échanges ensuite, permettront à la personne de repérer son fil conducteur, ses mécanismes d'action, ses éléments de

---

<sup>129</sup> J. Layec, Auto-orientation tout au long de la vie : le portfolio réflexif, éd. L'Harmattan 2006.

motivation et de démotivation dans son parcours. Ce retour historique ira jusqu'au jour de l'accompagnement. Pourquoi aujourd'hui, cette formalisation d'acquis ? L'accompagné pose alors ses circonstances d'entrée dans la démarche.

## 2- Retour réflexif sur soi : séance 2

*Objectif de la phase* : Amener l'accompagné à avoir une réflexion sur lui-même, à se centrer sur lui et sur la connaissance, l'image qu'il a de lui avant d'entamer le travail de formalisation des acquis.

*Méthode, outils et déroulement de la séance* : la séance débute par la lecture des circonstances d'entrée dans la démarche, écrites par l'accompagnatrice entre les deux séances, reprenant les éléments historiques évoqués lors de la première séance.

Ensuite un travail écrit est proposé à l'aide d'un support « connaissance de soi ». Sur lequel figure notamment le blason inspiré de P. Galvani<sup>130</sup>. Ce support est une base d'échanges, le support est repris par l'accompagnatrice qui questionne dans le but d'amener l'accompagné à se découvrir, à prendre conscience de ses représentations, de l'image qu'il a de lui, des valeurs qui le guident. L'accompagnatrice n'attend pas forcément de réponse, elle met en réflexion l'accompagné.

## 3- Réalisation du portefeuille des compétences : séances 3-4-5

*Objectif de la phase* : formaliser les acquis tout en ouvrant sur la réflexivité sur son agir, et son intention d'action. Au-delà, de la mise à plat des compétences, faire émerger une pratique professionnelle et des savoirs d'action.

*Méthode, outils et déroulement des séances* :

Inventorier les expériences professionnelles et extra-professionnelles, le parcours formation à l'aide d'un support écrit, tableau chronologique inspiré de la figure N°5 proposée par J. Layec dans son ouvrage « Portfolio réflexif »<sup>131</sup>

Choisir les activités significatives à décliner en compétences

Procéder à l'explicitation des activités en alternant des séances d'entretien d'explicitation selon P. Vermersch<sup>132</sup>, des questionnements sur les intentions d'actions, des échanges sur

---

<sup>130</sup> P. Galvani. Quête de sens et formation : anthropologie du blason et de l'autoformation, Paris : L'Harmattan, 1997

<sup>131</sup> J.Layec, Ibid., 91 p.



les éléments marquants, les redondances, les significations possibles (l'accompagnatrice amène à la réflexion, l'accompagné déduit ... ou pas).

A la fin de chaque explicitation d'une activité, réaliser une synthèse : formaliser le processus d'action et les moyens mobilisés pour mener à bien l'action. L'accompagnatrice remplit le support de formalisation d'acquis informatiquement durant cette phase de synthèse et d'écriture de processus.

Activité menée : Ingénierie de projet : développement, conception, rédaction de prestation. Projet en prestation de service auprès de patients longue durée		
Lieu exercé et contexte : Projet puis création de l'entreprise l'Effet Papillon. Entreprise sociale Durée d'exercice de cette activité : depuis mai 2009 Date de fin d'exercice de cette activité : en cours (février 2012)		
Les méthodes d'apprentissage : « Quand j'ai réalisé pour la première fois cette activité, qu'est-ce qui m'a permis de me former et d'agir en compétences ? ... » S'entourer (d'experts), s'isoler et écrire, faire des liens avec les expériences passées et connaissances dans des domaines différents. <i>évaluer</i>		
Connaissances utilisées	Mes capacités professionnelles :	Qualités développées
« Pour être en capacité de..., je m'appuie sur mes connaissances en... »	Quand j'assure cette activité, je suis en capacité de :	« Pour être en capacité de..., je m'appuie sur mes connaissances en... »
Ecriture, français, études littéraires (capacités rédactionnelles)	Formaliser une idée par écrit	Esprit d'analyse
Connaissance de documentalistes archivistes	Réaliser un travail de recherche pour faire mûrir l'idée (recherches documentaires, lectures, mise en lien avec experts du sujet travaillé, mise en place d'une veille de recherche)	Creativité
	<u>Etudier la faisabilité du projet :</u> - Réaliser une veille de connaissances, l'analyse de l'existant	Sens de relationnel
		Notion de réciprocité dans les échanges

Figure 22- Extrait du support de formalisation des acquis de Norah

#### 4- Entretien de synthèse : séance 6

*Objectif de la phase* : prendre connaissance de l'intégrité du portefeuille écrit et s'interroger sur la suite à y donner

*Méthode, outils et déroulement des séances* : le portefeuille des compétences, les circonstances d'entrée sont éditées.

Lecture du dossier

Apporter des modifications si nécessaire

Echanger sur les effets que cela fait sur soi de lire son portefeuille de compétences

Echanger sur la suite.

Conclure l'entretien et déclarer l'accompagnement terminé

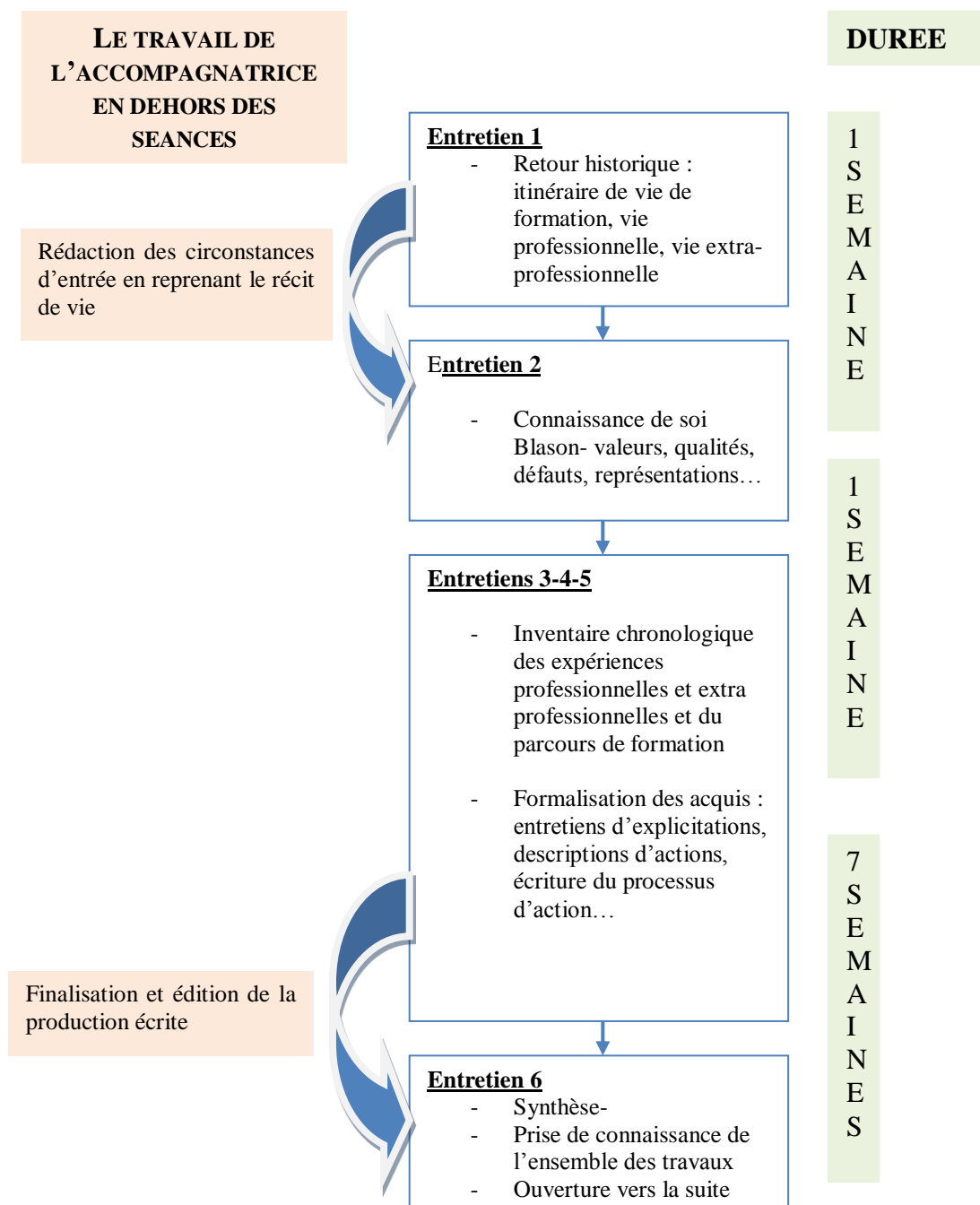
#### *Durée des accompagnements :*

L'accompagnement de Simon s'est déroulé du 31 octobre 2011 au 15 janvier 2012, à raison d'un entretien tous les 7 à 15 jours

<sup>132</sup> P. Vermersch, Ibid.

L'accompagnement de Norah s'est déroulé du 8 janvier au 15 mars, à raison d'un entretien tous les 7 à 15 jours

**Figure 23- DEROULEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT A LA FORMALISATION DES ACQUIS**



### **3- Présentation des entretiens de recherche**

#### **3.1- Entretiens au démarrage de l'accompagnement**

Les entretiens de Norah et Simon se sont déroulés avant le démarrage de l'accompagnement. Celui de Simon a s'est fait le jour même du démarrage de l'accompagnement, le 31 octobre 2011. Celui de Norah, s'est fait deux mois avant le démarrage de l'accompagnement, le 1<sup>er</sup> novembre 2011. Nos calendriers respectifs étant très chargés, l'accompagnement n'a pu démarrer que le 8 janvier 2012.

Les entretiens de recherche ont été réalisés au démarrage de la formation master FAC. Nous participions à l'Unité d'enseignement sur le mémoire de recherche animé par Noël Denoyel et Sylvie Gaulier. A la réalisation de ces deux entretiens, nous n'avions pas encore abordé les techniques de mise en œuvre de l'entretien de recherche et nous reconnaissons aujourd'hui que nous aurions pu aller plus loin dans nos questionnements. Si aujourd'hui la question de recherche est claire, au moment de la réalisation des entretiens de recherche, nous étions plus évasive quant la question de recherche. Nous savions que nous voulions confronter le travail de la formalisation des acquis avec la question identitaire, mais nous n'avions pas clairement fait le lien avec la contribution de l'accompagnement. La question de recherche a été clarifiée en janvier 2012, grâce à la production puis à la présentation du « 5 pages », mode de validation de l'unité d'enseignement « Devenir auteur de sa formation ».

Cependant, le processus d'accompagnement était lancé, et nous ne pouvions pas revenir sur les entretiens. Lors de l'analyse nous avons pu recueillir des données riches en apport d'informations sur notre question de recherche les intentions sous-jacentes du besoin de formaliser ses acquis a pu être exprimée lors de ces entretiens.

#### ***La grille d'entretien***

Nous avons préparé une grille d'entretien qui était un guide et qui a permis de recentrer les échanges sur les thèmes que nous souhaitions explorer, mais nous nous sommes évidemment autorisée à transgresser cette grille d'entretien dès lors que l'accompagné nous amenait vers un sujet qui nous intéressait pour notre thématique.

Des questions ont pu être omises lorsque nous pensions que l'accompagné a anticipé la question et répondu de lui même

LES QUESTIONS DE LA GRILLE D'ENTRETIEN	CE QUI EST RECHERCHE DANS LE QUESTIONNEMENT
<b>Les circonstances d'entrée dans la démarche</b>	<b>Connaître les raisons premières du besoin de la démarche : raison existentielle, économique, ... ?<sup>133</sup></b>
Qu'est-ce qui vous amène aujourd'hui au souhait de la formalisation de vos acquis de l'expérience ?	Connaître les raisons premières, mais aussi les raisons sous-jacentes
<b>2- Les attendus de la démarche</b>	L'implication du sujet dans la démarche. Attend-il tout de l'accompagnatrice ? Souhaite-t-il s'investir également ?
Quelle est la finalité de cette démarche ?	
Qu'en attendez-vous ?	
<b>3- L'expérience de la formalisation des acquis</b>	<b>L'expérience de la formalisation des acquis a-t-elle déjà été faite ?</b>
Avez-vous déjà formalisé vos compétences ?	La prise de recul sur ses savoirs d'actions a-t-elle été réalisée une première fois ?
Si oui, sous quelle forme (CV, portfolio, ...) et dans quelles circonstances (recherche d'emploi, bilan professionnel, Bilan de compétences, VAE) ?	Et si oui, qu'est-ce qu'il en reste ?
Qu'est-ce que cela vous avait apporté ?	Y a-t-il une conscience de ses savoirs d'actions ?
Est-ce que vous avez appris de vous dans le processus de formalisation des acquis ?	Y a-t-il une démarche d'auto-formation ?
<b>4- Connaissance de soi :</b>	<b>La question identitaire en acte et en pensée</b>
Hormis votre formation continue et initiale, pouvez-vous dire que vous avez acquis des connaissances grâce votre expérience personnelle et professionnelle ?	La conscience de son identité professionnelle
Si oui, lesquelles ?	La conscience de ses savoirs d'actions et leurs effets dans sa vie.
Est-ce que vous considérez que vos acquis de l'expérience vous sont utiles en dehors de votre contexte de travail ?	La confiance en soi et l'estime de soi.
Avez-vous le sentiment que vous avez des compétences exploitables en dehors de votre contexte professionnel ?	Sont-elles au bas ou au mauvais fixe ?
Si oui, lesquelles ?	Y a-t-il un besoin de gagner confiance en soi derrière cet acte de formalisation des acquis ?
Sur une échelle de 1 à 10, comment noteriez-vous votre estime de vous-même ?	Y a-t-il un lien de fait entre l'expérience d'aujourd'hui et ce qui l'a amené à la situation aujourd'hui ?
Pourquoi ?	Est-ce clair ?
Trouvez-vous du sens à votre parcours personnel et professionnel ?	Est-ce facile à dire ?
Si oui lequel ?	Est-ce que durant l'accompagnement c'est ce qui ressortira ?
Pouvez-vous citer 2 défauts, 3 qualités qui vous caractérisent ?	Est-ce l'image sociale que l'on veut transmettre ou est-ce vraiment soi ?
<b>5- L'accompagnement à la formalisation des acquis</b>	<b>Et l'accompagnement dans tout ça ?</b>
Est-ce vous seul qui avez choisi d'être accompagné pour la formalisation de vos acquis ?	Est-ce que l'on attend de lui qu'il assiste, qu'il fasse pour ?
Qu'attendez-vous de votre accompagnateur ?	Est-ce que l'accompagné est déjà dans une démarche réflexive. Souhaite-t-il être guidé dans cette réflexion ?

<sup>133</sup> J.Layec, Ibid ...p

### ***L'entretien de Simon et Norah, la retranscription, la méthode d'analyse***

L'entretien de Simon et Norah a duré trente minutes. En comparaison à l'entretien 2 de Simon ou aux entretiens de recherche que nous avons pu lire dans différents mémoires de recherche consultés, nos entretiens sont très courts.

Chaque ligne est numérotée. L'entretien de Simon contient 204 lignes, celui de Norah 173. Nous avons choisi de numéroté le nombre de nos interventions. Chacune de nos interventions commence par Q (comme question même si notre intervention n'est pas toujours une question) et les réponses ou interventions en retour de Norah ou Simon commence par R (comme réponse, même si ce n'est pas toujours une réponse directe mais parfois un sujet libre abordé).

Ainsi, nous sommes intervenue 42 fois pour Simon et 24 fois pour Norah.

L'analyse s'est ensuite faite en deux étapes ;

D'abord nous avons procédé à un découpage du dialogue par unité de sens, puis nous y avons déduit, une logique de dialogue, un thème de la pensée de l'interrogé, et parfois un sous thèmes.

**Figure 24- Extrait de l'analyse d'entretien : étape 1 : découpage du discours par unité de sens**

Analyse entretien 1- Simon – 31/10/2011

N° de lignes	Q/R	Corpus	Unité de sens	Logique du dialogue Thème du dialogue "La Forme"	Thème de la pensée "Le fond"	Sous thème de la pensée Subtilité
1 à 10	Q1	Alors on va repasser ta situation et repasser ce pourquoi tu es là, en entretien. Tu as accepté de m'aider dans mon travail de recherche dans le cadre du master en cours. Pour ce travail, je t'ai proposé de t'accompagner dans la réalisation d'un portefeuille de compétences Tu m'as parlé de tes inquiétudes au niveau de ton travail et de la nécessité de commencer à penser à un nouvel emploi. Tu m'arrêtes si tu as des choses à ajouter		pose du cadre		
	R1	Non non c'est bien ça Je t'ai donc proposé de réaliser avec toi un portefeuille de compétences car tu as exprimé ton besoin de savoir ce que tu sais faire. Si tu veux bien, je te propose que tu présentes				
10 à 11	R2	Ben j'ai 36 ans, je suis délégué médical ou visiteur médical, les deux termes sont utilisés,	" (...) j'ai 36 ans (...)" " (...) délégué médical ou visiteur"	présentation	Identité	

Ce travail de découpage nous a permis de créer plusieurs grilles d'analyse par thème (ce que nous avons appelé : thème de la pensée : le fond).

Nous avons donc groupé le corpus par thème et nous avons nuancé avec les sous-thèmes ;

Nous avons identifié 6 grands thèmes identiques pour Simon et Norah et nous avons réalisé une grille d'entretien unique pour Norah et Simon, permettant ainsi une comparaison. Nous

avons un thème supplémentaire pour Simon « généralité » que nous ne retrouvons pas pour Norah.

**Figure 25- Extrait d'une grille d'analyse des deux entretiens de Norah et Simon**

**Grille d'analyse 2: Formalisation des acquis**

*Le besoin de mise à plat des acquis, l'expérience en formalisation des acquis*

nom	Sous thème de la pensée <i>Subtilité</i>	Extraits corpus	Logique du dialogue Thème du dialogue <i>"La Forme"</i>
Norah	fil conducteur	50 R6 "(...) ça m'aiderait à voir la cohérence de mon parcours qui priori n'en a pas (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement
	identité professionnelle	52 R6 "(...) un CV qui mette en avant qui je suis (...)" 62 R7 "(...) ma finalité (...) un CV représentatif (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement
	mise à plat	51 R6 "(...) je veux poser les choses (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement parcours professionnel présentation de soi problématique au démarrage de l'accompagnement
		56 R6 "(...) quand je lis ce que j'ai écrit, (...) je me rends compte que je fais beaucoup de choses (...)"	
		57 R6 "(...) j'ai besoin d'écrire pour voir concrètement ce que je sais faire (...)"	
		73 R9 "(...) pour poser les choses (...)"	
	sécurisation du parcours	81 R10 "(...) j'aimerais (...) réaliser une fiche de poste (...)" 169 R23 "(...) identifier mes besoins en formation (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement questionnement professionnel
	auto-positionnement	14 R1 "(...) j'aimerais pour voir détailler mon CV (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement
Simon	clarification	170 R23 "(...) j'ai l'impression d'avoir clarifié plein de trucs (...)"	questionnement professionnel
	auto-évaluation	74 R13 "(...) " (...) je sais probablement ce que je sais faire " (...)"	questionnement professionnel Techniques de formalisation d'acquis
		95 R15 "(...) j'arrive à écrire de façon à peu près pertinente " (...)"	
	compétence	67 R12 "(...) comment je peux transposer ce que je sais faire " (...)"	questionnement professionnel

### 3.2- Entretien d'explicitation d'une action avec Simon – une séance de travail de formalisation des acquis expérientiels

Nous avons procédé de la même manière que les entretiens décrits ci-dessus en termes de codification des entretiens dans la retranscription et de recherche d'unité de sens dans le découpage du texte par la suite. La retranscription compte 400 lignes et nous sommes intervenue 76 fois.

L'activité décrite par Simon est son activité « visite médicale ». Nous avons choisi comme méthode l'entretien d'explicitation de P. Vermersch.<sup>134</sup>

Nous avons décrit dans le concept rapidement l'entretien d'explicitation (p.(58-59). Cette méthode d'entretien est riche dans la compréhension de l'action vécue car elle va au-delà de la description, c'est un véritable décryptage de l'action. On ne cherche pas l'explication des choses, on souhaite juste verbaliser une action vécue, située dans le temps. C'est l'explicitation d'une action singulière qui est porteuse de sens. L'entretien d'explicitation, si

<sup>134</sup> P.Vermersch Ibid

elle est une méthode qui nous utilisons pour la formalisation des acquis expérimentiels, c'est là un matériau riche pour notre recherche.

Nous avons donc choisi d'analyser un des entretiens d'explicitation de l'accompagnement.

Nous précisons que l'entretien avec Simon se base sur le principe de l'entretien d'explicitation, mais qu'à l'intérieur de cet entretien, nous nous autorisons des échappées qui nous semblent intéressantes dans l'instant du dialogue. Quant à savoir si cela est pertinent, nous l'étudierons lors de l'analyse des entretiens et de la posture de l'accompagnatrice.

Dans l'analyse des entretiens, lors du découpage du dialogue, nous avons trouvé pertinent de modifier la grille d'analyse en prenant la grille de lecture de P. Vermersch. Ainsi, nous avons distingué :

- Les éléments satellites de l'action :
  - **Déclaratif** { Savoirs théoriques  
Savoirs procéduraux formalisés
  - **Contexte** { Circonstances  
Environnement
  - **Jugement** { Evaluations subjectives  
Opinions et commentaires  
Croyances
  - **Intentionnel** { Buts et sous buts  
Finalités  
Intentions  
Motifs
- L'action { Le procédural  
Savoirs pratiques  
Déroulement des actions  
élémentaires  
Actions mentales, matérielles,  
matérialisées

En dernière colonne sur cette partie, nous avons tenté de définir le schème opératoire, c'est-à-dire, le processus mental de l'action pour agir (exemple : stratégie), ou l'élément de personnalité majeur d'une unité de sens,

**Figure 26- Extrait du découpage de l'entretien d'explicitation de Simon**

*Analyse entretien 2 – Simon 31/10/2011 – entretien d'explicitation d'une action – séance de travail du portfolio*

N° de lignes	Q/R	Corpus	Unité de sens	Action ou satellite d'action selon Vermersch	Type d'action ou type de satellite d'action selon Vermersch
	Q3	Alors, quelle situation de travail choisis- tu ?	"(...) quelle situation de travail choisis- tu (...)"	<u>Contexte (amont)</u>	<u>environnement</u>
	R3	Alors ça va être un entretien avec un médecin, c'est facile c'est ce que je fais tous les Jours	"(...) ça va être un entretien avec un médecin (...)"		
	Q4	Oui, mais, là, je te demande de choisir un entretien, précis, un qui t'a plu par exemple	"(...) oui mais là, je te demande de choisir un entretien précis (...)"		
14 à 23	R4	Un qui m'a plu ? Allez Docteur Etienne, Pof, ça ila je suis content ! Alors j'ai RDV à midi, donc, euh.....je te dis qui est docteur	"(...) un qui m'a plu (...)" "(...) je te dis qui est docteur Etienne (...)"		<u>circonstance environnement</u>

### 3.3- Entretien d'explicitation d'une action avec Simon – focus sur l'accompagnatrice

L'accompagnatrice est nous-même évidemment, mais afin de prendre la distance nécessaire durant l'analyse, *nous nous nommerons l'accompagnatrice*.

L'accompagnatrice et donc intervenue 76 fois durant séance de travail.

Afin de procéder à un premier découpage du texte par unité de sens, nous nous sommes inspirée des trois fonctions essentielles spécifiques à l'accompagnement développées par G. Le Bouëdec :

- « Accompagner quelqu'un c'est débord l'accueillir et l'écouter
- Accompagner quelqu'un c'est ensuite participer avec lui au dévoilement e sens de ce qu'il vit et recherche
- Accompagner quelqu'un, c'est enfin cheminer à ses côtés pour le confirmer dans le nouveau sens où il s'engage.»<sup>135</sup>

Dans cette séance, nous avons identifié deux de ces fonctions :

- Accueillir et écouter que nous avons nommé « **accueil et contrat** »
- Participer avec lui au dévoilement de sens de ce qu'il vit et recherche que nous avons scindé en deux parties : « **Participer à la mise en sens de l'action** », lorsque les

<sup>135</sup> G. Le Bouëdec Ibid. 141p.



interventions de l'accompagnatrice sont orientées vers la description et le décryptage de l'action et « **Participer à la mise en sens de soi** » lorsque les interventions de l'accompagnatrice sont orientées vers le décryptage des éléments structurants, des intentions implicites de la personne, de ses croyances...

Dans un deuxième temps, nous avons approfondi notre analyse en fonction de la typologie des interventions. Nous avons repéré cinq types d'intervention :

Les interventions pour :

<b>Grille d'analyse 1</b>	- <b>Recentrer sur l'action décrite</b> (méthode entretien d'explicitation : amener l'accompagné vers la « parole incarnée »)
<b>Grille d'analyse 2</b>	- <b>Explorer vers les notions identitaires</b> : émotions, intentions, croyances, valeurs (sortir de l'entretien d'explicitation pour aller sur le champ identitaire, comme peut le proposer N. Faingold)
	- <b>Faire expliquer l'action – approfondir</b> (sortir des savoir explicites pour aller vers les implicites)
<b>Grille d'analyse 3</b>	- <b>Faire expliciter la procédure d'action</b> (repérer les schèmes opératoires)
<b>Grille d'analyse 4</b>	- <b>Interpréter pour retranscrire</b> (pour commencer le travail de formalisation des acquis)

**Figure 277- Extrait du découpage de l'entretien d'explicitation de Simon et des interventions de de l'accompagnatrice**

*Analyse entretien 2 – Simon 31/10/2011 – entretien d'explicitation d'une action – séance de travail du portfolio- Analyse du discours de l'accompagnatrice :*

N° de lignes	OR	Corpus	Unité de sens	Phase de l'intervention	Type d'interv
1	Q1	Dans on va poursuivre notre travail dans l'élaboration de son portefeuille de compétences. Je te propose d'abord de me présenter tes activités et nous nous arrêterons ensuite sur une activité. Ça te convient ?	"(...) on va poursuivre notre travail (...)"	<b>accueil et contrat</b>	<i>recentrer sur l'</i>
2	Q1		"(...) je te propose de (...)"		
3	Q1		"(...) ensuite sur une activité. Ça te convient ? (...)"		
4	R1	Mon cœur de métier			
5	R1	[partie de l'enregistrement incompréhensible]			
6	Q2	Tu vas prendre une toute petite parcelle de ton activité, et nous allons si tu le veux bien nous arrêter dessus, le but étant que par la description d'un moment précis et temporel tu puisses en ressortir tes compétences, mais aussi ton mécanisme d'action, la singularité	"(...) tu vas prendre une toute petite parcelle de ton activité (...)"		
7	Q2	la manière d'agir et de réagir face à une situation de travail précise.	"(...) nous allons si tu le veux bien nous arrêter dessus (...)"		
8	Q2		"(...) le but étant que (...)"		
9	Q2		"(...) tu puisses en ressortir (...)"		
10	Q2	Je te propose donc de te remettre en situation. La dernière fois où tu as présenté tes médicaments à tes médecins. Pour mener à bien cet entretien, je vais certainement être amené à te couper pour l'amener à aller plus loin dans son explication. Tu es d'accord ?	"(...) je te propose donc de te remettre en situation (...)"		
11	Q2		"(...) pour mener à bien cet entretien, je vais certainement être amené à (...)"		
12	Q2				
13	R2	Pas de souci, on y va			
14	Q3	Alors, quelle situation de travail choisis-tu ?	"(...) quelle situation de travail choisis-tu (...)"		<i>recentrer sur l'</i>

**Figure 288- Extrait d'une grille d'analyse du discours de l'accompagnatrice**

**Grille d'analyse 2: Les interventions de l'accompagnatrice orientées sur le champ personnel et identitaire**  
Sortir de l'entretien d'explicitation pour cheminer vers soi

Phase l'intervention	N° de lignes	QR	Unité de sens
Participer à la mise en sens de soi	78	Q6	"(...) et là, ton intention c'était quoi (...)"
Participer à la mise en sens de l'action	75	Q15	"(...) et tu te sens comment à ce moment là (...)"
	94	Q20	"(...) mais quels éléments as-tu retenus exactement pour (...)"
	103	Q22	"(...) et donc il en ressortait quoi (...)"
participer à la mise en sens de soi	121	Q23	"(...) tu te dis donc que tu vas lui dire quoi au médecin (...)"
participer à la mise en sens de l'action	140	Q27	"(...) tu lui demandes s'il bosse dur, dans quel bus (...)"
participer à la mise en sens de soi	143	Q28	"(...) et c'est dans une stratégie purement commerciale ou bien c'est sincère (...)"
Participer à la mise en sens de l'action	145	Q29	"(...) d'accord (...)"
participer à la mise en sens de soi	209	Q38	"(...) et tu te positionnes comment par rapport aux médecins (...)"
	215	Q39	"(...) et ta valeur ajoutée par rapport à lui, c'est quoi (...)"
	240	Q43	"(...) tu te sentais comment à ce moment là (...)"
	250	Q46	"(...) et tu sais pourquoi tu ne te rappelles plus du tout (...)"
	261	Q52	"(...) et ça ne te dérange pas de mentir sur ce point (...)"
	263	Q53	"(...) et là ton intention c'est quoi (...)"
	268	Q54	"(...) et comment tu vois qu'il adhère (...)"

# Chapitre 6

## Désirs et intentions de formaliser chez Norah et Simon

### *Analyse des entretiens de recherche*

#### 1.- Présentation de Simon et Norah

Les présentations de Simon et Norah sont des extraits du travail de formalisation des acquis : lors de la première séance, un récit de vie et engagé, il en résulte les circonstances d'entrée que l'accompagnatrice rédige avant la prochaine séance. Nous profitons de ce travail réalisé dans le contexte de l'accompagnement, pour l'intégrer au contexte de recherche.

##### **1.1- Simon**

Simon a 36 ans, il est marié, père de deux jeunes enfants

##### ***Enfance***

Simon a grandi dans un milieu modeste, son enfance est marquée par la séparation de ses parents à l'âge de ses 5 ans. Il est en garde chez sa mère avec sa sœur aînée (avec qui il a beaucoup de complicité). L'ambiance chez lui est austère et conflictuelle. Il ne s'entend pas avec son beau père, sa mère s'intéresse peu à l'enfant qu'il est. A l'école primaire comme au collège, ses résultats sont satisfaisants mais il ne porte pas d'intérêt à l'apprentissage, il fait preuve d'un certain laxisme, il travaille très peu, puisque ses parents ne suivent pas sa scolarité.

C'est dans le sport dès l'âge de 11 ans qu'il va trouver de l'intérêt et même se construire. Là encore il est seul dans sa démarche, sa mère ne le soutient pas du tout et il a même bataillé pour être inscrit à un club.

D'abord le foot et le judo, puis rapidement le judo uniquement. Il s'investit jusqu'à 8 heures par semaine à l'âge de 16 ans et il obtient d'excellents résultats. Il décroche une médaille au championnat de France. Le sport le rapproche de son père qui le soutient et l'accompagne

pour certaines compétitions. Lorsqu'il est au lycée, il ne porte pas plus d'intérêt à la scolarité et elle passe en second plan par rapport au judo. C'est ainsi qu'il redouble sa seconde.

### ***Etudes***

Après le bac en gestion, s'il ne sait pas ce qu'il veut faire professionnellement, il est déjà sûr de vouloir une vie professionnelle épanouie et il aspire à une certaine ascension sociale. Personne ne l'a aidé dans son orientation, il sait qu'il ne peut pas compter sur une aide financière de ses parents. Il a une bourse de l'état et il fait son choix en fonction de ses intérêts, le commercial, ses possibilités financières qui lui imposait de rester à Laval, et les conseils de sa sœur aînée qui elle aussi s'était engagée dans les études supérieures.

Il passe donc un BTS négociation relation client. Il ne l'obtient pas une première fois mais il le passe une deuxième année en candidat libre, en parallèle d'une année de travail en industrie à Alcatel.

### ***Vie adulte***

Son diplôme en poche, il part à l'armée 10 mois en s'impliquant encore intensivement au judo et il fait un podium champion lors d'une compétition nationale de l'armée.

De retour de l'armée, dans le cadre d'un jumelage sportif, (dans le cadre du judo évidemment), il rencontre son épouse et il va construire à ses côtés son parcours professionnel. Après des petites missions intérimaires, il stabilise son emploi pendant 4 ans et demi à Promocash en tant que responsable rayon frais et poissonnerie. Il apprend énormément à cet emploi, il se spécialise dans ses produits, il a une excellente relation avec ses clients qui sont des restaurateurs pour la plupart. Il sent qu'il est limité pour évoluer et ses ambitions professionnelles vont au-delà des possibilités offertes par Promocash. Un nouveau responsable prend la direction de Promocash et il est en désaccord avec lui.

### ***Reconversion professionnelle***

Il décide alors de changer de métier, évoluer, se former, mais il ne sait pas encore vers quel métier. C'est sa femme qui l'oriente. Elle fait des investigations pour elle-même et elle s'intéresse au métier de visiteur médical. Elle réalise que ce métier est « fait » pour lui et il s'engage dans cette formation. Il prend un risque puisqu'il quitte son emploi, il finance lui-même sa formation et il travaille intensivement. La formation le passionne, l'aspect scientifique lui plaît, lui qui n'a pas travaillé durant sa scolarité, il fait là preuve d'une grande capacité de travail. Il décroche son diplôme. Pendant 2 ans il démarre son métier dans

plusieurs laboratoires et depuis 4 ans il est au laboratoire Pierre Fabre. Il s'épanouit pleinement dans son emploi. Le confort financier que lui apporte son métier répond bien également à son attente personnelle et familiale.

### ***Elément déclencheur d'entrée dans la démarche***

Mais récemment, une réunion au travail de son direction, couplée à la réalité économique de son secteur, lui a fait comprendre que le métier de visiteur médical allait peut-être disparaître à terme et son entreprise en fin 2012, va probablement devoir procéder à des licenciements économiques.

### ***1.2- Norah***

Norah a 34 ans et est célibataire

### ***Enfance***

Norah est l'aînée d'une famille de 3 enfants. Un écart d'âge important (7 ans) entre elle et le frère qui suit, lui donne un rôle de grande sœur dès l'arrivée de la fratrie. Elle est très proche et complice de ses parents. Son père lui donne la passion de la musique, et du cinéma elle va à des concerts rock- pop très jeune. Sa mère lui apporte la culture, la passion de la lecture, la volonté d'y croire, toujours. Norah est une bonne élève studieuse à l'école.

Au lycée, elle s'oriente par passion vers les matières littéraires, et elle prépare un baccalauréat littéraire. Elle échoue à la surprise générale une première fois, emprise par le stress des examens qui lui ont fait perdre ses moyens.

### ***Entrée dans la vie adulte***

Elle rencontre à la sortie du bac obtenu la deuxième fois, son ami. Elle décide de ne pas tout de suite prendre le chemin des études, fatiguée par la deuxième année de terminale et désireuse de prendre son envol avec son ami. Elle réalise durant 3 ans des petits emplois d'intérim, de guide touristique...

Avec l'aide d'un organisme qui aide les jeunes dans leur insertion, elle obtient une bourse et entre dans une formation en Bretagne pour apprendre en 6 mois le breton. Elle devient bilingue et décroche un emploi à l'institut culturel de Bretagne en tant qu'assistante culturelle. Elle suit en parallèle durant 2 ans des cours à la fac et obtient un DEUG de Breton. Ensuite, dans ce même institut, elle évolue vers un poste de documentaliste bibliothécaire ; elle parle couramment breton et gère une bibliothèque d'ouvrages bretons. Très attirée par la culture, le breton, les activités intellectuelles, elle ne veut pas s'arrêter là de se former. A l'issue du Deug, elle poursuit ses études en parallèle de son emploi, elle s'inscrit à la Licence

professionnelle en ressources documentaires et bases de données avec le CNED, en vue d'évoluer vers des postes de conservateur du patrimoine.

### ***La maladie de son conjoint***

Mais durant cette année de formation, son conjoint tombe gravement malade, il est atteint d'une leucémie. S'enchaîne alors durant 4 ans, un processus de soins contre la maladie. Elle met sa vie entre parenthèse et se consacre pleinement à l'accompagnement de son ami malade. Sans parler de la maladie et de la souffrance que cela engendre, elle est révoltée par l'absence de vie et de quotidienneté du malade. Le malade a le statut de patient, et non le statut de personne à part entière qui pourrait avoir une vie, des loisirs, un quotidien en dehors de la maladie et des soins.

Elle perd son ami au bout de 4 ans de lutte.

### ***Naissance d'un projet de création d'entreprise***

Sa vie prend un nouveau tournant, il lui faut à présent pour y trouver encore un sens, créer son entreprise sociale dans le domaine de l'accompagnement des malades. Une semaine après la sépulture, elle quitte son logement en Bretagne, son emploi, elle se rapproche de ses parents à Laval et elle commence à travailler sur son projet de création d'entreprise. Son projet est de proposer aux malades atteints de maladie longue durée, un panel de services sur mesure en fonction de leurs besoins et de leurs envies. Elle écrit en collaboration avec une amie chef d'entreprise d'un cabinet en ressources humaines, son projet, elle étudie la faisabilité, crée un prévisionnel et va à la rencontre d'institutionnels pour présenter son projet. Elle vise grand et veut développer son projet sur France entière, voire à l'international.

En parallèle de son projet professionnel, elle décroche un poste d'assistante de direction d'une jeune holding spécialisée dans la création de parcs nature et accrobranches. Elle découvre un monde qui lui était inconnu : l'entreprise, la gestion d'entreprise, la gestion comptable... Elle quitte ce poste au bout d'un an pour se consacrer pleinement à son projet qui ne cesse de progresser. Elle développe avec une école d'ingénieur informatique un prototype : une application virtuelle qui permet à un malade depuis sa chambre de voyager virtuellement dans un monde onirique dans lequel il peut discuter avec ses proches, sous le même principe que les réseaux sociaux. Elle est lauréate d'un concours SFR jeunes talents qui lui permet de gagner un voyage d'une semaine au Québec pour découvrir des professionnels dans son domaine, elle fait des conférences dans des salons d'entrepreneuriat social et solidaire, répond à des appels d'offres, monte des dossiers de demande de subventions,

rencontre des institutionnels et partenaires pour obtenir des financements. Fin 2011 elle décroche son premier contrat ce qui lui permet de créer son entreprise. Elle projette actuellement de mener une expérimentation à l'hôpital et la polyclinique de Laval et à l'institut Curie à Paris en septembre 2012. Elle va accompagner une vingtaine de patients vers un mieux être, en mettant en place des services et activités qu'eux auront choisis (formations, soins esthétiques, aide juridique, activités culturelles...)

Tout est allé très vite pour Norah qui est déterminée. Mais aujourd'hui, elle se rend compte qu'elle ne sait pas comment faire le pont entre sa vie d'hier et celle d'aujourd'hui. Elle a créé de toute pièce un métier qui n'existe pas, elle ne sait pas vraiment ce qu'elle fait, ce qu'elle sait faire, ce que ça vaut et cela la dérange lors de ses présentations devant les partenaires.

## **2.- Une nécessité professionnelle clairement définie de réaliser un portefeuille de compétences, un besoin d'identité professionnelle et de positionnement professionnel sous-jacent:**

La raison de Simon et Norah de formaliser leurs acquis est bien différente : Norah veut réaliser ce travail pour faire le pont entre son ancien emploi et celui qu'elle s'est créée depuis 2 ans. Elle veut pouvoir être crédible et légitime aux yeux de ses partenaires, clients, de son réseau professionnel. Simon, lui, se sent en danger, sa branche est menacée et le métier de visiteur médical est très polémique actuellement et il se demande s'il va être licencié en 2012. En tous cas, il sent qu'il est temps de faire une pause sur son activité pour anticiper une bifurcation si nécessaire. Il n'y a pas de demande de faire valider, de socialiser son portfolio réalisé, c'est une démarche personnelle avec une visée de clarification au départ.

Lors de l'analyse des entretiens, nous avons repéré sept thématiques dont deux directement sont liées au besoin de clarifier les compétences et savoirs d'action et le besoin de formaliser les compétences.

Les sept thématiques qui ressortent du discours de Simon et Norah :

- 1- Savoirs d'action et compétences
- 2- Formalisation des acquis
- 3- Identité
- 4- Insécurité ou sécurisation du parcours
- 5- Légitimité, reconnaissance
- 6- Réflexivité
- 7- Généralités (Simon uniquement)

### **2.1-Simon, un besoin de légitimité, de reconnaissance, d'affirmation de son identité professionnelle, plus forte que la recherche de la compétence et du savoir-faire.**

*«Vous dites bilan... n'oubliez pas que si vous êtes dans le champ des capacités, compétences, potentialités, vous êtes aussi dans celui de l'identité»<sup>136</sup>.*

#### ***Simon, la recherche d'une image sociale positive***

Simon est difficile à amener à notre question. C'est un « électron libre ». A une question ciblée, Simon répond toujours d'abord par les généralités, et il faut le recentrer sur la question initiale. Il a un besoin systématique de partir des généralités et du contexte au sens large pour revenir vers sa situation. Ainsi, à la question 118 *« est- ce que tu peux me resituer le contexte de travail qui t'amène à ce travail (de formalisation).* Il répond 119-20 : *« on s'aperçoit aujourd'hui que le contexte économique sur le plan de l'économie... »*. Et lorsque nous voulons recentrer le discours : *« pour toi, comment est-ce que cela se traduit ? »*, il répond de nouveau sur une généralité *« les médias s'en sont pris à cœur joie »*. Et finalement, c'est lui qui a le plus besoin de reconnaissance et de légitimité. C'est lui qui évoque le plus les notions d'identité sociale. La mise en forme de ses compétences et de ses savoirs d'action est plus un moyen de socialiser ce qu'il sait faire que de découvrir qui il est 1191 *« ce que ça vaut »*, 194 *« je peux me positionner »* 175 *« j'aime montrer que je sais des choses, de le montrer, ça me rassure »*

Simon semble avoir confiance en lui 1185 *« je suis super fier de moi »* avec une bonne estime de lui 1178 *« L'estime de moi ? Ben aujourd'hui je me mettrais 7-8 »* (sur une échelle de 1 à 10).

#### ***L'élément déclencheur d'entrée dans la démarche – un environnement de travail au sursis***

Simon a un métier montré du doigt par les médias et son métier a une image négative et dévalorisée, accentuée par l'affaire du médiateur qui a eu lieu en 2011. L36-37 *« Les medias s'en sont pris à cœur joie avec l'histoire du mediator »*. Par ailleurs, la réforme santé sur les médicaments déremboursés a une conséquence importante auprès des laboratoires pharmaceutiques qui perdent de ce fait du chiffre d'affaires, amenant à des licenciements de visiteurs médicaux. Simon commence d'ailleurs l'entretien par ce constat. Il est inquiet et préoccupé par ces nouvelles 122-23 *« en ce qui me concerne c'est le déficit de la sécurité*

---

<sup>136</sup> Francine Burlereau, Introduction aux journées d'études sur les bilans personnels et professionnels, Centre Inffo, Paris-Février 1988 In Reconnaître les acquis, M. Chaput, B. Lietard, G. Pineau, ed L'Harmattan, 1988



sociale et aujourd'hui le gouvernement a une politique de rigueur envers le médicament (remboursement) ». Simon se sent en danger dans son environnement professionnel et il sent qu'un tournant va sans doute avoir lieu et il préfère l'anticiper.

**Figure 299- Insécurité ou sécurisation de parcours**

*Thème abordé comme un des facteurs déclencheurs à la démarche de formalisation des acquis*

*Extrait grille d'analyse 5 en annexe*

nom	Sous thème de la pensée <i>Subtilité</i>	Extraits corpus
Simon	formation	120 R20 " (...) je suis en formation permanente " (...)
	inquiétude	47 R8 " (...) ça a engendré à peu près 35 milliards d'euros de perte (...)"
		49 R8 " (...) ça ne peut pas durer comme ça (...)"
		50 R8 " (...) ça va être chaud quoi (...)"
		58 R11 " (...) ils peuvent pas nous dire qu'ils veulent nous licencier (...)"
		59 R11 " (...) la viabilité de nos métiers va être remise en cause (...)"
		60 R11 " (...) on ne pourra pas garder les postes pour tout le monde (...)"

Simon fait preuve d'une capacité à s'auto-orienter. Il sait « jauger ». Il se sent en insécurité professionnelle d'une part, et il vit un manque de reconnaissance dans son domaine qu'il est peut-être venu chercher ailleurs, dans le partage lors du travail d'accompagnement au portfolio.

Nous nous sommes intéressée au trèfle chanceux de J. Limoges<sup>137</sup>. Selon l'auteur, « l'interpénétration partielle des cercles entre eux est essentielle car elle schématise la globalité de la démarche : on ne « touche » pas une dimension, sans, dans l'instant d'après, avoir « touché » aux autres »<sup>138</sup>

Ainsi, l'environnement socio-politico- économique de Simon subi une crise d'ordre économiques (déremboursement de certains médicaments) et une crise de l'ordre des valeurs et de la moralité (l'histoire du mediator) et c'est le statut social, les raisons d'exister professionnellement de Simon qui sont déstabilisés.

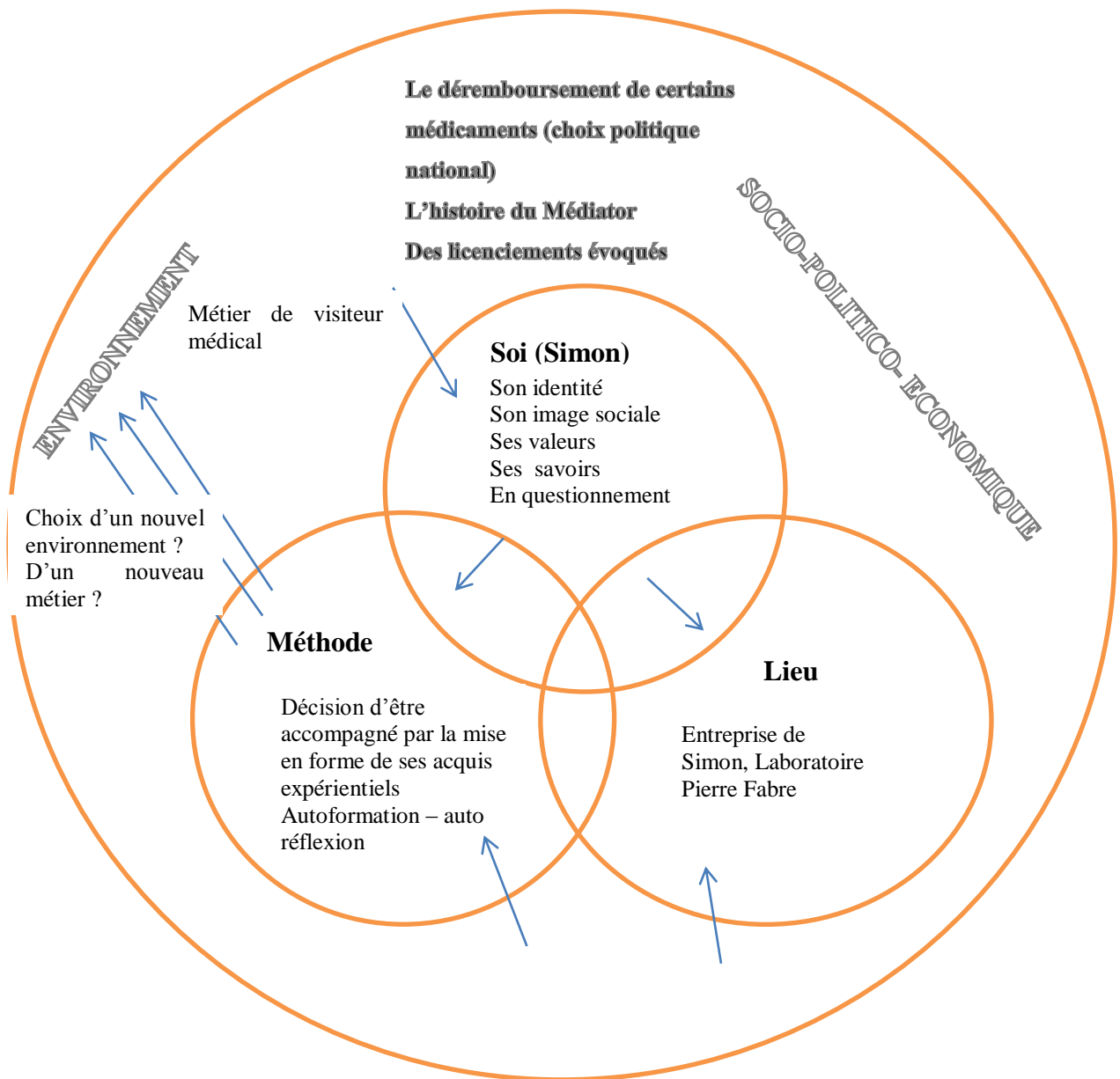
Mais Simon a de la ressource, il ne veut pas subir les choses, il n'attend pas que la situation soit bloquée, incompatible avec ses valeurs, il anticipe, et plutôt que de chercher directement un autre travail, (car finalement il ne sait pas encore s'il doit le faire), il souhaite d'abord se poser sur ses acquis expérimentiels, organiser, mettre en forme ce qu'il sait faire, comme s'il souhaitait **s'émanciper du milieu professionnel dans lequel** il évolue actuellement.

<sup>137</sup> J. Limoge, le trèfle chanceux et la reconnaissance des acquis in collectif Ibid., M. Chaput, B. Lietard, G. Pineau

<sup>138</sup> J.Limoge, Ibid. p.110

La méthode du trèfle chanceux s'adresse aux demandeurs d'emploi et spécialement ceux de longue durée. Mais Simon ne veut pas attendre ce moment, il souhaite se distancer de son environnement actuel par le travail de mise à plat de ses compétences. Il est indépendant et saura quelle décision prendre en fonction de son travail réflexif.

Figure 30- Illustration du trèfle chanceux de J. Limoge



### ***Une première expérience de la démarche de formalisation des acquis :***

Simon n'a jamais réalisé de formalisation des acquis, mis à part la réalisation d'un CV lors de ses recherches d'emploi. Il réalise des entretiens annuels de performance chaque année avec sa direction, mais la notion de compétence n'est pas abordée, ce sont les résultats commerciaux qui sont regardés, c'est-à-dire le résultat de l'action.

### ***Un besoin d'extraire les savoir faire du contexte de travail***

Simon sait ce qu'il sait faire, il pense avoir une bonne conscience de ses compétences 174 « *je sais probablement ce que je sais faire* », 1143 « *j'ai des connaissances en* », 1144 « *j'ai développé mon côté relationnel* », 1181, « *je suis quelqu'un de compétent* ». Ce qui questionne Simon c'est ce que valent ses compétences au dehors de son environnement professionnel et de son métier 168 « *à quoi correspond mon profil* », 167 « *comment je peux transposer ce que je sais faire* ».

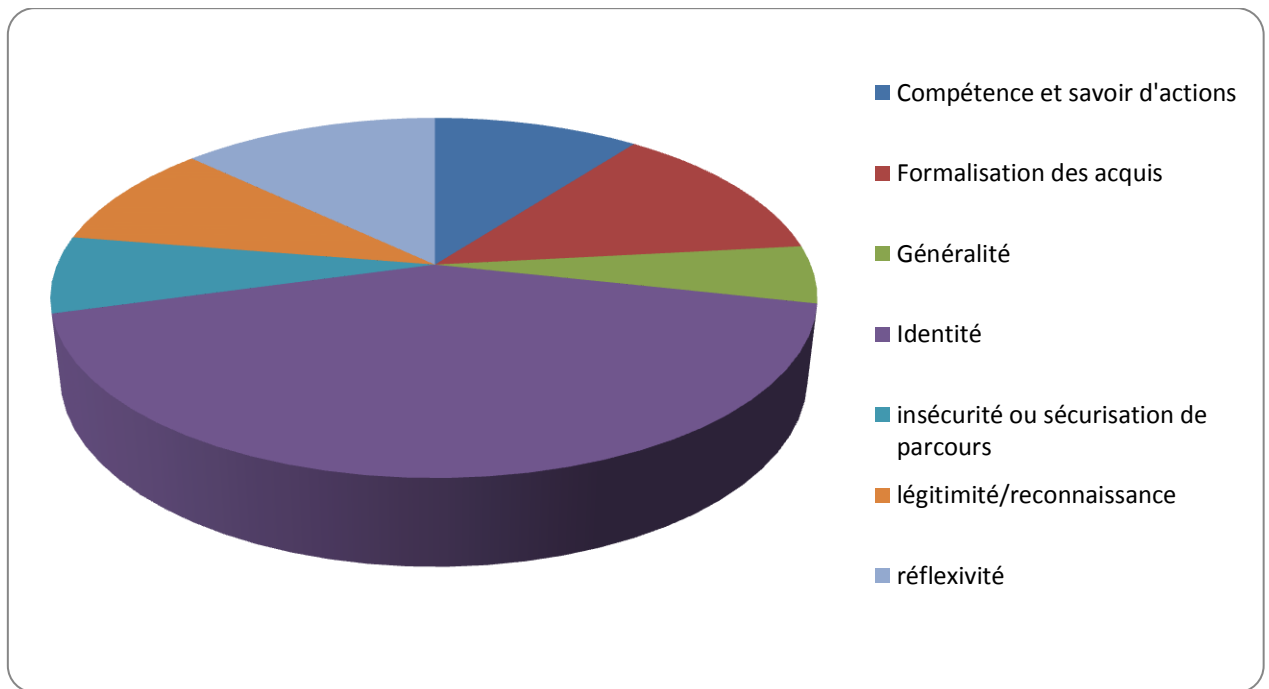
Ainsi, la démarche de Simon est réflexive dans une logique d'éducation permanente. Il a conscience qu'il doit se poser sur ses savoirs, les clarifier pour avoir des éléments de réponse pour la suite. Il illustre le schéma de Piaget<sup>139</sup> présenté en partie 1 : la modélisation des étapes du passage du préréfléchi au réfléchi :

Vécu singulier, inscrit dans l'action => **réfléchissement** => **vécu représenté signifiants représentés, privés (Simon en est à cette étape)** => **thématisation** => Vécu verbalisé, habillage par les significations => Vécu comme objet de la connaissance, construction de l'expérience

---

<sup>139</sup> Piaget- la prise de conscience- PUF - 1974

Figure 31- La répartition de la parole de Simon par thématique



Au-delà de la finalité formative<sup>140</sup> donnée au portefeuille de compétences, une finalité existentielle est présente : Simon est dans une volonté de **construction de savoirs** et de **production de savoirs**. Simon pressent une obsolescence à venir sur son métier actuel, et l'énonciation de ses savoirs d'action, la modélisation de ses acquis, la mise en objet de sa pratique va lui permettre si nécessaire de changer de métier ou de bifurquer. Mais ce travail de mise en forme est indissociable à l'identité, et pour Simon c'est intimement lié (environ 50% du discours de Simon concerne le thème de l'identité que nous avons réparti en 6 sous-thèmes : connaissance de soi, développement personnel, valeur, environnement professionnel, reconnaissance, critère de choix)

Nous sommes tentée, par notre expérience personnelle industrielle, de comparer la démarche de Simon à un produit industriel :

Un produit industriel qui devient obsolète dans un environnement précis doit changer de modèle économique pour continuer d'exister.

Prenons l'exemple du disque vinyle : les nouvelles technologies ont fait évoluer le produit vinyle au CD. La fabrication des vinyles a complètement disparue au profit des CD. Mais

<sup>140</sup> J.Layec, Ibid 69 p.

voilà maintenant que c'est le CD qui est en danger avec la dématérialisation de la musique et l'air des lecteurs MP3....

L'industrie du disque a dû se poser sur ses valeurs, son histoire, et la fabrication du vinyle est de nouveau relancée, c'est peut-être elle qui va sauver l'industrie du disque. Elle change de cap, d'une industrie de masse, elle bifurque vers une industrie « petite série », ciblée vers une clientèle précise, nostalgique du son plus « chaud » du vinyle ; moins performant que la musique numérique, mais plus authentique, plus « vintage ».

C'était un pari sur l'avenir à partir d'éléments intrinsèques et subjectifs.

Nous ne pouvons pas nous contenter de limiter la comparaison de la démarche de Simon à un processus industriel évidemment, mais nous aimons l'idée de comparer la production de savoir d'action à un produit industriel dont on connaît le processus de fabrication, la matière première qui le constitue, la méthode de fabrication, le temps de fabrication et la clientèle visée.

Et lorsque la dimension économique est en danger, que l'image marketing est impactée, c'est un questionnement sur la **valeur ajoutée** qui est réalisé : la valeur ajoutée dans notre exemple se situe sur des éléments identitaires du produit.

### *Quand Simon parle de lui*

Nous l'avons donc vu, 50% du discours de Simon lors de notre premier entretien avec lui est sous la thématique de l'identité. Simon se connaît bien mais il traverse une période professionnelle où il ne sait plus se positionner professionnellement. En tous cas, sa situation est bancale. Il doit opérer à un réajustement qu'il a choisi de faire au travers la réalisation d'un portefeuille de compétences. Il souhaite se confronter à d'autres références, savoir quelle est sa valeur mercantile sur le marché du travail : 167-70 « *Comment je peux transposer ce que je sais faire (...) quelles compétences ai-je acquises et qu'est-ce que cela me donne sur le marché* ». Face à ce questionnement, la parole de Simon est centrée sur le thème de l'identité, de la reconnaissance et de la légitimité, comme si ses points de repère étaient déstabilisés par son contexte et qu'il devait les rétablir.

Nous rapprochons cette attitude aux 4 besoins de Lipiansky<sup>141</sup> de l'ordre du besoin de reconnaissance :

- Besoin d'existence
- Besoin d'inclusion

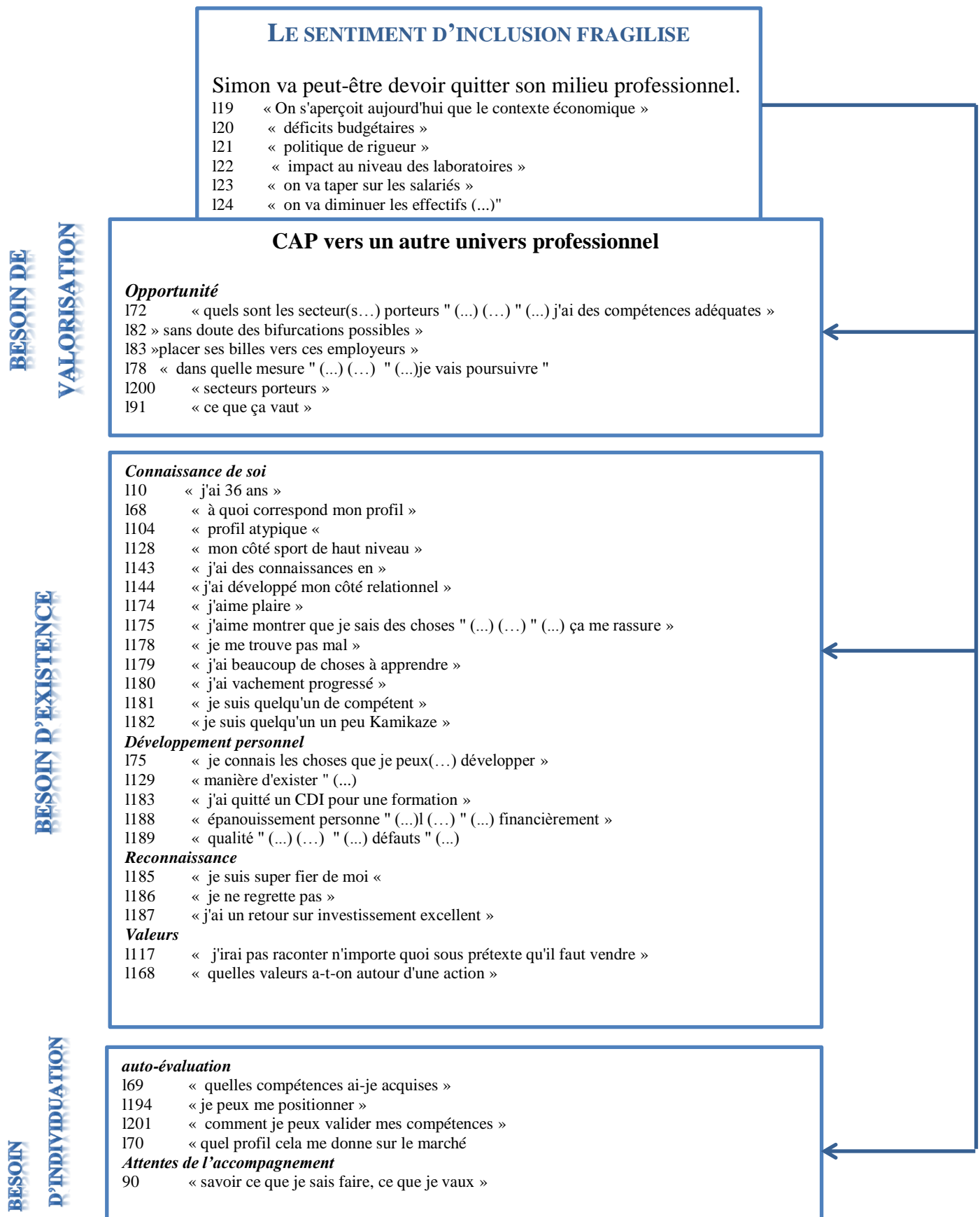
---

<sup>141</sup> E.M. Lipiansky, Ibid. p.173-211.

- Besoin de valorisation
- Besoin d'individuation

Nous ajouterions que ces besoins sont en interaction entre eux et lorsqu'un des besoins n'a pas de ressource, ce sont aussi tous les autres besoins qui sont impactés :

Figure 32- Le besoin de mise en forme des acquis expérimentiels de Simon : anticiper un rééquilibrage à venir, schéma inspiré des besoins de légitimité et de reconnaissance de Lipiansky



## **2.2- Norah veut formaliser un métier qu'elle a inventé**

Norah est dans une situation totalement différente de Simon voire inverse. Alors que Simon risque de quitter son environnement de travail, Norah elle, arrive dans un nouvel environnement, celui de la santé et des patients hospitalisés. D'une bibliothèque confinée, sécurisée, sans aléas ou si peu, elle arrive dans l'univers incertain de la création d'entreprise, et elle invente un métier qui n'existe pas. De ses semaines à 35 heures, la voici propulsée à des semaines à 70 heures travaillant 7 jours sur 7. Et la raison de ce changement radical ? Un évènement privé éprouvant et tragique. Voici trois ans qu'elle y travaille à son projet et qu'elle a avancé « tête baissée ». Son projet à d'abord été un moyen de survie pour elle, aujourd'hui, elle a créé un métier à part entière et elle a besoin mettre en forme ce qu'elle fait, comment elle le fait. Tout lui semble aujourd'hui flou 1143 « *tout est mélangé en ce moment* », et elle ne trouve pas le lien professionnel entre son ancien métier et celui d'aujourd'hui. L27 « *j'ai pas forcément envie de m'appuyer sur mon expérience personnelle* ». 131 « *Difficile d'articuler mon projet sans parler de mon expérience personnelle* »

Alors que Norah n'est pas dans une nécessité financière/ alimentaire de survie, elle était au démarrage du projet, dans une situation de survie mentale et sa raison de vivre était la création de son entreprise dans le domaine de la santé et du mieux être à l'hôpital. Nous pourrions reprendre la célèbre pyramide Maslow<sup>142</sup>.

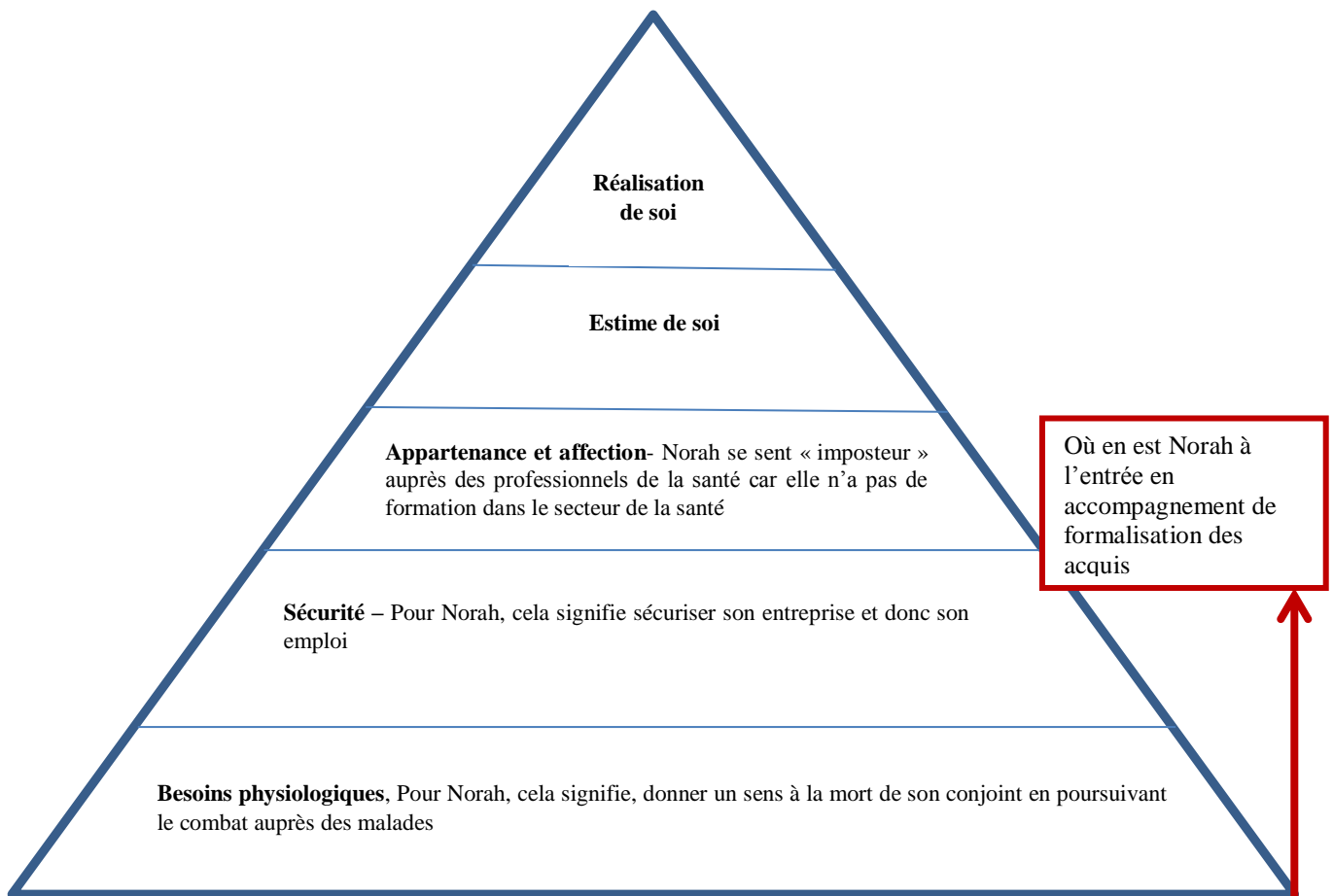
Norah était au socle de la pyramide il y a deux ans, aujourd'hui elle en serait au deuxième stade, proche de la troisième, la formalisation de ses acquis expérientiels ne l'aiderait-elle pas à franchir cette troisième marche ?

---

<sup>142</sup> A.Maslow, devenir le meilleur de soi-même, éd. Eyrolles, 2008 p384



**Figure 33-Pyramide de Maslow adaptée à Norah**



### **Une demande claire à l'entrée en accompagnement : formaliser ses compétences**

A l'inverse de Simon, Norah est plus centrée sur la nécessité de mettre des mots sur ses savoirs d'actions : l120 « *J'ai l'impression d'apprendre plein de choses* », l121 « *d'avoir plein de bases*, l159 « *ça s'appelle comment* », l158 « *j'ai l'impression de bouiner* ». Le travail pour Norah est pour elle-même avant tout, elle souhaite faire émerger ses savoirs d'action. Il ne s'agit pas d'une reconnaissance des acquis, mais d'une **naissance de ses acquis expérientiels**. C'est là l'enjeu de travail de mise en forme des acquis. Mais au travers cet enjeu, Norah souhaite :

- Distinguer son expérience, ses savoirs d'action de la mission même de son entreprise

L82 « *distinguer les besoins de mon entreprise et mes compétences* »

L83 « *discerner mon manque de compétences* »

L167 « *comment 'ajuster aux besoins de mon entreprise ?* »

- Trouver une cohérence, un fil conducteur entre l'ancien métier de bibliothécaire et celui d'aujourd'hui :

L26 « *comment on peut passer de documentaliste à créatrice d'entreprise* »

L163 « *quel lien entre mes compétences d'hier et d'aujourd'hui ?* »

L164 « *comment je fais pour ne pas évoquer mon passé auprès d'un malade ?* »

- Avoir une légitimité et une reconnaissance par les professionnels de la santé. Gagner confiance en soi et ne pas avoir de complexe vis-à-vis des professionnels de la santé.

L49 « *je me suis donné une mission* »

L53 « *j'ai besoin de l'assumer parce qu'il y a quand même un malaise* »

L55 « *j'ai peur que l'on me voit comme un imposteur* »

**Figure 34- La répartition de la parole de Norah par thématique**

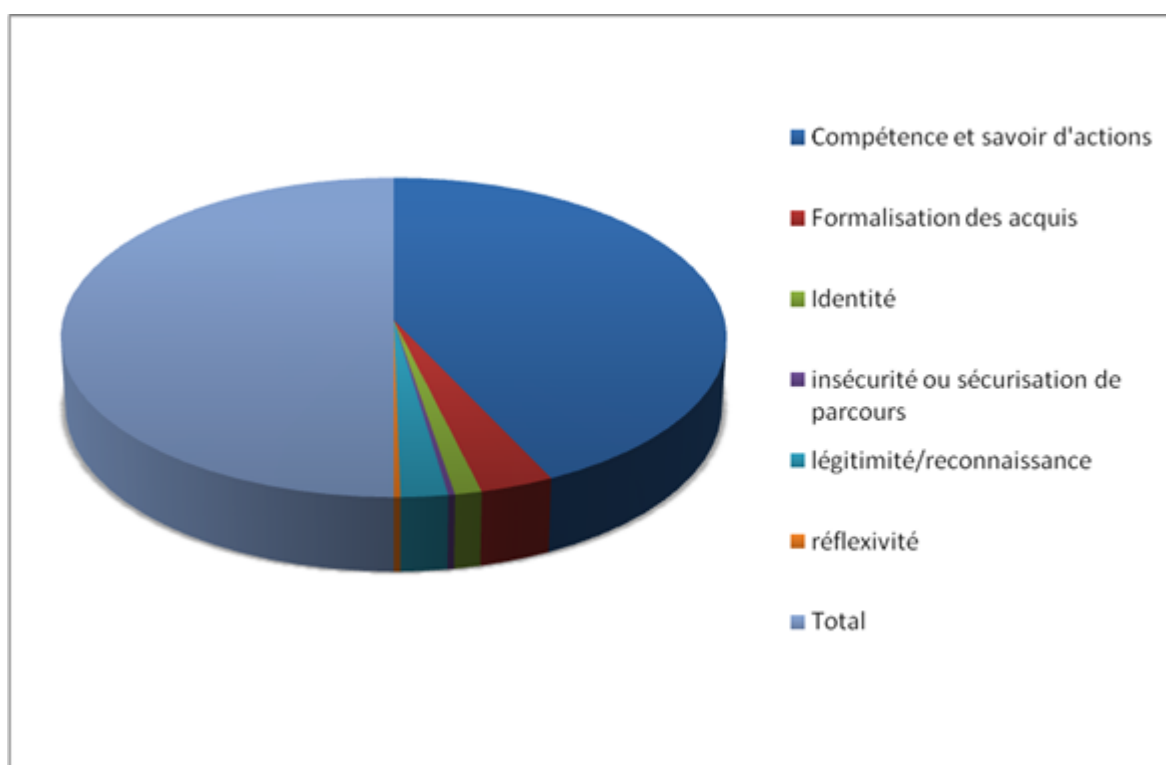
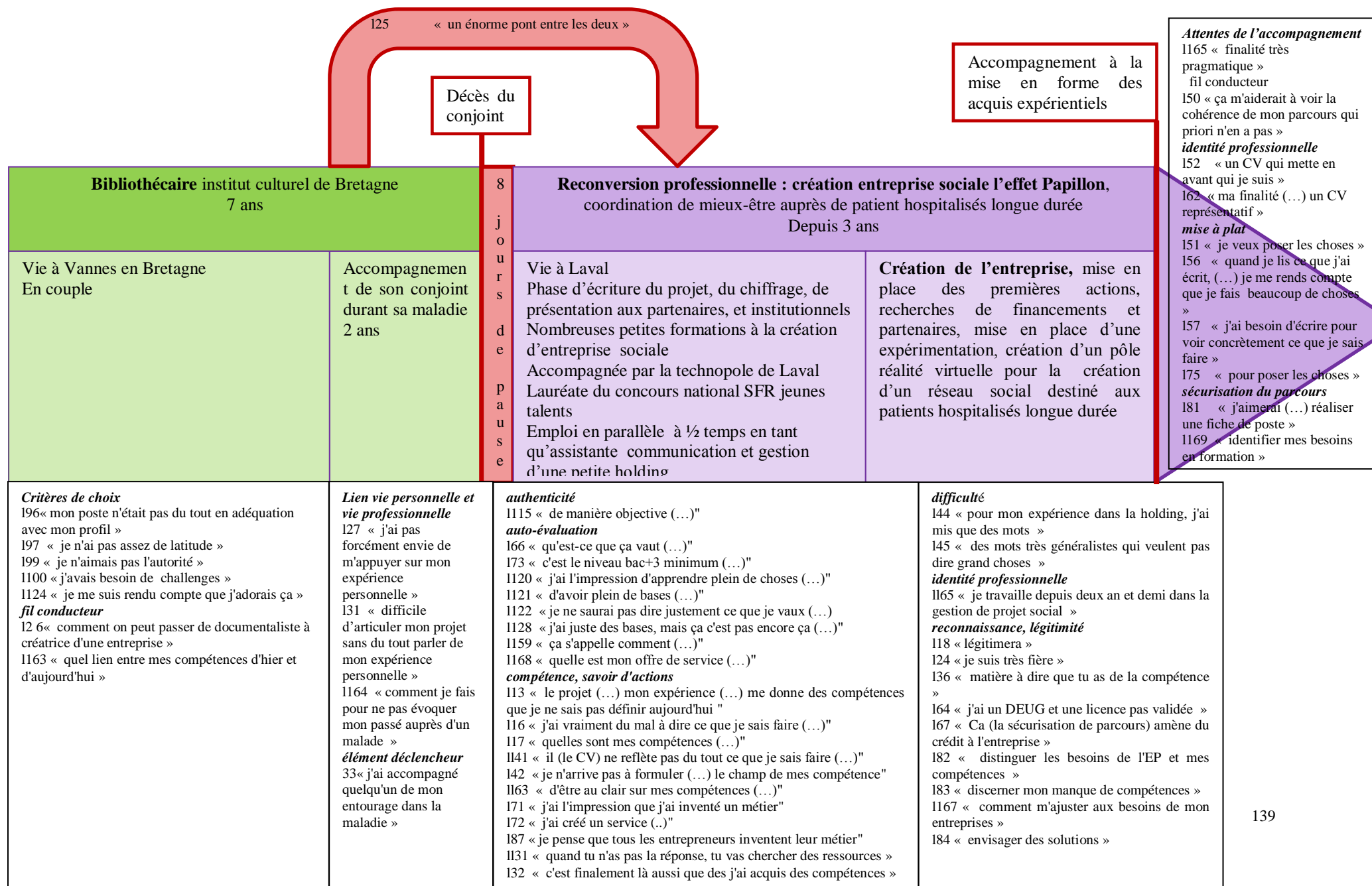


Figure 35- Biographie synthétique de Norah à partir d'un entretien d'histoire de vie et questionnements à l'entrée en accompagnement : « raccrocher les wagons »



### ***Mais au travers le besoin de modéliser un nouveau métier, une réflexivité existentielle***

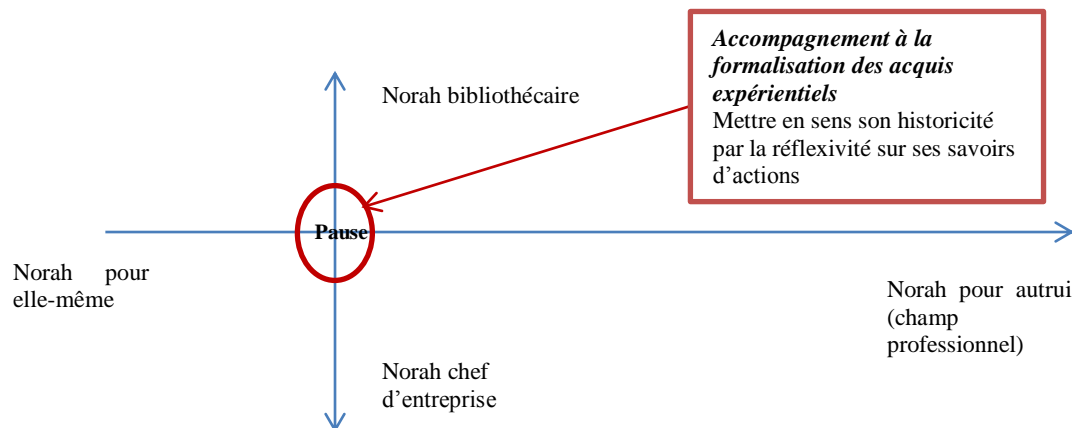
Norah l'annonce clairement, elle veut pouvoir créer un lien, un sens entre son passé de bibliothécaire et son métier d'aujourd'hui. Elle est très mal à l'aise avec parcours car elle ne veut pas évoquer son passé personnel, lorsqu'elle se présente après de professionnels, qui l'a amenée à changer de voie 1164 « *comment je fais pour ne pas évoquer mon passé auprès d'un malade* ». Rien n'est clair pour elle ; d'une part elle est n'arrive pas à mettre en mots ses compétences actuelles, 113 « *le projet (...) mon expérience (...) me donne des compétences que je ne sais pas définir aujourd'hui* », d'autre part, elle ne tire pas d'enseignement pour ce qu'elle fait aujourd'hui de son expérience de bibliothécaire. Elle sent que la réponse à ces questionnements se situe au niveau de ses acquis expérientiels. Elle aurait pu choisir un accompagnement d'un autre genre, un accompagnement centré sur la connaissance de soi, le développement personnel, type PNL<sup>143</sup>, coaching, mais non c'est une pause sur son action qu'elle recherche. Elle n'a jamais réalisé ce travail de formalisation. Lors d'un accompagnement sur son orientation, à son entrée dans la vie active, elle a réalisé des tests de personnalité, mais cela ne l'avait pas totalement satisfaite, elle regrettait que les éléments qui ressortaient des tests ; 1109 « *n'émanent pas de sa réflexion* ». Les tests de personnalité, lui on été, 1108, « *servis sur un plateau* ».

L'identité sociale de Norah est bouleversée. Elle ne vit plus au même endroit, elle a changé de statut social, de domaine de travail, d'interlocuteurs, de mission, de rôle... Ce qui a été un moyen de survie à moment donné, a pris forme aujourd'hui ; d'une idée, une entreprise est née, elle commence à y voir plus clair, son action prend forme 1152 « *chacun commence à prendre sa place* », 1153 ; « *ça devient plus sensé, plus sain et plus reposé* ». Pour reprendre C. Dubar Norah se retrouve dans la dualité entre son identité personnelle et son identité sociale, entre son identité passée et celle visée. L'identité est non figée et celle de Norah a vécu une modification, une évolution par ce qu'elle a traversé et ce quelle vit actuellement. C'est un travail d'appropriation puis de socialisation dans l'environnement professionnel qui sera nécessaire ensuite. L'accompagnement envisagé comme le carrefour de ces identités pour donner du sens et poursuivre le chemin.

---

<sup>143</sup> PNL : Programmation neurolinguistique : étude de réalité psychologiques individuelle et l'élaboration de moyen d'observation, de codification et d'action. La PNL est utilisée à plusieurs niveaux : développement personnel, management, communication..., par les coaches et psychologues.

**Figure 36- Un temps d'arrêt pour formaliser les acquis au carrefour des identités (d'après le Schéma C.Dubar)**



### **2.3- Conclusion sur la démarche de mise en forme des acquis expérientiels de Simon et Norah.**

Au travers les entretiens de recherche en amont du démarrage de l'accompagnement à la réalisation d'un portefeuille de compétences, nous pouvons observer que malgré des motifs très différents d'entrée dans la démarche, des points communs ressortent quant aux intentions de départ, à la finalité visée, aux quêtes identitaires recherchées :

#### **La formalisation des acquis pour aider à négocier une trajectoire professionnelle**

- Trajectoire qui tend à quitter son environnement professionnel actuel (Simon)
  - Trajectoire qui tend à confirmer une entrée dans un nouvel environnement professionnel (Norah)
- ⇒ *Effet structurant de l'énonciation des savoirs d'actions<sup>144</sup> qui permet d'ouvrir une situation en phase de devenir problématique*

<sup>144</sup> JM Barbier, O. Galatanu, Ibid., 13p

### La formalisation des acquis pour aider à la construction de soi en devenir

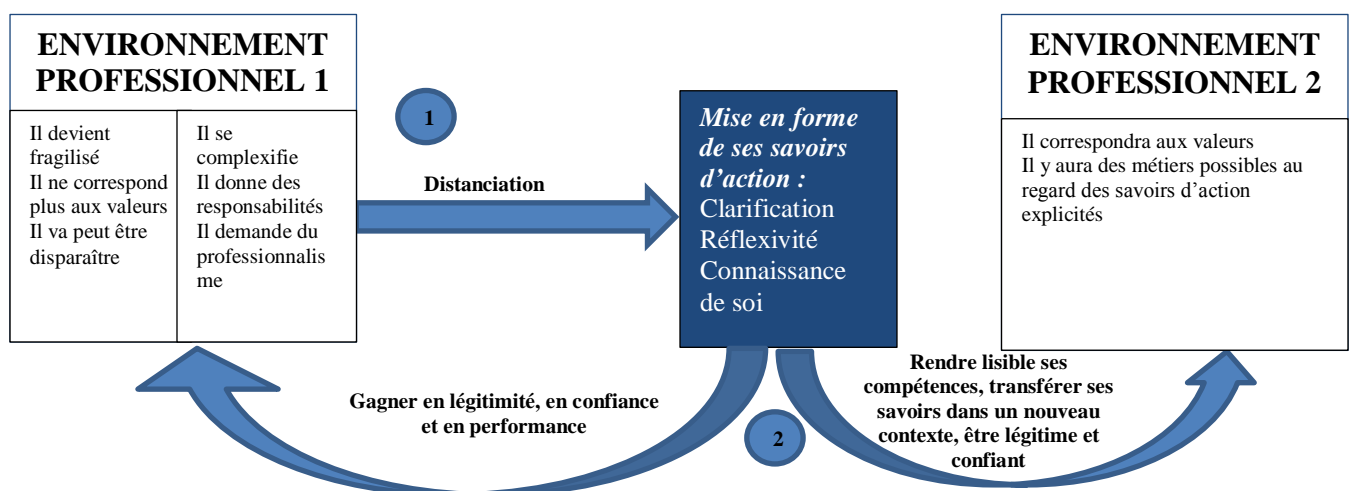
- Construction de soi, de son identité sociale
  - Se poser sur ses valeurs et intérêts
  - Se construire pour gagner en légitimité, reconnaissance des autres, confiance en soi
- ⇒ *L'énonciation de l'activité comme « vecteur circonstanciel de construction du sujet »*<sup>145</sup>

### La formalisation des acquis pour sécuriser son parcours professionnel

- Transformer sa pratique en savoirs d'actions explicites, prendre conscience de ses acquis.
  - Confronter les savoirs d'action à un environnement professionnel choisi
- ⇒ *Spécifier ses compétences par une « pratique discursive [...] pour prendre position »*<sup>146</sup>

Ainsi, Simon comme Norah sont dans une attente forte de ce travail de formalisation des acquis. Ils ont une posture réflexive, c'est pour cela qu'ils en sont à vouloir réaliser ce travail. Pour autant, ils n'ont pas d'idée de comment s'y prendre. Ils s'en remettent à l'accompagnatrice. Tous deux ont choisi le travail de mise en forme pour obtenir des réponses dans leur questionnement professionnel mais également identitaire (quête de reconnaissance, de légitimité, de confiance en soi).

Figure 37- La mise en forme des savoirs d'action au carrefour d'une trajectoire



<sup>145</sup> B.Hillaud De l'intelligence opératoire à l'historicité du sujet, in Ibid, 53p

<sup>146</sup> JM Barbier, Ibid 42 p cite M. Foucault "L'archéologie du savoir"

# Chapitre 7

## **Une séance d'accompagnement à la formalisation des savoirs d'action : Focalisation sur l'explicitation de Simon et auto-observation d'une pratique d'accompagnement**

### **1- L'explicitation de Simon**

Nous avons choisi de « capturer » un moment de la séance 3 du travail de formalisation de l'action que nous avons réalisé avec Simon. Nous ne l'avons pas fait avec Norah, pour des raisons techniques, nous regrettons de ne pas avoir pu enregistrer qualitativement la séance. Cela ne pose tout de même pas de problème majeur quant à notre sujet de recherche, car le corpus ne répond pas à notre question directement. L'analyse de ce moment de travail nous permet de décrypter le discours de Simon, de relever les éléments qui ressortent et de comprendre en quoi le travail de l'implicite à l'explicite peut-il contribuer aux transformations identitaires de l'individu, le cas échéant.

Comme nous l'avons précisé précédemment, nous rappelons que nous sommes nous-même l'accompagnatrice et que durant toute la partie de l'analyse de l'accompagnement, nous nous nommerons, « l'accompagnatrice »

La séquence analysée fait partie de la séance 3 de l'accompagnement. L'objectif de cette séance est de mettre en forme l'activité « visiter un médecin ». Pour le travail de formalisation, l'accompagnatrice a choisi d'utiliser la méthode d'entretien d'explicitation<sup>147</sup> de P. Vermersch.

Nous nous basons sur un entretien de pratique pour le transformer en entretien de recherche, l'objectif n'est donc pas de savoir si le contenu de l'entretien est suffisant pour notre étude, mais notre travail est d'observer ce qui se passe durant cet entretien. Si des éléments nous semblent manquer dans notre analyse, alors cela fera l'objet de préconisation pour l'amélioration de notre pratique.

---

<sup>147</sup> P. Vermersch, Ibid. Cette méthode est détaillée en partie 2 de ce mémoire, p. 59

Pour analyser l'entretien d'explicitation, nous avons trouvé pertinent de nous servir de la méthode de P. Vermersch, présentée en page 101 :

- Identifier les éléments satellites de l'action
- Les éléments décrivant l'action,
  - ⇒ Repérer à partir de ce découpage, les schèmes opératoires de Simon et les éléments de personnalité qui ressortent de l'action.

### **1.1- Au-delà de la pratique professionnelle, repérer les schèmes opératoires**

G. Le Boterf précise qu'une pratique professionnelle est le «déroulé de décisions, d'actions et d'interactions réellement mis en œuvre par un sujet et en référence à une activité prescrite. La pratique professionnelle est donc observable et racontable »<sup>148</sup>. Le schème opératoire est en amont de la pratique professionnelle, c'est lui qui pilote la pratique, qui indique comment agir, comment s'y prendre. Le schème est processus d'actions généralisable d'une situation à une autre. En psychologie, Piaget a beaucoup développé et utilisé la notion de schème, qui pour lui est un ensemble organisé de mouvements ou d'opérations.

Le schème est une expression de soi, un mécanisme développé. Le schème opératoire c'est ce que P. Bourdieu appelle habitus d'action<sup>149</sup>. L'habitus pour P. Bourdieu est la relation entre les structures sociales et les schèmes mentaux. Le schème opératoire fait donc appelle à l'historicité de l'individu. Prendre conscience de ses schèmes opératoires c'est donc gagner en pouvoir d'actions, c'est prendre conscience de ses modes d'agir, et pourvoir interagir dessus.

La méthode de l'entretien d'explicitation de P. Vermersch utilisée dans la séance analysée ici, permet d'observer les schèmes opératoires par la méthode de décryptage de l'action, de démantèlement, entre les éléments satellites de l'action, l'action elle-même.

Lors de notre analyse du discours de Simon, nous avons donc essayé de repérer les éléments qui relèvent des schèmes opératoires. Dans un premier temps, le découpage en éléments satellites de l'action nous a permis de définir et de situer plus facilement les schèmes opératoires.

Nous avons repéré quatre caractéristiques de conduite majeures, qui reviennent très souvent dans la méthode d'action de Simon : Faire preuve de stratégie / observer / comprendre / adopter une écoute sensible.

---

<sup>148</sup> G.Le Boterf, « Repenser la compétence », ed Eyrolles, 2009, 35 p.

<sup>149</sup> P.Bourdieu, Le Sens Pratique, Editions de Minuit, 1980, 475p



Ce que nous avons pu observer au travers le discours de Simon, nous n'aurions pas l'observer en regardant Simon dans l'action. C'est bien grâce à ce travail de décryptage de l'action, grâce aux paroles, que nous arrivons à ce niveau d'analyse.

Figure 38-- Les schèmes opératoires de Simon repérées à partir de l'analyse du discours

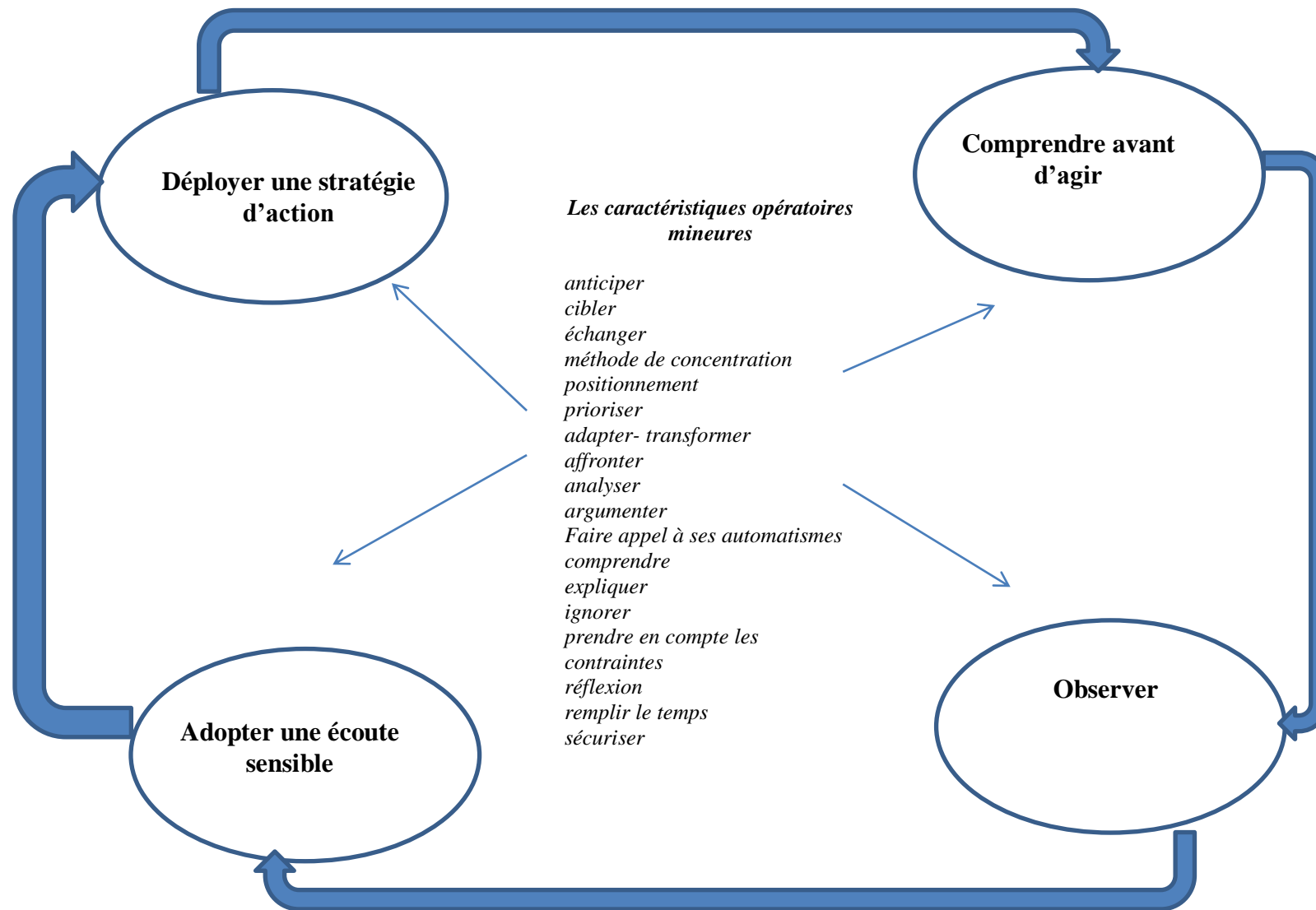


Figure 39-- Les éléments du discours qui illustrent les 4 caractéristiques opératoires principales de Simon

### 1- Déployer une stratégie d'action



### Comprendre avant d'agir

N° de lignes	Unité de sens
122	"(...) je me dis que je vais prendre la température(...)"
146	"(...) c'est assez équilibré. Euh, j'ai lu le journal le matin y'a un article (...)"
156	"(...) et je lui dis ça va vous ? Parce qu'on parle de poids, de charge du travail (...)"
157	"(...) vous vous en sortez quand même, vous finissez pas à 9 heures le soir ?(...)"
158	"(...) j'essaie de... qu'il me parle de lui, de ses conditions de travail en fait (...)"
159	"(...) souvent au départ j'essaie de faire ça avec le médecin (...)"
164	"(...) et c'est lui qui va y venir (...)"
180	"(...) donc j'aime bien commencer comme ça (...)"
196	"(...) en parlant d'autre chose que de mes médicaments (...)"
262	"(...) c'est à lui de me dire (...)"
344	"(...) donc j'assume la faiblesse de mon médicament, mais je retourne en positif (...)"
25	"(...) je me suis aperçu que j'avais pas de RDV (...)"
26	"(...) si je vous vois pas avant la fin de l'année (...)"
29	"(...) ben de jouer sur la corde sensible(...)"
38	"(...) faut réussir à les avoir(...)"
99	"(...) et comment je peux l'amener à changer et à plus lui prescrire (...)"
62	"(...) mais des fois c'est bien aussi de dire(...)"
63	"(...) pour rchoper l'info pendant la confirmation (...)"
304	"(...) je ne mets pas tous les œufs dans le même panier (...)"
364	"(...) non un concurrent peut me saccager le travail (...)"

N° de lignes	Unité de sens
98	"(...) la question à lui poser sera pourquoi (...)"
107	"(...) Je reprends aussi notre historique de rencontres (...) au début j'organisais (...)"
218	"(...) il y en a plusieurs, il y a d'abord une raison thérapeutique (...)"
268	"(...) je sais que les médicaments concurrents n'ont pas cette double action (...)"
271	"(...) je me forme sur les médicaments de mes concurrents (...)"
151	"(...) les Pays de Loire était un des cinq (...)"
152	"(...) et que dans les Pays de Loire, bon y'a des précisions par département (...)"
153	"(...) Y'a 43% des médecins qui sont en Pays de Loire et 6% en Mayenne
226	"(...) il faut savoir qu'il y a des médecins qui aiment avoir un certain train de vie (...)"
312	"(...) je le sais parce qu'il me l'a dit et qu'en plus c'est le cas pour la plupart (...)"
355	"(...) l'avantage c'est que les patients la nuit ont une bonne qualité de sommeil (...)"



### 3- observer



### 4- Adopter une écoute sensible

N° de lignes	Unité de sens
91	"(...) je vois ses données de prescriptions(...)"
92	"(...) je vois qu'il est un bon prescripteur (...)"
93	"(...) il ne prescrit pas les produits de mes concurrents(...)"
97	"(...) donc je vois que sur l'un de mes produits (...)"
109	"(...) et je vois que ma binôme le voit aussi. Ah oui, j'ai un binôme (...)"
128	"(...) ben je le vois tout de suite à sa tête, je ne lui parle tout de suite sur le vif du sujet(...)"
135	"(...) et là il était assez détendu, donc c'était plutôt sympa (...)"
289	"(...) ben je le vois (...)"
136	"(...) il y a une bonne ambiance dans son cabinet (...)"

N° de lignes	Unité de sens
123	"(...) je sais pas aujourd'hui comment il va être(...)"
129	"(...) je lui demande d'abord comment ça va (...)"
138	"(...) alors la première chose, donc, bonjour comment ça va . Et je sens qu'il va bien(...)"
160	"(...) comment il ressent ses conditions de travail (...)"
124	"(...) parce qu'il faut prendre en compte qu'il travaille beaucoup et qu'il y a (...)"
199	"(...) je sens que ça me met à l'aise (...)"
374	"(...) j'aime prendre soin de mon médecin. Je suis tant dans l'expertise que dans la bienveillance (...)"

## **1.2- Des éléments de personnalité qui émergent de l'énonciation de l'action**

Outre le repérage des schèmes opératoires, nous avons pu identifier au travers le discours de Simon des éléments de personnalité. Nous avons pu distinguer 10 traits de personnalité que l'on pourrait répartir de la manière suivante :

### **Les capacités cognitives :**

- Esprit d'analyse
- Bonne mémoire
  - 1389 « c'est un bon entretien »
  - 1400 « c'est un métier d'énergie »
  - 161 « j'ai l'avantage d'avoir une bonne mémoire »

### **Les qualités**

- Communicant
- Convivial
- Agréable
- Dynamisme
- Empathie
  - 1193 « les deux. Je suis un communicant »
  - 146 « j'ai RDV avec le docteur Etienne »
  - 147 « elle me dit que c'est la même salle d'attente »
  - 1395 « je remercie de m'avoir reçu, merci pour votre accueil »
  - 1134 « il m'a dit, vous avez rendez-vous avec moi. Je lui ai dit ouai c'est ça »
  - 1278 « ce qui est un mensonge »
  - 144 « j'fais bonjour »
  - 176 « je suis hyper décontracté »
  - 1130 « je me présente, je lui dis bonjour »
  - 1139 « je lui demande s'il bosse dur »
  - 1141 « ah c'est pour avoir un petit peu d'empathie au départ pour lui montrer que je suis sensible »
  - 1178 « aussi de lui changer un peu les idées, parce que c'est pas toujours évident »
  - 1179 « d'enchaîner des patients malades. Il est là pour se détendre un peu aussi »

### **Les capacités au travail (de l'ordre du comportement professionnel)**

- Sens du relationnel
- Sens des affaires
- Etre bienveillant
  - 154 « j'ai pleins de stats »
  - 1349 « donc je fonce dans le problème »
  - 1345 « je mets les pieds dedans »
  - 1237 « ça leur permet d'avoir une petite parenthèse dans leur journée »

## **Identité personnelle**

- Connaissance de soi
- Image de soi
  - I147 « je lui en parle donc on discute un coup »
  - I372 « tout en étant scientifique et technique »
  - I244 « j'ai beaucoup plus confiance en mes compétences scientifiques et de "(...)"
  - I242 « j'avais un bon potentiel commercial »
  - L77 « personne ne me jette de regard provocateur »
  - L70 « il y a plein de gens qui me regardent comme une bête étrange »
  - L67 « je sais bien qu'il y a plein de vieux qui me regardent »

## **Valeur**

- Liberté d'action
  - I392 « je fais ma présentation en fonction de mon humeur »

Les éléments de personnalité émanent de notre interprétation qui nous est singulière. L'interprétation aurait pu être différente, selon les perceptions du dialogue. Mais c'est bien là le principe de socialisation, il y a toujours une part de subjectivité dans la communication entre l'émetteur et le récepteur.

Entre le repérage des schèmes opératoires et des éléments de personnalité de Simon, nous avons pu observer sur une séquence d'entretien d'explicitation les « messages structurants ».<sup>150</sup> de Simon. D'une part nous avons fait apparaître ses processus implicites d'action, d'autre part, des éléments de personnalité sont apparus. Ces données sont des composantes de l'identité de Simon : Mais cette analyse que nous avons pu faire dans notre travail de recherche, l'avons- nous fait en tant que praticienne ? Le travail de l'accompagnatrice ressortent-ils les mêmes éléments ? Nous allons dans les rubriques qui suivent analyser la méthodologie d'accompagnement, mais il nous a semblé intéressant à ce stade, d'analyser la production écrite de l'action étudiée en recherche ici, la visite de Simon en cabinet médical. Comment avons- nous rédiger son portefeuille de compétences sur cette action, y-a-t-il des similitudes d'analyse ? Nous présentons donc à la page qui suit le portefeuille de compétence sur cette action et nous reviendrons ensuite sur l'analyse de la recherche pour comparaison.

---

<sup>150</sup> .Faingold, De l'explicitation des pratiques à la problématique de l'identité professionnelle : décrypter les messages structurants, in Expliciter

Connaissances utilisées « Pour être en capacité de..., je m'appuie sur mes connaissance en... »	Activité menée : Réaliser un entretien avec un médecin Lieu exercé et contexte : cabinet médical (hôpitaux, généralistes, angiologues, dermatologues, allergologues, pédiatres, gynécologue) Durée d'exercice de cette activité : de 2005 à ce jour	Mes intentions(I) /mes attentions (A) d'action « Quand je réalise cette action, quelle est mon intention ? ». « Quelle idée ai-je derrière la tête ? » <u>Ou</u> « A quoi suis-je attentif quand je réalise cette action ?»		Qualités développées
BTS Compétences commerciales acquises lors de l'emploi à Promocash Techniques de communication Connaissances scientifiques des médicaments apprises durant l'emploi régulièrement en formation continue	<b>1. S'annoncer auprès du médecin et patienter</b> S'annoncer auprès de la secrétaire médicale Attendre en salle d'attente et préparer son entretien : repérer les éléments à communiquer prioritairement, se fixer un objectif de communication (sélection des médicaments à présenter) Prendre connaissance des données statistiques du médecin en termes de prescriptions et préparer son argumentaire <b>2. Réaliser l'entretien</b> Durant tout l'entretien, respecter les obligations légales imposées par la Haute Autorité de Santé Charte de la visite médicale, Loi DMOS (loi anti-cadeaux), règles de bon usage du médicament. Saluer le médecin et repérer son état d'esprit (pressé, soucieux, accueillant...) S'intéresser aux problèmes du médecin, discuter de sujets d'actualité Valoriser le médecin Recentrer la conversation sur le motif de l'entretien Faire le point sur les prescriptions du médecin : le féliciter s'il prescrit, lui demander son avis. L'interroger s'il ne prescrit pas sur les raisons qui l'amènent à ne pas proposer le médicament aux patients Valoriser le médecin quelle que soit sa réponse Présenter des médicaments à prescrire, (fiche technique) (3-4 médicaments par RDV) S'appuyer sur les fiches et plaquettes de communication durant la présentation. Présenter les études d'efficacité Demander l'avis au médecin sur une pathologie ou sur les effets des médicaments qu'il prescrit (pourquoi il prescrit, comment il prescrit...) Rassurer le médecin sur les médicaments pour l'inciter à prescrire Développer le bon argumentaire par médicament <b>3. Conclure un entretien</b> ; refaire une synthèse des médicaments et de leurs bienfaits, saluer, convenir d'une prochaine rencontre	Observer l'ambiance dans le cabinet Se préparer mentalement, se concentrer Comprendre le médecin Préparer une stratégie commerciale Anticiper  Professionalisme Avoir une écoute pour mieux argumenter Lui rendre le moment agréable  Revenir sur mon objectif commercial Atteindre mon objectif commercial  Manipuler le médecin avec éthique  Informer et convaincre M'informer pour l'avenir, enrichir mes connaissances Atteindre mon objectif commercial Professionalisme	A A I I I  A I A I I A I I A I A	Empathie Combativité Goût des challenges Gestion du temps Communication Persuasif Rapport de réciprocité avec le médecin Professionalism e, éthique Précision, clarté, rigueur dans le discours scientifique Equilibre discours commercial et scientifique Position d'expert sir le médicament Ecoute du besoin, es critiques, des interrogations du médicament
Processus d'apprentissage au démarrage de l'activité : Apprendre théoriquement – expérimenter sur le terrain – faire un retour sur expérience – améliorer sa pratique au prochain entretien – faire confiance en l'expérience des autres et aux formateurs qui préconisent des axes d'amélioration.				

**Figure 40-- Extrait du portefeuille de compétences de Simon sur l'activité « réaliser un entretien avec un médecin »**

### ***Confrontation du document du chercheur avec le document du praticien***

Nous avons surligné les contenus en plusieurs couleurs lorsque nous considérons qu'il y a un lien entre ce que nous avons découvert en recherche, et ce que nous avons réalisé en portefeuille de compétences :

**En jaune** : Les éléments identitaires que nous avons repérés en recherche (avec termes identiques ou termes proches)

**En gris** : Les éléments qui relèvent de l'observation avant d'agir

**En bleu** : les actions qui relèvent de la stratégie

**En vert** : Les éléments qui relèvent de l'intention de comprendre

**En rose** : les éléments qui relèvent de l'attitude d'écoute sensible

### ***Supports écrits du praticien et du chercheur : deux finalités différentes...***

Le document du praticien n'a pas la même finalité que le document du chercheur.

Le document du praticien, est une partie du « livrable » transmis au bénéficiaire à l'issue de l'accompagnement et co-rédigé tout au long des séances. Nous reviendrons sur la méthodologie dans les rubriques qui suivent.

La finalité du document du praticien (à destination de Simon) est la mise en forme des acquis professionnels.

La finalité du document de recherche est d'analyser un entretien pour avancer dans sa question de recherche : le rapport construction identitaire / formalisation des acquis.

Le praticien travaille sur son terrain social, le chercheur travaille sur son champ d'étude.

« Le terrain, c'est l'expérience vécue, [...], c'est la réalité empirique,[...], le champ d'étude fait surgir diverses interrogations de nature scientifique » <sup>151</sup>. En ayant conscience de ces différences de finalités, de rôles, et en prenant la distance nécessaire au terrain, il nous semble intéressant de comparer nos travaux d'analyse des entretiens dans le cadre de la recherche, aux travaux du praticien, dans son espace concret.

Dans notre analyse de recherche, nous pouvons affirmer de manière claire que des éléments d'ordre identitaire apparaissent dans l'explicitation de l'action, et nous pouvons dire que ce petit extrait de séance d'entretien d'explicitation n'est qu'un échantillon de ce que la personne est. On suppose que si nous avons pu analyser l'intégralité des contenus de séances de travail, avec les différentes phases, nous aurions pu relever d'autres éléments identitaires. Le champ

---

<sup>151</sup> L.Albarelllo, Devenir praticien chercheur, ed. de Boeck, 42p

d'investigation en description de l'action semble large et inépuisable en termes de signification de l'action et composantes identitaires du sujet en action.

La réalisation du document du praticien est le résultat d'un échange avec Simon, on l'a vu dans les concepts sur l'accompagnement comme sur les savoirs d'action, c'est dans l'échange, dans l'énonciation qu'il se passe une transformation : d'une pratique implicite vers une pratique réflexive voire l'émergence de savoirs d'action. Le discours révèle le rapport du sujet à son activité, et exprime de fait, de son identité professionnelle »<sup>152</sup>. La mise en forme des acquis expérimentiels n'est pas forcément complète. La construction de sens, la prise de conscience sur son agir ne peuvent figurer intégralement sur le document écrit. Tout n'est d'ailleurs pas forcément dit dans l'entretien. Simon a peut-être mis en sens des éléments personnels qui ne seront pas énoncés dans les échanges. Nous ne pouvons pas le savoir ici. Nous avons des éléments de réponse puisque nous ressortons des composantes identitaires par le travail d'explicitation de l'action, mais il nous manque le « debriefing », la réflexion de Simon quant à ce travail. A-t-il fait des liens entre son identité personnelle et son identité sociale, entre son « moi » profond et sa façon d'agir ?

#### ***....Mais des points convergents***

Sans pouvoir répondre à ces questions, au moment du travail de formalisation des acquis, nous pouvons néanmoins observer que Simon a pu mettre en mot et synthétiser sur un support écrit des éléments structurants, identitaires, que nous avons pu également analyser lors de notre recherche.

Globalement, nous pouvons dire que nous retrouvons les caractéristiques principales, mais que le support écrit du praticien, a une analyse moins fine que le travail du chercheur qui nous ouvre des pistes de travail :

Les schèmes opératoires principaux apparaissent dans les deux supports : Faire preuve de stratégie / observer / comprendre / adopter une écoute sensible.

Les qualités et les capacités se croisent. Ce qui n'apparaît pas sur le support du praticien ce sont les valeurs et la notion de connaissance de soi et d'image de soi. Peut-être que ce sont des éléments qui ne doivent pas figurer sur un portefeuille de compétences, mais est-ce que ce que le chercheur a pu voir, Simon l'a vu également, et qu'est-ce que cela lui apporte s'il le sait ? Nous nous reposerons cette question et la développerons lors de notre conclusion.

---

<sup>152</sup> F.Mouguin, B. Courtois, Production de savoirs d'actions et dynamiques sociales, in Les savoirs d'action, JM Barbier, O. Galatanu, Ibid, 264p



### **1.3- Les savoirs d'action de positionnement comme indicateur identitaire**

P.Olry et R. Wittorski<sup>153</sup> ont classé les savoirs d'action en trois catégories :

- Les savoirs d'action de positionnement
- Les savoirs d'action de positionnement « la représentation du sujet apparaît comme dominante »<sup>154</sup>
- Les savoirs d'action process « la représentation de l'activité du sujet-énonciateur prend alors la place dominante »<sup>139</sup> ;
- Les savoirs d'action d'environnement « La représentation du sujet dans son environnement prend ici la place prépondérante »<sup>139</sup>

Pour les auteurs, les savoirs d'action de positionnement sont ceux qui relèvent d'un rapport du sujet sur son activité, son métier, on identité professionnelle. Ces savoirs d'action sont « constitutifs des processus d'évolution identitaire au même titre qu'ils en sont des marqueurs »<sup>139</sup>.

***Les savoirs d'action de positionnement*** sont pour les auteurs, la bonne pratique la conception du métier. Les fonctions de ces savoirs d'action sont d'ordre identitaire. Ils participent à :

- La construction identitaire
- La consolidation identitaire
- L'affirmation identitaire

Pour poursuivre la réflexion des auteurs,

***Les savoirs d'action de process*** permettent d'évoque et d'approfondir :

- Le doute, les zones de progrès à venir
- La validation collective
- La justification des choix et l'affirmation d'une conception du métier
- La validation individuelle

***Les savoirs d'action d'environnement*** traduisent des stratégies de communication

Grâce à la méthode d'explicitation de Vermersch, nous avons pu repérer que :

---

<sup>153</sup> P.Olry et R.Wittorsky, Savoirs d'action et activité de référence, in Les savoirs d'action, JM Barbier, O. Galatanu, Ibid,221-242p

<sup>154</sup> P.Olry et R.Wittorsky, Ibid, 230p

Les savoirs d'action de positionnement se situent au niveau des informations satellites de l'action : jugement => intentionnel

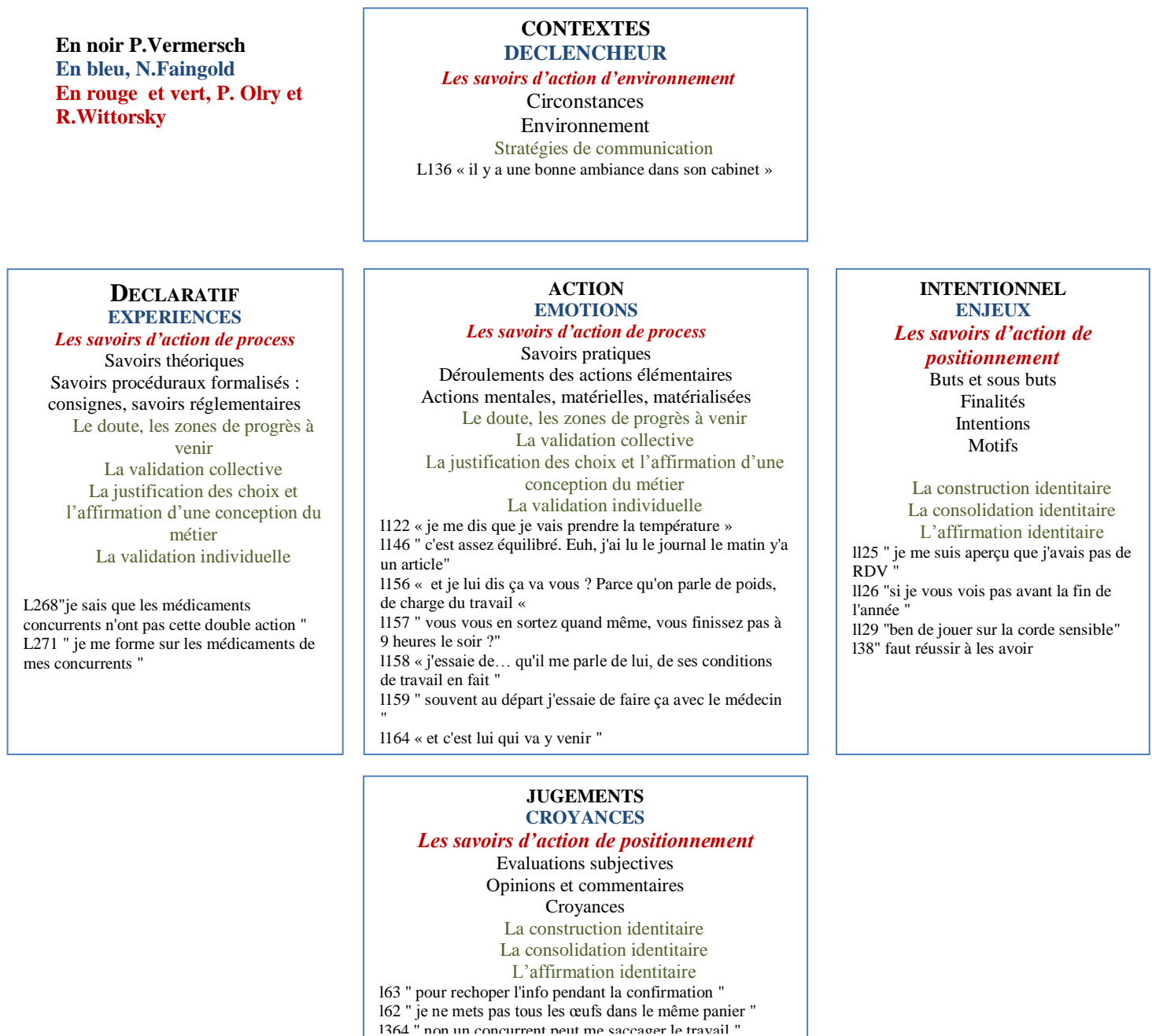
Les savoirs de process se situent au niveau de de l'action et du déclaratif

Les savoirs de l'environnement se situent au niveau du contexte ou parfois de l'action

*L'analyse et l'interprétation des entretiens de recherche font apparaître un manque d'approfondissement du questionnement pour aller plus loin sur la notion identitaire :*

Revenons au discours de Simon et examinons notre analyse en fonction de ces trois savoirs et des questions qu'ils soulèvent :

**Figure 41- Le système des informations satellites de l'action vécue<sup>155</sup> et savoirs d'actions catégorisés (P. Olry et R.Wittorsky) et extraits du discours de Simon pour illustrer**



<sup>155</sup> P. Vermersch, Ibid 45 p.

### **Cette analyse s'observe en deux temps :**

Dans un premier temps il s'agit de découper le discours de Simon selon le schéma de P. Vermersch,

En deuxième temps, nous rapprocherons le discours de Simon aux fonctions attribuées. Cela doit permettre de comprendre l'orientation sous-jacente du propos. L'accompagnatrice n'a pas travaillé avec cette méthode, et si elle a pu orienter certaines questions pour en ressortir des éléments plus profonds de Simon, c'est plus par une méthode intuitive que par une méthode explicite... Ainsi, comme le précise N. Faingold, l'entretien d'explicitation permet d'organiser la description de l'action et d'orienter ensuite son questionnement pour décrypter les messages structurants de l'accompagné. Cette analyse à deux voies d'entrée va ouvrir la dimension explicative de l'action à une dimension systémique du mode de fonctionnement de la personne, de ses mécanismes et de son identité

Ainsi, par exemple, nous avons classé l'affirmation l63 " pour rechoper l'info pendant la confirmation " dans l'information satellite « jugement », c'est-à-dire les savoirs d'actions de positionnement qui induisent des éléments identitaires.

Sur le terrain, nous avons interprété (avec Simon) cette phrase dans le document de portefeuille des compétences : *Faire le point sur les prescriptions du médecin* et avons associé l'intention : *Atteindre mon objectif commercial* (intention- but professionnel)

La classification réalisée grâce à notre travail de recherche, tant sur les concepts que dans l'analyse des entretiens, nous amène à adopter un regard différent sur le sens des propos de Simon. Quand Simon exprime « il faut rechoper l'info pendant la confirmation », qu'indique t-il sur lui ? C'est une affirmation identitaire sans doute, il dit qui il est. Le terme « rechoper » n'est pas anodin, il évoque l'assurance, la ruse, la stratégie de Simon pour « vite fait bien fait » faire parler le médecin, et commencer le « déballage commercial ». Sur le terrain, nous aurions pu nous arrêter sur cette phrase pour amener Simon à explorer son champ identitaire comme poser les questions :

« et quand tu veux rechoper l'information, tu es qui » (identité)

« ..... , tu te sens comment ? » (Émotion ressentie / attention)

« ..... , tu attends quoi ? » (Intention personnelle)

« ..... , tu recherches quoi personnellement...., »

Au-delà d'une réponse strictement professionnelle qui donne des indications sur les intentions objectives (et non existentielles), sur le processus de l'action, sur les qualités

mobilisées, la mutualisation des méthodes de N. Faingold et P. Olry et R. Wittorsky permet d'explorer un terrain plus intime, plus personnel.

Cette méthode ne prend pas pour autant la tournure d'un entretien non directif tel que le psychologue C. Roger<sup>156</sup> le propose (même si le questionnement peut-être non directif, mais centré sur les émotions à certains moments de la séance), ce n'est pas la vocation de ce type d'accompagnement. Notre terrain ici est la formalisation des acquis et non une séance de thérapie. La méthode permet de donner un sens profond à l'action (ou du moins d'ouvrir cette possibilité à l'accompagné), ce qui est autoformatif pour lui, voire émancipateur. D'ailleurs l'accompagnateur ne doit pas forcément attendre de réponse de l'accompagné. Par le questionnement, il ouvre la voie vers la construction de sens de soi sur des actions professionnelles, intégrées, automatisées. C'est cette réflexivité vers soi qui permet de mieux se connaître, de comprendre ses automatismes, de se libérer parfois. Ce questionnement ne peut être évidemment réalisé que lorsque l'accompagné est dans un désir réflexif sur son action et ses savoirs d'action.

La posture de l'accompagnateur doit être humble et respectueuse du désir de savoir et de ses aléas ; jusqu'où l'accompagné veut-il savoir ?

---

<sup>156</sup> C.Rogers, Ibid.

## **2-Observation d'une pratique d'accompagnement en séance d'explication d'une activité**

Reprenons cette séance d'accompagnement et mettons nous à présent du côté de l'accompagnatrice. C'est elle qui dirige l'entretien, qui laisse la parole ; qui fait émerger les savoirs d'actions. En tous cas, c'est son objectif. La finalité de l'accompagnement est de formaliser les acquis professionnels de Simon et la méthode choisie est le portfolio réflexif.

Cette séance analysée n'est qu'une partie du puzzle, du processus d'accompagnement que nous étudierons ensuite. Ce n'est pas le matériau unique qui permettra de formaliser les acquis professionnels de Simon. C'est un des moyens qui nous permettra d'y accéder.

Nous avons dans un premier temps choisi de présenter le parcours professionnel et personnel de Norah et Simon, il nous semble intéressant de réaliser la même chose pour l'accompagnatrice, afin de mieux comprendre sa posture, ses influences, sa culture, ses propres questionnements. D'ailleurs, dans un souci éthique et de réciprocité, l'accompagnatrice, avant de commencer un accompagnement, présente toujours son profil. Il est important lorsqu'une personne choisit d'être accompagnée et s'apprête à livrer des éléments personnels qu'elle sache à qui elle s'adresse, un psychologue ou non, une personne expérimentée ou non, une personne formée ou non...

### **2.1-Présentation de l'accompagnatrice**

L'accompagnatrice a 34 ans, elle est mariée et a trois enfants

#### ***Entrée dans le monde professionnel***

L'accompagnatrice a passé un baccalauréat littéraire musique en 1996 avec l'envie de poursuivre des études de musique. Puis, des différences de valeurs avec ses parents, un choix de vie en concubinage et un désir d'indépendance financière l'ont amenée à renoncer à ses projets d'études et à commencer à travailler dès l'obtention de son baccalauréat. Elle a effectué des missions intérimaires en tant qu'agent de production durant un an environ, expérience qui lui a permis de découvrir le monde de l'industrie, les métiers connexes. En capacité de financer une formation d'un an (et « boostée » par son nouveau rôle de mère, elle décide d'entamer une formation d'un an, équivalent à un BTS gestion en PME-PMI.

#### ***Expérience en industrie – 7 ans-***

Elle a démarré une première expérience en qualité de gestionnaire de production au sein de l'industrie électronique Sagem en Sarthe où elle a eu notamment l'occasion de travailler sur un

projet de délocalisation d'un site de production en Tunisie. Après un an dans cette entreprise, elle a été embauchée au sein de l'entreprise Géodis. Tout en exerçant cet emploi sur le site de Laval, le groupe lui a proposé d'effectuer des missions en France/ Europe en tant que chargée de mission ordonnancement. Elle était alors mère de 2 enfants. Elle a ensuite été promue après 3 ans d'ancienneté, à un poste de responsable du service à Laval. Son entreprise d'alors a dû mettre en œuvre un Plan de sauvegarde de l'Emploi, puisque de 260 salariés, elle devait se restructurer et réduire ses effectifs à 60 salariés. Durant l'organisation de ce PSE, elle a pensé à sa propre reconversion professionnelle, et avec une collègue devenue amie, qu'elles ont entrepris ensemble le projet de création d'une entreprise de service dans les ressources humaines.

***Expérience en accompagnement des personnes dans leurs évolutions / changements professionnels 6 ans :***

Création de l'entreprise:

Elle a donc profité avec mon amie /collègue de Géodis des avantages du PSE pour créer son entreprise, qui reposait alors sur la seule activité d'accompagnement des demandeurs d'emploi orientés via l'ANPE..

Ni l'une ni l'autre n'avait reçu de formation dans l'accompagnement des personnes dans leur projet professionnel et elles ont rédigé une pédagogie basée sur leur perception, leurs recherches et lectures, leurs entretiens avec des consultants de l'insertion.

Elle a donc démarré son nouveau métier de conseillère emploi pour les prestations ANPE. Les résultats en termes de retour à l'emploi et de satisfaction des bénéficiaires étant concluants, l'ANPE leur a confié de plus en plus de travail et elles ont après 3 mois d'activité, recruter une première collaboratrice, consultante emploi également.

Diversification de son emploi, perfectionnement dans la fonction d'accompagnement :

Son emploi évolue en fonction des nouvelles activités de son entreprise. Ainsi, elle crée et elle met en œuvre plusieurs accompagnements emploi, elle anime des formations courtes sur des thèmes transversaux auprès d'étudiants et de salariés, elle participe à un programme lancé par Laval Agglomération et la Maison de l'Emploi de la Mayenne de Gestion Territoriale des Emplois et Compétences et j'effectue l'étude GTEC de 2 territoires...

Pour mener à bien ces missions, elle entreprend des formations courtes de Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences, management...

En 2009, elle accompagne une de ses collaboratrices psychologue à monter un centre de bilan de compétences au sein de son entreprise. Ce travail de mise en place de centre de bilan de

compétences, où elle a un rôle essentiellement d'observatrice, a accentué son désir d'acquérir des connaissances plus fondamentales et globales sur la fonction d'accompagnement. Elle décide alors de s'inscrire à la licence sciences de l'éducation par correspondance à l'université Paris VIII, comme auditeur libre. Cette ouverture par les études lui ont permis de donner un sens à son travail, d'améliorer sa pratique. Elle se forme également auprès d'une praticienne certifiée au bilan de compétences réflexif, et elle entame la réalisation de ses premiers bilans de compétences.

Son entreprise s'étoffe peu à peu par l'obtention de nouvelles prestations et elle compte aujourd'hui 6 salariés avec les deux co-directrices.

La mission de l'accompagnatrice s'étoffe également ; elle coordonne une expérimentation d'accompagnement socio-professionnel des bénéficiaires du RSA au sein d'une, puis de 2, puis de 8 antennes solidarités en Mayenne.

Elle accompagne les petites entreprises à la mise en place d'une gestion de leurs ressources humaines (définition de la stratégie de l'entreprise, rédaction de fiches de mission, réalisations de bilans professionnels, mise en place d'un plan de formation...)

Outre ces missions opérationnelles, elle effectue, toujours en collaboration avec son associée toutes les tâches inhérentes à la gestion d'une entreprise, de la comptabilité de base au management.

#### Démarche VAE puis intégration d'un Master 2 FAC en parallèle de son activité professionnelle :

En quête de professionnalisation, de prise de hauteur sur son métier, de légitimité et de recherche de reconnaissance, elle entreprend une démarche VAE pour le master 2 FAC qu'elle obtient partiellement. L'année suivante, elle poursuit donc sa démarche par une année universitaire en parallèle de son emploi pour valider les Unités d'enseignements manquants : le mémoire de recherche et le portfolio. Le travail de formalisation des acquis professionnels, elle y travaille pour elle-même depuis deux ans, et elle a vécu les effets positifs et émancipateurs que ce travail a eu sur elle ; la prise de conscience de ses savoirs d'action, la réalisation que cette production de savoirs se rapprochait à des concepts universitaire, la mise en mot de ses buts personnels visés, le repérage des buts valables et de ceux qui ne le sont pas, l'affirmation de ses valeurs et intérêts... C'est donc habitée par ces transformations et informée du travail réflexif qu'il exige, qu'elle réalise ces accompagnements à la réalisation de portfolios réflexifs.

.



## **2.2-Analyse des interventions de l'accompagnatrice dans une séance de travail**

La méthode utilisée est l'explicitation d'une activité, et en l'occurrence, l'activité pour Simon, : visiteur médical.

### **2.2.1- Le temps de l'explicitation, un temps de mise en sens**

Notre première analyse du contenu des interventions de l'accompagnatrice nous permet de nous apercevoir que la posture de l'accompagnatrice est avant tout une posture de guidance pour amener Simon à aller chercher au-delà de ses affirmations.

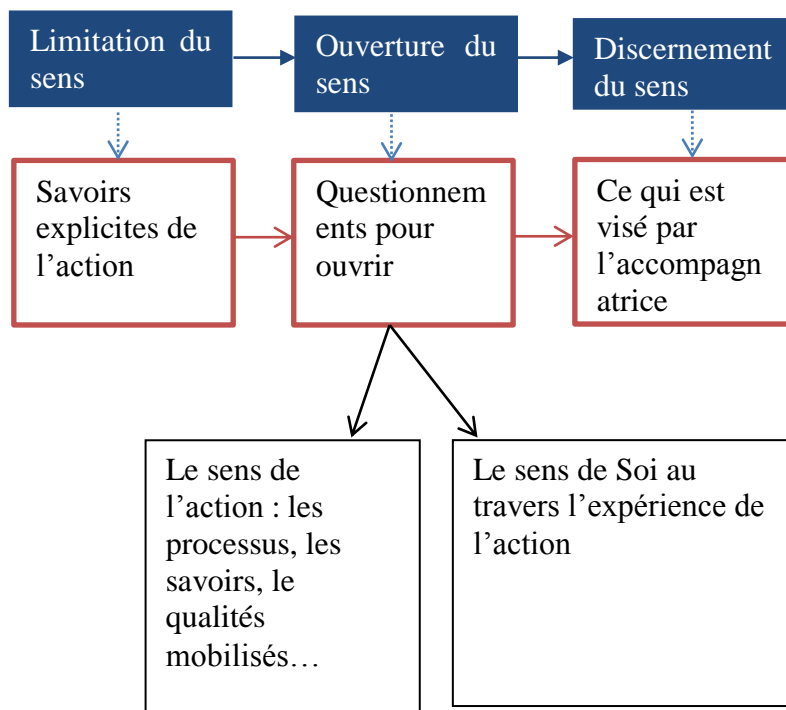
L'accompagnatrice participe à la mise en sens :

- Mise en sens de l'action réalisée (et du processus mis en œuvre pour réaliser l'action)
- Mise en sens de soi dans l'action

Ce temps de séance n'est pas un temps où l'accompagnatrice « chemine avec », conseille, elle guide pour ouvrir le sens, avec comme support, l'action et pour finalité, la mise en forme des acquis professionnels.

Ce travail correspond au schéma de d'A. Lhotellier :

**Figure 42- Le travail du sens en trois étapes selon A. Lhotellier :**



**La plupart des questions concernent l'action** (73 interventions), au sens précis, c'est-à-dire, comment on agit, quelle est la procédure, à quels connaissances, savoirs, qualités fait appel Simon lorsqu'il agit. C'est déjà un premier niveau d'information sur soi, son identité, ses qualités, ses compétences qui se situent à ce niveau mais situés dans le contexte de l'action, précisément.

Par exemple, la question 1331 « (...) *quand as-tu décidé de présenter le Primalan et d'axer ton argumentaire pour(...)* » va permettre à Simon de répondre 1332 à 335 « *Et bien c'est dans la salle d'attente que je me suis décidé. J'ai confiance en ma personne et je suis dans le confort quand je me décide au dernier moment.* »

Ainsi cette question circonstancielle de temps, va permettre à Simon de revenir sur un instant de l'action sur lequel il ne se pose pas tellement il est intégré. D'une part, on a une indication sur le processus de l'action (=> Simon se décide dans la salle d'attente), d'autres parts, cette question ouvre Simon vers un commentaire le concernant : « *j'ai confiance en ma personne* », « *je suis dans le confort* ». Cette question aura permis à Simon de verbaliser des traits de caractère le concernant. Pour cette question, l'accompagnatrice a fait le choix conscient ou non ?) de ne pas approfondir la réponse de Simon. Elle choisit, de recentrer sur l'action 1336 « *Et donc comment vous abordez la problématique de l'adulte ?* », alors qu'elle aurait pu faire le choix d'approfondir l'affirmation explicite de Simon par une question d'ouverture comme « *qu'est-ce que tu entends par confort* » ?

**Les questions qui sont orientées pour une mise en sens de soi** sont moins fréquentes (16 interventions seulement), car ce n'est pas l'objectif ni la finalité de l'action. Elles permettent d'ouvrir sur des questions concernant sa personnalité, ses valeurs, ses croyances, ses ressentis ; les points inhérents aux composantes identitaires :

L281 « (...) *et ça ne te dérange pas de mentir sur ce point (...)* », cette question ne concerne pas l'action en elle-même elle apporte une indication sur les valeurs de Simon. Par ce type de question, l'accompagnatrice sort de la méthode d'explicitation de P. Vermersch pour aller sur le terrain des valeurs. Elle ouvre la fenêtre de l'éthique, afin de proposer à Simon de se positionner. Simon répond 1282 « *Non, absolument pas. Il ne va pas aller chercher les données chacun* », ainsi, il referme la fenêtre de l'éthique par une réponse « *à côté* », => il ne va pas chercher les données de chacun. Autrement dit, ce mensonge professionnel, ne lui pose pas de problème éthique et il sait qu'il ne sera pas découvert par le médecin. Cette réponse nous indique que Simon est une personne stratégique, mais ce que nous avons découvert, Simon a-t-il lui aussi cette information ? C'est bien le but recherché de l'accompagnatrice

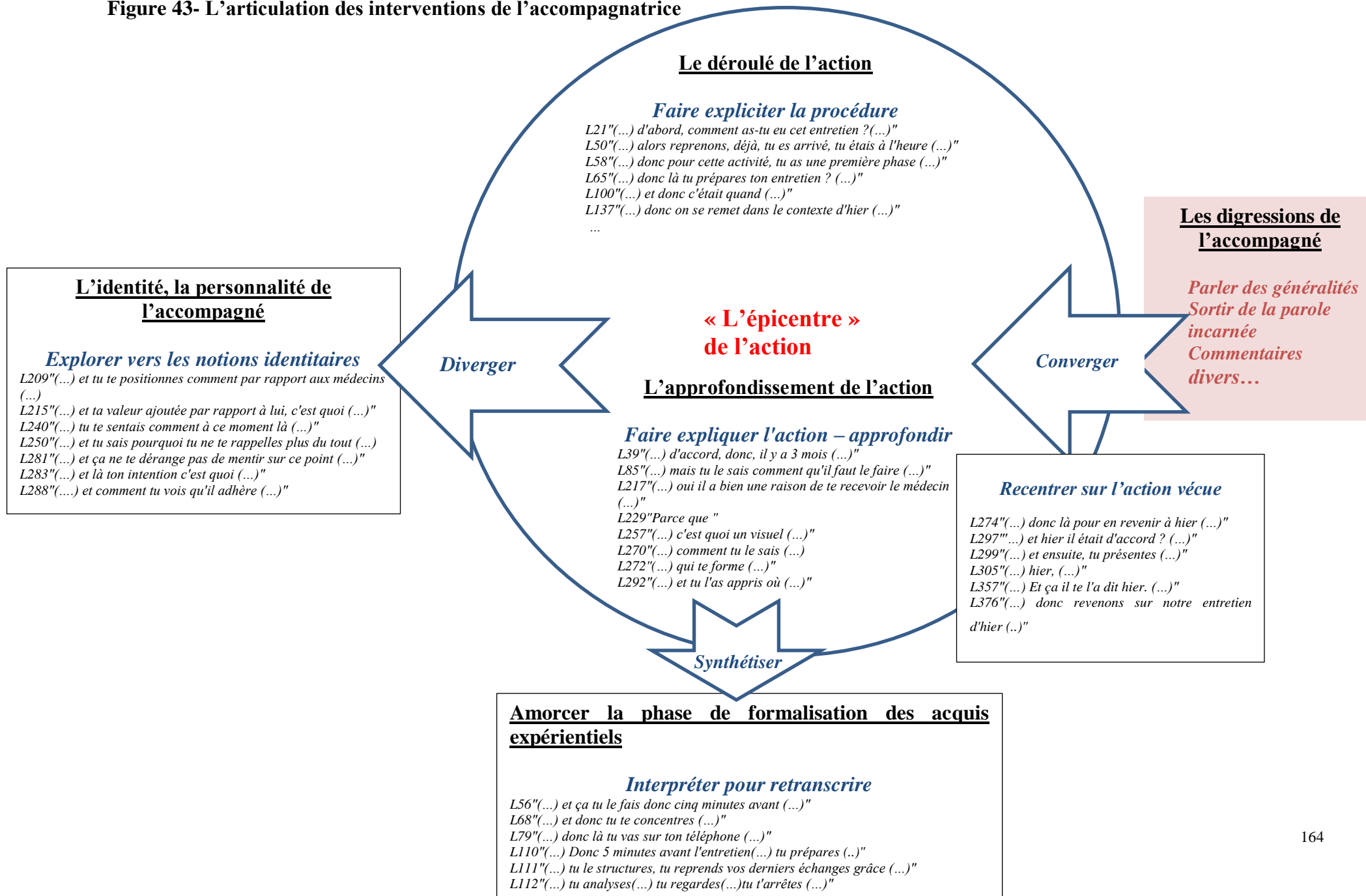
permettre à Simon d'obtenir des clés le concernant au travers ce travail de formalisation des acquis. Là encore, n'aurait-il pas fallu que l'accompagnatrice approfondisse cette question ?

### 2.2.2- Une volonté de participer à la mise en sens caractérisée par 5 types d'intervention

Nous avons pu repérer lors de l'analyse de l'intervention de l'accompagnatrice, cinq types d'intervention :

- **Recentrer sur l'action décrite** (méthode entretien d'explicitation : amener l'accompagner vers la « parole incarnée »)
- **Explorer vers les notions identitaires** : émotions, intentions, croyances, valeurs (sortir de l'entretien d'explicitation pour aller sur le champ identitaire, comme peut le proposer N. Faingold)
- **Faire expliquer l'action – approfondir** (sortir des savoir explicites pour aller vers les implicites)
- **Faire expliciter la procédure d'action** (repérer les schèmes opératoires)
- **Interpréter pour retranscrire** (pour commencer le travail de formalisation des acquis)

**Figure 43- L’articulation des interventions de l’accompagnatrice**



L'accompagnatrice prend donc plusieurs postures. Elle peut passer de la reformulation, à une posture directive, de la centration sur l'action à une divergence pour explorer plus en profondeur. Il n'y a pas de règle instituée ou de protocole d'entretien clairement défini, mais l'objectif est tenu ; Simon a pu décrire l'activité : visite d'un médecin et plus particulièrement visite du 30/10/2012 du Docteur Etienne. A la fin de cet entretien, l'accompagnatrice aura pris quinze minutes avec Simon pour reprendre ses notes et formaliser cette activité.

L'entretien ici est sous forme de guidance. Il n'y a pas la fonction « cheminer avec » que G. Le Bouëdec propose. Cette fonction viendra plus tard dans l'accompagnement. L'accompagnatrice tient conseil pour participer à la mise en sens, d'une action, d'une personne en situation, de la personne elle-même. D'un moment singulier, c'est l'identité même de l'individu qui s'exprime et le questionnement, les interventions de l'accompagnatrice vont contribuer à l'expression de l'identité de la personne au sens large. L'interprétation de l'accompagnatrice est forcément influencée par son vécu, et les questions, sans que cela soit conscient, sont sans doute tournées par rapport à ses références. Le contenu de réponses de Simon dépend des interventions de l'accompagnatrice. Ce sont ces rapports intersubjectifs et les techniques de questionnement qui structurent et orientent les échanges. Le rôle de l'accompagnatrice ici est d'aider à clarifier et à faire jaillir le sens Par son questionnement catégorisé, l'accompagnatrice parvient à ses fins tout en encourageant Simon d'avoir une démarche réflexive par son questionnement.

# Chapitre 8

## Pour un accompagnement à la formalisation des savoirs d'actions

### *Observation du déroulement de l'accompagnement*

Revenons aux deux accompagnements, de Norah et Simon qui se sont tous deux déroulés avec la même pédagogie d'accompagnement. Ils ont chacun duré 2 à 3 mois, à raison de 6 séances de 2 à 3 heures chacune. La pédagogie choisie est inspirée du portfolio réflexif de Josette Layec :

J. Layec, dans son ouvrage propose une méthode de réalisation d'un portfolio, les principales étapes sont les suivantes :

**1-Poser le cadre et l'objectif** donné à la réalisation du portfolio. Est-ce une démarche pour une reconnaissance personnelle, institutionnelle, professionnelle ? Pour Norah et Simon la démarche est tant personnelle que professionnelle.

**2-Réaliser un retour historique et repérer les éléments significatifs** de son expérience au regard de l'objectif visé.

**3-Inventaire des apprentissages**

**4-Traduction des apprentissages**

**5-Socialiser son travail**, le présenter à un tiers.

J. Layec propose également des méthodes et outils dans son ouvrage permettant d'être dans une démarche réflexive (Le blason de de Peretti<sup>157</sup>, le tableau bioscopique de Desroches, l'itinéraire,...)

Pour Norah et Simon, la visée du travail de formalisation d'acquis n'est pas pour opérer directement à un changement professionnel. Il n'y a pas d'enjeu majeur comme il peut y avoir

---

<sup>157</sup> J.Layec, Ibid, 90p;92p.

en bilan de compétences. Le travail de formalisation des acquis ne doit pas faire émerger un projet. Il est réalisé pour Norah comme pour Simon dans un but préventif et enrichissant quoiqu'il en soit pour l'avenir professionnel.

Nous n'avons donc pas utilisé tous les outils proposés par J. Layec, ni respecté toutes les étapes. Par exemple, la recherche de preuves n'a pas été réalisée. Nous avons axé l'accompagnement sur le déclaratif.

Nous avons précédemment présenté le déroulé de l'accompagnement et les objectifs visés (page 94 à 97). Notre objectif est de réaliser un portefeuille des compétences à dimension formative, qui par la réflexion soit riche de sens pour l'accompagné.

Réaliser un portefeuille de compétences pour soi ou accompagner à la réalisation d'une portefeuille de compétences est une démarche fastidieuse et la tentation est de réduire ce travail à une liste des procédures d'action écrite de manière globale et non singularisée comme on pourrait lire une fiche de poste.

### ***Par exemple***

A la mission : Accueil téléphonique

On peut se contenter de décliner cette action en procédures :

- Répondre au téléphone
- Se présenter, demander à la personne quel est l'objet de son appel
- Transférer l'appel

Mais quel enseignement l'accompagné peut-il ressortir si ce n'est la mise à l'écrit d'une décomposition de son action qu'il a déjà identifiée ?

N'est-ce pas plus formateur d'aller plus loin en se posant les questions réflexives suivantes :

Mais finalement, comment je réponds au téléphone, à quelles connaissances je fais appel quand je le fais, quelles sont mes qualités ...

Ce processus de pensée n'est pas évident, il n'est pas naturel, et c'est l'accompagnateur qui peut aider à cette énonciation des savoirs d'action. La notion du coinvestissement<sup>158</sup> proposée par G. Pineau est essentielle, la mise en sens émerge par un travail à deux niveaux de par la relation dialogique.

---

<sup>158</sup> G.Pineau, , J.L Legrand, « Les histoires de vie », éd. Presse universitaires de France, 1993, 103p

Ce processus de pensée et un cheminement, et l'accompagnement, tant par son articulation des séances dans le temps que par les contenus des séquences de travail ouvre vers la pensée réflexive de ses savoirs.

Simon est à peu près sûr de ses compétences mais il ne sait pas ce qu'elles valent à l'extérieur. Norah, ne sait pas quelles compétences elle a développées depuis 3 ans qu'elle est sur son nouveau projet et elle ne fait pas le lien entre son expérience professionnelle d'aujourd'hui et celle d'hier.

Comment les accompagner à obtenir de réponses ? Certainement pas à se contentant de lister leurs savoir-faire.

C'est donc en structurant un accompagnement tourné vers la réflexivité et des postures spécifiques selon les thèmes des séances, que nous tentons de guider Norah et Christophe vers une compréhension de leur questionnement.

### **1-Rappel du déroulé de l'accompagnement**

L'accompagnement se déroule en trois grandes phases et une synthèse :

- 1- ***Retour réflexif sur son histoire de vie*** et pose du cadre de l'accompagnement: séance
- 2- ***Connaissance de soi*** : séance 2
- 3- ***Réalisation du portefeuille des compétences*** séances 3 ;4 ;5
- 4- ***Synthèse*** : lecture des travaux réalisés, réajustement éventuels ; projection sur l'avenir.- séance 6

*NB : une phase préalable de pose du cadre et de définition de la finalité a été réalisée au préalable*

#### **1.1-Retour réflexif sur son histoire de vie : l'historicité des savoirs d'action :**

Commencer l'accompagnement par un temps autobiographique permet dans un premier temps à l'accompagné comme à l'accompagnateur, de s'approprier, d'être en confiance ; en douceur. Le moment de narrer son histoire de vie est un moment moins fastidieux que la formalisation des acquis, plus intuitif, moins intellectuel.

Le récit d'histoire de vie s'inscrit ici dans un cadre précis, il ne prend pas la tournure d'une séance de thérapie. Il est orienté sur l'expérience professionnelle. Les éléments de la vie personnelle sont évoqués et mis en lien avec les choix professionnels.



Le support utilisé pour ce travail, avant les échanges, est un support de type frise chronologique, scindant la vie professionnelle, de la vie de formation et la vie personnelle. Cette distinction invite l'accompagné à identifier les éléments importants, décevants, douloureux, joyeux de sa vie et de les situer par « couche » de vie (professionnelle, formation, personnelle).

Non seulement, l'accompagné va repérer son fil conducteur mais aussi il va avoir un regard appréciateur sur son itinéraire il va commencer à définir ce à quoi il tient.

L'accompagné va pouvoir situer ses acquis expérientiels, ses savoirs d'action dans un contexte de sa vie et ils vont prendre une singularité et une historicité.

Simon a pu analyser par exemple qu'il détenait une méthode commerciale unique acquise grâce à un emploi antérieur et à la rencontre d'un « mentor »

Norah, elle, a réalisé, alors qu'elle croyait que son projet professionnel était uniquement lié à la maladie et au décès de son conjoint, que finalement, elle avait en tête de « changer le monde » pour un monde meilleur depuis ses premières activités professionnelles. Le décès de son conjoint ont été l'élément déclencheur d'un désir profond exprimé par des petites actions tout au long de son parcours professionnel.

Comprendre son histoire de vie, c'est aussi une « macro-analyse » de son fonctionnement, quand l'énonciation des savoirs d'action est plutôt une « micro-analyse ». Ainsi ce qui commence à prendre sens par le récit biographique, ne cesse de se confirmer durant le travail de formalisation. Norah par exemple, qui s'est aperçue que le métier de bibliothécaire documentaliste lui plaisait par le travail de recherche, d'investigation de veille et d'organisation, n'aura de cesse durant le travail de formalisation de faire le lien avec cette découverte et de répéter : « C'est mon côté documentaliste ».

### **1.2-Travail de connaissance de soi, pour ouvrir l'interprétation de l'action :**

Le travail sur la connaissance de soi, est un petit exercice réflexif sur le blason (mes valeurs, mon éthique, mes qualités, défauts, priorités...), suivi d'un entretien pour amener l'accompagné à sortir des généralités qu'il a pu écrire pour les faire préciser. Ainsi, c'est essayer de se rapprocher de soi-même pour poser un regard lorsque viendra le temps de l'explicitation de l'action. C. Rogers nous précise que souvent la personne « rejette quelque facette d'elle-même »<sup>159</sup>, car parfois elle est dure à accepter ou bien encore elle n'a jamais été

---

<sup>159</sup> C; Rogers, Ibid, 119p.

conscientisée. Ce travail que nous appelons connaissance de soi est donc une ouverture pour donner un sens nouveau à l'expérience, pénétrer dans sa réalité.

Cette séance, couplée à la séance « histoires de vie », permet également de retracer son attitude, ses conduites dans l'action, d'en comprendre les intentions « les fins-en-vue » pour reprendre J.Dewey<sup>160</sup>, d'en ressortir ses désirs, ses intérêts, et ainsi d'en déterminer ses valeurs situées dans un contexte précis. Ce travail peut être l'étape « d'appréciation évaluative »(Dewey), qui va permettre de valuer l'action et son comportement, lorsque Norah et Simon en seront à l'élaboration du portefeuille de compétences et donc l'énonciation des savoirs d'action. Le travail réflexif, d'introspection, de retour sur son histoire de vie, doit favoriser la compréhension, la lisibilité de ses savoirs expérientiels dans une dimension aussi bien de performance, de compétences que d'appréciation que de mise en sens pour soi, de compréhension de ses habitudes d'action.

### **1.3-Les séances de formalisation de l'action :**

Enfin, après ce travail d'ouverture de soi pour avoir une lecture de ses compétences globales et re-contextualisées, le travail de formalisation des acquis professionnels commence. Il démarre par un entretien d'explicitation afin de faire vivre à l'accompagné la parole incarnée<sup>161</sup>, qu'il vive des émotions, qu'il comprenne les conditions d'émergences des savoirs implicites. Les entretiens suivants ne se font pas sous forme d'entretien d'explicitation car nous avons une contrainte de temps et cette méthode est laborieuse et longue, mais par une description détaillée de chaque activité. Le travail d'explicitation aura aidé Norah et Simon et donner un niveau d'information très détaillé. Par ailleurs, comme nous l'avons précédemment évoqué, et dans la logique de G. Le Boterf, J.M. Barbier et O. Galatanu, les compétences ou savoirs d'actions sont une combinaison d'éléments (savoirs, savoir-faire, qualités), ils sont une indication du processus mental du sujet qui énonce. Le sujet agissant lui, ne procède par à cette activité mentale. C'est donc un savoir d'actions qui considère l'individu, son savoir-faire, ses capacités cognitives..., qui va émerger du travail de formalisation des acquis.

---

<sup>160</sup> J.Dewey, Ibid 99p

<sup>161</sup> P.Vermersch, Ibid, 55-69p.

#### **1.4-Le temps de la synthèse :**

Le bilan permet de clôturer de travail, de réajuster la formalisation des acquis, de décider de l'usage que l'accompagné fera de ce portefeuille, de réaliser que le travail est inachevé et qu'il pourra toujours évoluer, prendre un autre sens...

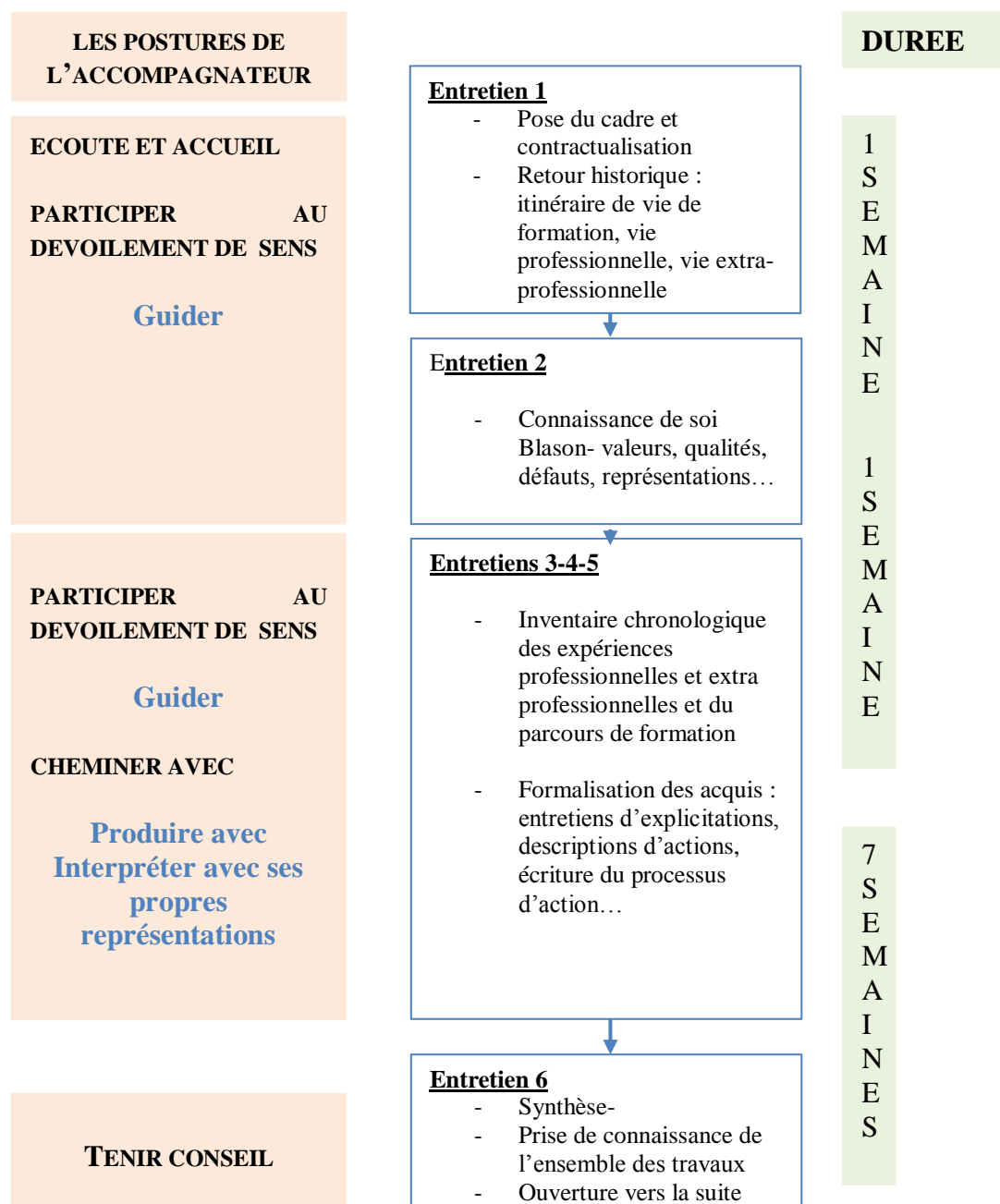
#### **1.5-Travail de l'accompagnateur et de l'accompagné, un travail partagé équitablement :**

La formalisation des acquis est un travail fastidieux on l'a dit, et le parti pris de l'accompagnateur est de considérer que l'accompagnement doit être un moment réflexif, mais aussi un moment agréable, de prise de recul par rapport à la vie active. C'est un temps d'arrêt. Si l'accompagnateur avait pour seul rôle de guider la personne à formaliser ses compétences, nous pensons que ce travail est difficile pour la personne et non plaisante. Nous proposons donc alors de formaliser nous-mêmes le acquis professionnels. Nous ne faisons pas à la place de, nous « cheminons avec », nous nous mettons d'accord avec l'accompagné sur la formulation des savoirs, et nous retranscrivons nous-même si tant est que l'accompagné le souhaite. Cette prise en charge de la partie considérée par la plupart comme rébarbative, libère l'accompagné, qui ne craint pas d'aller trop loin dans son analyse de peur de s'ajouter une charge de travail conséquente.

## 2-L'accompagnement à la formalisation des acquis expérimentiels, des postures spécifiques aux différentes phases

Reprenons la figure 23 et ajoutons les différentes postures adoptées :

**Figure 44- DEROULEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT A LA FORMALISATION DES ACQUIS ET POSTURE DE L'ACCOMPAGNATEUR**



L'accompagnatrice prend différentes postures durant les séances de l'accompagnement et à l'intérieur même de certaines séances. Pour reprendre la nébuleuse de l'accompagnement de M. Paul, les postures se situent essentiellement au niveau du conseil (délibération, Ouverture des choix, décision projet orientation) et du Counseling (orientation, guidance, développement, adaptation maturation, actualisation) <sup>162</sup>. L'accompagnatrice est embarquée dans le travail de réalisation du portfolio, non seulement, elle amène Norah et Simon à la réflexion, à avoir un regard distancé sur leur actions et leurs compétences, mais elle s'investit tout autant, à un autre niveau, dans une intention d'aide et pour faire émerger le sens de sa conduite dans l'action. Elle alterne des séances pragmatiques, avec la formalisation des acquis ; c'est elle qui prend les notes, qui met en forme, qui transcrit ce qui est énoncé ; à des séances réflexives, basées sur des entretiens non directifs ou d'explicitation pour favoriser la compréhension de Norah et Simon sur leur comportement dans l'action, de comprendre les inférences entre les différences expériences, ce qui en ressort en compétences techniques, mais aussi en valeur, en désirs, en intérêts.

---

<sup>162</sup> M.Paul, Ibid 53p

## Conclusion de la partie 2 et préconisations

Norah et Simon ont formalisé leurs acquis professionnels. Une forme écrite leur a été transmise. Ni l'un ni l'autre n'ont réalisé cette démarche dans le but de socialiser leur travail. Il n'y a pas d'enjeu majeur pour eux dans un court terme. Simon pressent un danger sur son emploi et son secteur, il souhaite se poser sur ce qu'il sait faire pour anticiper une future potentielle transition professionnelle. Norah elle, vient de vivre une transition professionnelle, directement liée à son histoire personnelle, elle s'aperçoit qu'elle a été propulsée au métier qu'elle s'est créé, et elle est en recherche de son identité professionnelle. La formalisation des acquis lui a été nécessaire pour une mise en sens de son parcours puis une énonciation de ses récents savoirs expérientiels.

Notre travail de recherche terrain a été d'observer deux accompagnements en formalisation des acquis et les effets sur les accompagnés sous l'angle identitaire. Pour cela nous avons choisi une méthode de recherche action, alliant pratique, analyse de la pratique et entretiens de recherche.

Les deux entretiens de recherche réalisés avant le démarrage de l'accompagnement nous ont permis de cerner les raisons, les circonstances d'entrée dans la démarche ; pour Norah, comme pour Simon, nous avons identifié des raisons d'ordre existentiel, identitaire. Simon a besoin de reconnaissance et de légitimité, il désire savoir ce qu'il vaut en dehors de son contexte professionnel. Il est dans un contexte professionnel où il se sent bien, où il existe, mais sentant son environnement vulnérable, il doit envisager un nouvel environnement et trouver une nouvelle place. Il est très prévoyant, et à l'image du Trèfle Chanceux de J. Limoge<sup>163</sup>, il anticipe pour rester dans le cercle vertueux et pour conserver son emploi ; son identité professionnelle et par extension personnelle, se voient perturbées, il doit réaliser un rééquilibrage qu'il espère trouver dans le travail de formalisation. Norah, a besoin de savoir qui elle est dans l'action, qui elle est professionnellement. C'est une quête existentielle, une recherche plus centrée sur sa légitimité au travers la définition de ses savoirs d'action. Elle franchit un cap ; celui de travailler pour survivre, à celui de travailler pour être reconnue

---

<sup>163</sup> J.Limoge, Ibid. p.110

(pyramide de Maslow<sup>164</sup> évoquée en page 135). Nous voici donc à l'issue de l'analyse de ces entretiens, confortée dans notre question de départ, il y a bien là des désirs de mise en sens de soi dans l'action vers le soi intime. Mais comment savoir si le travail de l'accompagnement leur a permis d'avancer sur eux-mêmes ?

L'entretien de la séance de travail avec Simon puis l'observation du déroulé de l'accompagnement nous indiquent une méthode qui permet la réflexivité sur ses savoirs. Le démarrage de l'accompagnement par une séance d'histoire de vie permet à Norah et Simon de remettre l'expérience dans son contexte, de se poser sur ses véritables intentions, désirs, de repérer les liens entre les différentes tranches de vie. Norah et Simon ont pu prendre de la distance par rapport à leur situation actuelle. Puis le travail de formalisation des acquis, entre échanges et écriture a permis de mettre en mot non seulement des pratiques professionnelles mais aussi des schèmes opératoires, des valeurs, des traits de personnalité, composantes de l'identité personnelle et sociale. Le travail réflexif de mise en forme permet à Norah et Simon de se « valuer » dans l'action et non s'évaluer uniquement, pour reprendre la théorie de la valuation de Dewey. Norah et Simon ont pu retranscrire leurs savoirs d'action dans leur globalité, grâce à la méthode d'explicitation de P. Vermersch notamment : ils ont pu définir comment ils agissaient, dans quelle intention, de quelle manière, en faisant appel à quelles connaissances, quelles aptitudes etc... Leur travail n'est pas seulement de dire ce que l'on fait, mais de dire comment on le fait et dans quel but sous-jacent. Norah et Simon ne sont pas dans une logique de performance et d'efficacité uniques, mais dans une logique globale, basée sur leurs valeurs, leur désirs, leurs intention, leur nécessité économique...

L'accompagnement n'est pas neutre évidemment. Les postures de l'accompagnatrice varient selon les situations et les séances. Elle peut être conseillère, elle tient conseil (A.Lhotellier), elle accompagne à la délibération, elle peut être consultante ; elle guide, elle oriente. Elle peut escorter dans ce sens où elle prend soin en rédigeant elle-même le travail réalisé ; elle est coinvestie (G.Pineau), tout en gardant sa position. Dans les échanges, les savoirs émergent ; le travail de communication et de coinvestissement est producteur de savoirs.

Et l'accompagnatrice, qui est-elle ? Une personne (nous-même) qui a vécu une véritable transformation identitaire à l'issue de deux mises en forme de ses acquis (le livret 2 de la VAE et le portfolio réflexif dans le cadre du master FAC). Elle est donc dans un désir elle aussi, elle est dans sa propre action lorsqu'elle accompagne. Ses questions sont orientées pour accompagner Norah et Simon dans la réflexivité (des questions de précision sur l'action, sur

---

<sup>164</sup> A.Maslow, devenir le meilleur de soi-même , éd. Eyrolles, 2008 p384

les intentions, désirs...). Son intention n'est pas « d'amener à », car cela est trop directif, mais plutôt d'ouvrir par les échanges et les questionnements, pour rendre possible pour Norah et Simon, d'aller sur le champ personnel, sur le champ des valeurs, des préférences, sur les questions identitaires.

Mais est-ce que Norah et Simon ont été « transformés » par ce travail ? Nous ne l'avons pas vérifié dans le travail de recherche, par manque de temps d'une part ; nous aurions pu choisir de réaliser un entretien de recherche après l'accompagnement mais aussi par manque de pertinence. Poser directement la question « le travail de formalisation des acquis vous a-t-il transformé, avez-vous eu des remaniements identitaires ? » nous paraît être une question peu valable. Le processus de construction identitaire n'est pas immédiat, nous l'avons vécu nous-même, il se vit dans son quotidien. Se mettre en sens, clarifier ses actes, se comprendre en action, c'est s'affirmer dans ses actions futures et ses choix à venir. Nous avons cependant écouté tout au long de l'accompagnement Norah et Simon sur leurs ressentis, sans les orienter ni les influencer dans leur remarques « libres ». Norah nous a dit que le travail commencé lui permettait à présent de présenter à ses clients, ses partenaires son parcours professionnel de façon cohérente et en faisant pour la première fois un lien pertinent et cohérent entre son expérience de bibliothécaire et celui de chef d'une entreprise sociale. Simon lui, nous dit qu'il ne cherchait plus de travail ailleurs que dans son contexte car il a réalisé que c'était là qu'il se plaisait, qu'il était performant, et qu'il pouvait demander une reconversion professionnelle interne au sein de son laboratoire pharmaceutique. Il a réalisé qu'il aimait la partie scientifique de son travail et que des opportunités de métier existent. Il réfléchit pour se former dans ce domaine, comme chef de projet. Il a commencé à en parler à son responsable. Alors oui, ce travail réflexif d'observation et de compréhension de soi guide, oriente sur qui on est, clarifie, libère. Les prises de décisions sont plus faciles à prendre pour l'avenir. Finalement, ce qui est important pour nous en tant que praticienne, ce n'est pas de proposer une construction identitaire à l'accompagné au travers le travail de formalisation des acquis, mais bien d'offrir cette possibilité de par un travail progressif de prise de distance et de réflexivité.

Comment optimiser l'accompagnement pour favoriser cette prise de distance ? Le portfolio réflexif de Josette Layec est un outil pertinent nous l'avons vu. Mais le rôle de l'accompagnatrice, sa motivation à orienter la formalisation des acquis sur le champ identitaire n'est sans doute pas neutre dans ce travail en binôme. Le coinvestissement produit des effets durant l'accompagnement. Nous avons réalisé des bilans de compétences avant notre propre travail de formalisation des acquis par la VAE et le portfolio dans le cadre du



master. Clairement nous pouvons affirmer que notre posture d'accompagnement, notre intention, notre questionnement n'est plus le même. Le travail de reliance (R.Barbier), que nous avons réalisé sur nous-même apporte une autre relation à l'autre dans notre travail d'accompagnatrice ; nous sommes plus authentique, plus congruente, plus investie personnellement. C'est donc sans doute une première préconisation pour notre travail de recherche. Un accompagnateur ne peut pas aider une personne à travailler en profondeur s'il n'a pas réalisé ce travail pour lui-même. Il ne peut pas non plus avoir une posture d'expert avec une barrière clairement posée, s'il veut qu'une production émerge des échanges. Comment peut-on produire du savoir si on est dans l'observation et l'expertise uniquement ? On ne peut que ressortir des éléments connus. Le coinvestissement permet d'aller sur des terrains sur lesquels on ne peut pas accéder seul.

La formalisation des acquis, on l'a vu, est réalisée dans le cadre des transitions professionnelles, du management des ressources humaines. Mais pourquoi le cantonner à ces fonctions alors que ce travail peut avoir une incidence sur soi, sur son identité ?

C'est un outil performant pour réaliser ce que l'on veut, ce que l'on vaut, qui on est. C'est un véritable outil d'aide à la décision. La formalisation des acquis, lorsqu'elle est réflexive pourrait également avoir pour fonction et pour finalité le développement personnel ; au travail, dans sa vie. La souffrance au travail est le nouveau mal actuel ; les personnes se perdent entre la performance au travail exigée et paradoxalement l'insécurité qui demeure. Le travail de portfolio rend autonome, indépendant du monde dans lequel on se croit lié ; il clarifie et permet de voir les évidences. Le travail de formalisation des acquis, sous forme de portfolio réflexif est une source inépuisable de travail sur soi, on peut toujours aller plus loin, toujours apprendre sur soi, c'est certainement un outil aussi efficace et légitime que les autres méthodes de développement personnel comme la PNL (Programmation Neuro Linguistique), le coaching... Ce n'est pas un outil de type thérapeutique, à moins que l'accompagnateur soit un professionnel en thérapie, mais c'est un outil de connaissance de soi, et de compréhension de soi dans l'action.

Enfin, ce travail de recherche nous a permis de développer dans le cadre de notre expérience professionnelle un outil pour nos formations auprès des managers et des équipes. Aujourd'hui, l'heure est à la performance et aux résultats et on s'arrête essentiellement sur les objectifs factuels. Le collaborateur lui-même est sous cette influence et il ne sait même plus parfois ce pourquoi il travaille ainsi. L'entretien annuel professionnel est un espace de rencontre entre le collaborateur et son responsable mais bien souvent basé sur les écarts entre les attendus et le réalisé. Le collaborateur exprime ses souhaits d'évolution et de formation,

lorsqu'il en a. Mais cela arrive en fin d'entretien et est souvent peu écouté, voire totalement ignoré dans les faits qui suivent. Le collaborateur lui-même ne sait pas ce qu'il veut faire, il ne s'est pas posé sur ses souhaits, intérêts. Ce travail réflexif observé chez Norah et Simon nous a montré à quel point la réflexion sur l'action était créatrice de sens et révélatrice de l'identité. Et si les managers, les chefs d'entreprise, les responsables s'emparaient de cet outil, ou du moins offraient la possibilité à leurs collaborateurs de réaliser un travail de formalisation des acquis avec un accompagnateur formé ? Si ce travail permettait au collaborateur de réaliser le sens de son travail, de l'apprécier sous l'angle de la performance et de l'efficacité, mais aussi de ses intérêts, valeurs, désirs, finalité ? Cela permettrait au responsable comme au collaborateur d'avoir un rapport à la valeur travail différent, d'être dans une logique de développement durable, de prévention et de bien être au travail. Certes les situations de travail sont de plus en plus complexes, mais avoir conscience de cette complexité, de ce qui rend heureux et de ce qui ne le rend pas, c'est déjà un pas vers le mieux être au travail et donc indirectement vers l'implication et la performance sur du long terme. Le mouvement actuel des entreprises sociales l'ont bien compris et prônent le bien être au travail, mais bon nombre d'entreprises ont perdu le sens des valeurs humaines du travail et focalisent sur du court terme avec une efficacité immédiate. La société de consommation nous a bien éloignés des principes humanistes que proposait l'Organisation Internationale du Travail en 1944, dans la déclaration de Philadelphie<sup>165</sup>. Cette convention reprend le sens que l'on doit donner au travail et aux emplois : « Le travail n'est pas une marchandise », « la liberté d'expression et d'association est une condition indispensable d'un progrès soutenu »<sup>166</sup>... Cette déclaration rappelle que l'économie, les entreprises ne sont rien sans les hommes, et que considérer les hommes comme des ressources humaines, et non comme des ressources pécuniaires uniquement est gage de réussite. Respecter le travailleur dans toute sa dimension, l'accompagner à progresser personnellement, c'est faire progresser toute une économie. Le travail de formalisation des acquis, aussi modeste soit ce travail, s'il est réflexif, combine la dimension économique par la mise en avant de ce que la personne sait faire techniquement, ce qu'il lui manque pour être performante, avec la dimension identitaire basée sur les valeurs et la personnalité de la personne. Cette dernière dimension va permettre de pondérer et donc de sécuriser la dimension économique par une mise en sens de soi de l'individu dans son système de travail.

---

<sup>165</sup> A.Supiot, L'esprit de Philadelphie, éd. Du Seuil, 2010, 192p

<sup>166</sup> A.Supiot, Ibid, p175

# Conclusion générale

Nous voici arrivée au terme de notre travail de recherche. Ce travail était totalement nouveau pour nous. Nous avons découvert le travail de recherche en sciences humaines, une recherche conceptuelle pour ouvrir la réflexion grâce à des auteurs éclairants couplée à une recherche empirique qui permet d'observer directement le terrain mais avec un discernement approfondi du fait des différentes lectures.

Nous sommes praticienne et ce mémoire a été rédigé tout au long de notre activité professionnelle de conseillère en transition professionnelle. Indépendante et gérante de notre cabinet avec notre associée, nous avons toute liberté de développer des projets, de créer de nouveaux accompagnements, de nouvelles pédagogies. Nous pensions ainsi, réaliser de la recherche, ou quelque chose qui s'en rapproche. Lors de l'entretien oral de la VAE, le jury a validé toutes les Unités d'Enseignement excepté deux unités : le portfolio et la recherche. Le portfolio, nous n'avons pas compris la décision de jury, cela nous a troublée. Pourquoi nous demander de suivre le cours du portfolio ? Notre livret 2 n'était-il pas une forme de portfolio ? Le travail de recherche non validé, nous nous en doutions, nous avions bien conscience de ne jamais avoir réalisé de travail de recherche universitaire. Aujourd'hui, avec le recul sur ces deux formalisations d'acquis, à deux moments différents et deux finalités distinctes, nous mesurons les effets bénéfiques de ce travail et les découvertes sur nous-même réalisées à chaque fois.

Lorsque nous avons entrepris la recherche donc, nous avons exploré un domaine et une méthode tout à fait nouveaux pour nous. Nos lectures, nos analyses d'entretien nous ont permis durant cette année de recherche, d'améliorer notre pratique, de nous arrêter de temps en temps sur notre posture, sur notre pédagogie pour les remettre en cause, les améliorer. Le travail de recherche qui sera prochainement proposé en soutenance a déjà eu des effets très positifs sur nous et notre pratique. Ce travail de recherche est la continuité d'un processus de construction et de professionnalisation. Voilà 3 ans que nous nous formons pour améliorer

notre pratique ; nous souhaitons passer d'une logique de résultat à une logique de développement durable, la formation de l'accompagnateur est l'une des clés pour y accéder.

Notre question de recherche, on l'a vu était de confronter la construction identitaire au travail de formalisation des acquis expérimentiels, dans le cadre d'un accompagnement. Nous avons donc présenté dans un premier temps le contexte historique de la formation des acquis expérimentiels en retraçant l'histoire de la formation pour adultes. Ensuite, nous avons synthétisé et mis en mots notre interprétation de trois concepts : la formalisation des acquis professionnels, en déclinants les sous- concepts : compétences- savoirs d'action – raison expérimentielle, sensible, formelle. Notre ouverture sur ces concepts s'est faite progressivement, nous avons développé les compétences, mais très vite, nous nous sommes aperçue que la clé d'entrée ne pouvait être la compétence, mais plutôt les savoirs d'action qui sont, pense J.M. Barbier, « l'énonciation des compétences ». Nous avons développé l'identité, et les composantes identitaires. L'identité est dynamique et non figée, en interaction avec l'extérieur, le vécu. On a l'identité sociale, celle que l'on veut bien donner aux autres, et l'identité personnelle, celle qui nous appartient, l'authentique. La difficulté est de bien nous connaître, connaître son identité personnelle. Il y a l'identité dont on hérite, et celle à laquelle on aspire. Accéder à sa liberté intérieure c'est se comprendre soi. Se comprendre soi, c'est s'observer en action et s'interroger sur ses schèmes opératoires et ses finalités.

Enfin, nous avons étudié le concept de l'accompagnement, car notre question est bien, comment accompagner pour offrir à l'individu la possibilité de s'explorer lui-même à travers la formalisation de ses acquis ? L'accompagnateur doit ouvrir le champ de la réflexion à l'environnement de la personne. Les histoires de vie permettent de repositionner l'action dans un contexte. L'accompagnateur s'adapte à la personne, modifie sa posture selon ses besoins et c'est ainsi, par le dialogue, l'énonciation que se produit le sens qu'émergent les savoirs d'action.

Après notre approche théorique, nous nous sommes confrontée au terrain, en accompagnant deux personnes à la mise en forme de leurs savoirs d'action. Norah veut confirmer sa nouvelle fonction de chef d'entreprise par un travail de formalisation de ses nouveaux acquis. Simon veut formaliser ce qu'il sait faire pour le transposer si nécessaire vers un autre secteur qu'est le sien et qu'il sent menacé. Mais derrière ce besoin pragmatique se dégagent clairement des questions existentielles et identitaires.

L'accompagnement à ce travail doit permettre à l'individu d'avancer personnellement grâce aux clés que l'accompagnateur lui laisse et qu'il peut saisir durant l'accompagnement, ou plus tard, voire beaucoup plus tard.

Alors finalement, que retenons- nous de ce travail de recherche ? D'abord que nous ne pouvons pas répondre par une réponse binaire de type « oui/non », à notre question de recherche : l'accompagnement en formalisation des acquis contribue-t-il à la construction identitaire ? Sans doute pas toujours, et sans doute pas dans l'immédiateté, mais ce qui est certain, c'est que l'accompagnement, de par une relation dialogique, de coinvestissement, ouvre une porte vers une exploration identitaire. Regarder son action vécue, observer ses habitus, ses schèmes opératoires, considérer ses valeurs, c'est non seulement formateur mais « vital » pour mettre un sens à son action et par extension à son existence.

Prendre le temps de mettre en mot ce que l'on fait en y explorant ses raisons d'action, apporte des réponses à ses questionnements, et des réponses objectives, contextualisées, intégrées. La formalisation des acquis ne sera jamais complète, pourra toujours être approfondie. L'angle pris pour regarder son action vécue peut être différent selon son statut, son humeur, la finalité de ce travail. Une personne demandeur d'emploi ne regardera pas son action de la même façon que lorsqu'elle sera en emploi. Ce travail n'est donc jamais fini, jamais suffisamment exploré, jamais figé, il offre une perspective puissante de retour vers soi. Et aller vers soi c'est clarifier ce à « quoi nous tenons », c'est donc gagner en liberté : liberté d'action, liberté de choix. La formalisation des acquis réalisée dans un objectif principal ou sous-jacent de découverte de soi repositionne l'essentiel, redonne du sens, sens de soi, sens au travail. Et donner du sens au travail, c'est favoriser une durabilité de son travail, une visée de l'amélioration et de la performance. Les employeurs ont trop souvent oublié que considérer les personnes dans leur entièreté était gage d'implication. Le profit financier est souvent au détriment des valeurs et envies des collaborateurs. Le travail de formalisation des acquis expérientiels avec sa double finalité, apporte une réponse directe et pragmatique aux employeurs par l'énonciation des compétences, mais ouvre aussi la possibilité à l'employeur de considérer également sa personnalité.

Formaliser ses acquis est un travail fastidieux mais un véritable révélateur de soi et de son identité, que l'on peut regarder, ou pas, c'est une question de cheminement et de moment. Mais découvrir son identité par un travail empirique est riche d'enseignement sur soi et émancipateur ; plus impliquant qu'un test de personnalité, et donc plus formateur et clarifiant.

# ANNEXES

## Annexe 1- Présentation des entretiens de recherche

### ENTRETIENS DE RECHERCHE

#### *Contexte de la passation des entretiens :*

Simon et Norah ont été accompagnés dans le cadre de notre recherche à la formalisation des acquis, sous la forme d'un portfolio réflexif.

Simon et Norah sont deux proches de nous-même, l'accompagnateur- chercheur et cet accompagnement se fait hors de notre terrain professionnel mais sur notre terrain personnel dans le cadre de notre recherche-action.

Simon et Norah nous ont manifesté leur besoin de réalisation de portefeuille des compétences. Dans un même temps, nous étions dans notre travail de recherche, aussi, dans un rapport de réciprocité, nous avons réalisé ces deux accompagnements sur une durée de 6 séances de 3 heures chacune environ, planifiées en soirées après nos emplois respectifs ou en Week-end. Nous avons réalisé plusieurs entretiens pour notre recherche, à différentes phases du processus de réalisation du portfolio :

#### Entretiens 1 et 2

- Deux entretiens avec Simon et Norah avant de démarrer le travail de portfolio.  
Nous avons préparé ces entretiens avec une grille d'entretien présentée ci- après  
**Objectif de ces entretiens pour notre recherche :** comprendre l'intention, le contexte de réalisation du portfolio réflexif. Interroger succinctement sur le rapport avec l'identité, l'estime de soi. Le but étant de revenir sur ces points à l'issue de l'accompagnement.

#### Entretien 3

##### *Analysé deux fois sous deux angles différents*

- Un entretien réalisé avec Simon pendant une séance de travail d'explicitation d'une activité dans le but de la formaliser en processus de compétences.  
Deux grilles de lecture :  
**Objectif 1 de cet entretien pour notre recherche :** « décrypter les messages structurants » (Nadine Faingold). Repérer les éléments rattachés à l'identité issus de l'action.  
**Objectif 2 de cet entretien pour notre recherche :** observer notre méthode d'accompagnement.

#### Entretien 4

- Un entretien réalisé avec Norah à l'issue de l'accompagnement.  
**Objectif de cet entretien pour notre recherche :** repérer les transformations identitaires éventuelles. Repérer les questionnements identitaires, les effets induits de l'accompagnement.

### Conventions de transcription des entretiens

Les conventions de transcription retenues pour les quatre entretiens sont les suivantes :

Q + numéro : question ou intervention de l'interviewer + numéro de la question ou de l'intervention.

R + numéro : Réponse ou intervention de l'interviewé + N° de la réponse ou de l'intervention.

Pour tout élément de retranscription hors parole [*commentaire*]. Exemple : [*rires*]



## Annexe 2- Guide d'entretien entretiens 1 et 2

### Entretiens 1 et 2 : Guide d'entretien :

*Les entretiens sont semi-directifs, ces questions sont une base et non exhaustives*

#### 1- **Les circonstances d'entrée dans la démarche**

Qu'est-ce qui vous amène aujourd'hui au souhait de la formalisation de vos acquis de l'expérience ?

#### 2- **Les attendus de la démarche**

Quelle est la finalité de cette démarche ?

Qu'en attendez- vous ?

#### 3- **L'expérience de la formalisation des acquis**

Avez- vous déjà formalisé vos compétences ?

Si oui, sous quelle forme (CV, portfolio, ...) et dans quelles circonstances (recherche d'emploi, bilan professionnel, Bilan de compétences, VAE) ?

Qu'est-ce que cela vous avait apporté ?

Est-ce que vous avez appris de vous dans le processus de formalisation des acquis ?

#### 4- **Connaissance de soi :**

Hormis votre formation continue et initiale, pouvez- vous dire que vous avez acquis des connaissances grâce votre expérience personnelle et professionnelle ?

Si oui, lesquelles ?

Est-ce que vous considérez que vos acquis de l'expérience vous sont utiles en dehors de votre contexte de travail ?

Avez-vous le sentiment que vous avez des compétences exploitables en dehors de votre contexte professionnel ?

Si oui, lesquelles ?

Sur une échelle de 1 à 10, comment noteriez-vous votre estime de vous-même ?

Pourquoi ?

Trouvez- vous du sens à votre parcours personnel et professionnel ?

Si oui lequel ?

Pouvez- vous citer 2 défauts, 3 qualités qui vous caractérisent ?

#### 5- **L'accompagnement à la formalisation des acquis**

Est-ce vous seul qui avez choisi d'être accompagné pour la formalisation de vos acquis ?

Qu'attendez- vous de votre accompagnateur ?

## Annexe 3- Retranscription entretien 1- Simon

### I- Entretien 1- Simon- 31/10/2011

1	Q1	<i>Alors on va reposer ta situation et reposer ce pourquoi tu es là, en entretien.</i>
2	Q1	<i>Tu as accepté de m'aider dans mon travail de recherche dans le cadre du master en</i>
3	Q1	<i>cours. Pour ce travail, je t'ai proposé de t'accompagner dans la réalisation d'un portefeuille</i>
4	Q1	<i>de compétences Tu m'as parlé de tes inquiétudes au niveau de ton travail et de la</i>
5	Q1	<i>nécessité de commencer à penser à un nouvel emploi. Tu m'arrêtes si tu as des choses</i>
6	Q1	<i>à ajouter</i>
7	R1	Non non c'est bien ça
8	Q2	<i>Je t'ai donc proposé de réalisé avec toi un portefeuille de compétences car tu as exprimé</i>
9	Q2	<i>ton besoin de savoir ce que tu sais faire. Si tu veux bien, je te propose que tu présentes</i>
10	R2	Ben j'ai 36 ans, je suis délégué médical ou visiteur médical, les deux termes sont utilisés,
11	R2	au laboratoire Pierre Fabre.
12	Q3	<i>Depuis combien de temps fais- tu ce travail ?</i>
13	R3	Depuis 6 ans et demi. J'ai d'abord fait une expérience très rapide de 3 mois puis j'ai eu
14	R3	un CDI que j'ai quitté et là je suis en CDI depuis 2007 aux laboratoires Pierre Fabre.
15	Q4	<i>OK, donc on va dire que tu entres dans une démarche de formalisation des acquis</i>
16	R4	C'est ça
17	Q5	<i>Et que tu souhaites mettre à plat tes compétences, tes savoir-faire. Est-ce que tu peux</i>
18	Q5	<i>me resituer le contexte de travail qui t'amène à ce travail ?</i>
19	R5	Bah euh, simplement on s'aperçoit aujourd'hui que le contexte économique sur le plan
20	R5	de l'économie pharmaceutique française voie internationale, pousse les gouvernements
21	R5	successifs à se pencher sur les déficits budgétaires et notamment pour nous,
22	R5	en ce qui me concerne c'est le déficit de la sécurité sociale et aujourd'hui le
23	R5	gouvernement a une politique de rigueur envers le médicament (remboursement)
24	R5	Ce qui a un impact au niveau des laboratoires, et donc sur mon métier puisqu'à partir
25	R5	du moment où la rentabilité est entamée, euh, on va taper sur les salariés et on va
26	R5	diminuer les effectifs, pour compenser cette perte de rentabilité.
27	R5	Voilà, après effectivement on a un métier qui n'est pas toujours bien vu par les autorités
28	R5	, car on fait du commerce avec un produit éthique d'utilité publique, c'est pas toujours
29	R5	bien apprécié, et même si la situation économique était bonne, de toutes façons,

30	R5	il y aurait probablement une certaine demande des autorités gouvernementales pour
31	R5	dessaisir les laboratoires sur leur pouvoir des ventes
32	Q6	<i>D'accord, le contexte actuel n'est pas favorable à ton activité concrètement,</i>
33	Q6	<i>pour toi, comment est-ce que cela se traduit ?</i>
34	R6	Déjà, aujourd'hui, je ne me sens pas concerné par ces propos concernant notre
35	R6	profession qui vise à nous faire passer pour des commerciaux non scrupuleux
36	R6	et non scientifiques qui veulent seulement faire du chiffre. Les médias s'en sont pris
37	R6	à cœur joie avec l'histoire du Médiateur. Ce que dit les médias ce n'est pas toujours
38	R6	vrai, c'est même souvent faux. Le premier défenseur de mon métier, c'est le
39	R6	médecin. Donc voilà c'est assez un paradoxe par rapport à ce qu'on veut nous
40	R6	faire endosser. La première personne qui me dit qu'elle a besoin de moi, mis à part
41	R6	mon laboratoire, c'est le médecin. Faut pas qu'on nous dise l'inverse.
42	Q7	<i>C'est valorisant</i>
43	R7	Ben oui !
44	Q8	<i>Et toi, le facteur déclencheur qui fait que tu t'es inquiété, que tu t'es dit qu'il fallait</i>
45	Q8	<i>que tu fasses un point, que ton employabilité n'était plus une évidence, ça a été quoi ?</i>
46	R8	Bah en fait, on a eu un médicament qui a été dé-remboursé et ça a engendré à peu
47	R8	près 35 milliards d'euros de perte de chiffre d'affaires pour 2012, tout en sachant que
48	R8	j'en aurai probablement deux ou trois autres l'année prochaine qui vont subir le même
49	R8	sort, et ça va à peu près chiffrer à [silence de quelques secondes, Simon compte]
50	R8	Environ cent milliards sur une année, donc tu te dis logiquement que ça ne peut pas
51	R8	durer comme ça. Ça va être chaud quoi.
52	Q9	<i>Et donc ta direction t'a annoncé des licenciements ?</i>
53	R9	Non non.
54	Q10	<i>C'est toi qui l'as pressenti ?</i>
55	R10	Bien sûr
56	Q11	<i>Ça veut dire qu'à un moment donné, tu es allé plus loin dans ta réflexion que ce</i>
57	Q11	<i>qui t'a été dit ?</i>
58	R11	Ben heureusement. De toute façon ils ne peuvent pas nous dire qu'ils veulent nous
59	R11	licencier, on serait démotivés et on ne ferait plus de Chiffre. Mais à terme la
60	R11	viabilité de nos métiers elle va être remise en cause. En tous cas chez Pierre Fabre,
61	R11	on ne pourra pas garder les postes de tout le monde. Et même si j'ai d'excellents
62	R11	résultats, c'est pas mon emploi qu'on va sauver, au vu de mon ancienneté et des

63	R11	situations familiales de mes collègues.
64	Q12	<i>Du coup tu es quelqu'un qui anticipe assez, tu te dis que tu as le temps, il n'y a pas</i>
65	Q12	<i>d'urgence, demain tu n'es pas à la porte, mais tu as ce besoin de réfléchir à une</i>
66	Q12	<i>ouverture possible. Et ta question, aujourd'hui, c'est quoi ?</i>
67	R12	Ben c'est surtout, comment je peux transposer ce que je sais faire ? A quoi
68	R12	correspond mon profil, est-ce qu'il y a des postes en adéquation au-delà du
69	R12	travail que je fais dans la visite médicale. Quelles compétences ai-je acquises et
70	R12	quel profil cela me donne sur le marché ? Voilà bah je voudrais connaître aussi le
71	R12	marché du travail. Quels sont les secteurs qui d'ici une dizaine, quinzaine d'années
72	R12	sont porteurs et pour lesquels j'ai des compétences adéquates ?
73	Q13	<i>Et tu te sens au clair par rapport aux compétences que tu as ?</i>
74	R13	Oui et non. C'est-à-dire je sais que ce que j'ai développé, euh, je sais
75	R13	probablement ce que je sais faire, je connais aussi les choses que je peux encore
76	R13	développer et ce que j'ai envie de faire aussi, pas sur le plan de poste mais sur le
77	R13	plan compétences que j'ai envie encore de développer. Voilà, après, moi j'ai
78	R13	conscience que le secteur dans lequel je travaille, il n'y aura probablement pas
79	R13	de possibilité de continuer. Dans quelle mesure, sous quel type de contrat je vais
80	R13	poursuivre. Est-ce que je vais devoir prendre des décisions sur le plan géographique
81	R13	ça je ne le sais pas encore. Ce qui est sûr c'est que j'aime ce que je fais et c'est
82	R13	dommage d'avoir travaillé en la matière, bien connaître les molécules, connaître
83	R13	tout ce qui est maintenant chimie, biochimie, et de pas continuer à développer tout
84	R13	en sachant que qu'il y a sans doute des bifurcations possibles, je pense à la dermo
85	R13	cosmétique par exemple qui est en plein développement. Est-ce qu'il n'y a pas moyen
86	R13	de placer ses billes vers ces employeurs, notamment en grande surface, parapharmacie
87	R13	etc...
88	Q14	<i>Si je résume ce que tu viens de dire, tu es dans une logique de sécurisation de</i>
89	Q14	<i>parcours, c'est l'objectif de ta réflexion</i>
90	R14	C'est ça. Je voudrais savoir ce que je sais faire, ce que ça vaut. Ce que je sais
91	R14	faire j'en ai une idée, ce que ça vaut ça je le sais moins.
92	Q15	<i>La démarche de formalisation des acquis, ça peut être juste la réalisation d'un CV</i>
93	Q15	<i>Est-ce que c'est quelque chose que tu as déjà fait ?</i>
94	R15	Travailler un CV ? C'est quelque chose que j'ai déjà faite il fût un temps, par le
95	R15	biais de l'ANPE qui m'avait fait un atelier de CV et lettre de motivation. C'est vrai

96	R15	que ça fait un moment. Le CV je ne saurai plus faire. La lettre de motivation, c'est
97	R15	quelque chose que je sais faire la communication. J'arrive à écrire de façon à peu
98	R15	près pertinente.
99	Q16	<i>Et le CV quand tu l'avais fait, dans quelle logique étais-tu ? Le CV pour se vendre ?</i>
100	R16	Ouah, mais bon le but c'est dans mettre un minimum mais à la fois d'essayer de
101	R16	susciter l'intérêt pour pouvoir rencontrer la personne.
102	Q17	<i>As-tu le souvenir d'avoir fait un CV et de t'être dit. Voilà, maintenant je sais ce mieux</i>
103	Q17	<i>ce que je sais faire. Parce que je l'ai formalisé, je suis plus au clair.</i>
104	R18	Je me suis dit j'ai un profil un peu atypique quand même, mais c'est tout. Pour moi
105	R18	c'est une forme de communication pour rencontrer l'employeur.
106	Q19	<i>A part la réalisation d'un CV, as-tu réalisé un bilan de compétences, un entretien</i>
107	Q19	<i>professionnel d'embauche avec description de ton activité ?</i>
108	R19	Non, jamais de formalisation de mes compétences. Mais par contre, tous les ans
109	R19	je fais un entretien individuel depuis que je suis au laboratoire. Mais là on aborde
110	R19	plus les résultats que ma façon de faire. C'est complètement dirigé. On focalise
111	R19	seulement sur tes ventes et on te fixe des objectifs pour l'année suivante.
112	Q20	<i>Les entretiens sont orientés sur une logique de performance ?</i>
113	R20	Complètement, et ça me dérange d'ailleurs. On n'est pas que des commerciaux
114	R20	on a des scientifiques et il faudrait que l'on puisse apprécier ces compétences lors
115	R20	des entretiens professionnels. C'est pour ça que c'est ambigu et qu'aujourd'hui on
116	R20	a des problèmes avec les autorités de santé, parce que la priorité quand même pour
117	R20	les laboratoires c'est de faire du profit, et pas nécessairement la santé des français.
118	R20	Mais j'irai pas raconté n'importe quoi sous prétexte qu'il faut vendre. J'ai des règles
119	R20	de préconisation, je dois les faire respecter et je suis contrôlé, j'ai des interrogations
120	R20	tout le temps sur Internet. Je suis dans un métier où je suis en formation permanente.
121	R20	Et c'est ce qui fait que c'est vivant.
122	Q21	<i>Pour toi, c'est une notion qui est importante</i>
123	R21	Apprendre des choses ? Oh bah oui ! Si t'apprends plus rien dans ton métier, faut
124	R21	passer à autre chose
125	Q22	<i>Et tu sais de quoi ça vient ce besoin d'apprendre chez toi ?</i>
126	R22	Ah bah je sais pas, non ça a toujours été comme ça, j'adore apprendre. Peut-être
127	R22	mon côté sport de haut niveau ? Si j'avais pas aimé apprendre, j'aurais laissé tomber
128	R22	la formation ! J'apprends pour pouvoir transmettre aussi, c'est peut-être pour

129	R22	moi une manière d'exister. Apprendre c'est mon leitmotiv (avec l'argent) <i>rires</i>
130	Q23	<i>Revenons à la formalisation des acquis, si je résume, on ne peut pas dire que tu</i>
131	Q23	<i>aies réalisé une formalisation des acquis pour toi, réflexive qui te permette de faire</i>
132	Q23	<i>un point d'arrêt sur ce que tu sais faire.</i>
133	R23	Non, c'est vrai.
134	Q24	<i>Hormis tes formations, est-ce que tu peux dire aujourd'hui que tu as appris des</i>
135	Q24	<i>choses de ton expérience ?</i>
136	R24	Je ne comprends pas, tu veux savoir les formations que j'ai faites pendant mon
137	R24	expérience ?
138	Q25	<i>Non, je te demande si tu penses avoir appris des choses, au même titre que toute</i>
139	Q25	<i>formation, dans ton expérience, en pratiquant. Est-ce que tu peux dire que tu as</i>
140	Q25	<i>ressorti des savoirs de ton expérience ? Ou bien ce n'est pas clair pour toi de le</i>
141	Q25	<i>dire ?</i>
142	R25	Ma pratique professionnelle, qu'est-ce que ça m'a apporté ? Ben maintenant j'ai
143	R25	des connaissances en hygiène et sécurité (dans mon expérience précédente)
144	R25	J'ai des connaissances en fruits, légumes, produits de la mer. J'ai développé mon
145	R25	côté relationnel, j'ai un bon contact avec les professionnels. En connaissance théo-
146	R25	rique : communication, gestion ...
147	R25	Quand je vois ce j'ai appris en BTS action commerciale et ce qu'est la réalité du terrain
148	R25	je peux te dire que si j'appliquais les méthodes apprises, j'en serai pas là ! J'ai bien
149	R25	plus appris par le terrain que par ma formation initiale. J'ai pris beaucoup de recul
150	R25	sur mon discours, mes attitudes, les mouvements de mon corps...
151	Q26	<i>C'est marrant parce que tu fais encore le lien entre ton BTS réalisé il y a plus de</i>
152	Q26	<i>15 ans et ton métier d'aujourd'hui</i>
153	R26	Oui tellement les deux mondes sont différents. Il n'y a pas de lien entre le BTS action
154	R26	commerciale et la réalité de mon terrain.
155	R26	Je reviens sur ta question précédente, on peut dire que le terrain m'a beaucoup
156	R26	appris et c'est lui qui m'a donné confiance en moi et permis d'avancer.
157	R26	Quand j'étais à Promocash, j'ai senti que je piétinais et que j'avais fait le tour du
158	R26	poste. Nécessairement, je ne pouvais ni évoluer, ni mieux gagner ma vie, alors il
159	R26	fallait que je change. Je savais que je pouvais faire mieux.
160	Q27	<i>Et comment le savais-tu ?</i>
161	R25	Par les professionnels que je côtoyais qui me tiraient vers le haut et qui me disaient

162	R25	que je pouvais aspirer à une meilleure situation professionnelle.
163	Q28	<i>As- tu le sentiment que tu as des compétences exploitables en dehors de ton</i>
164	Q28	<i>expérience professionnelle ?</i>
165	R28	La communication, la gestion. Ca dépend ce que tu entends par compétences ?
166	Q29	<i>Et comment tu l'entends toi ?</i>
167	R29	Ben c'est ce que l'on sait faire, comment on le fait, quelles valeurs a-t-on autour
168	R29	d'une action... C'est difficile pour moi de dire quelles sont mes compétences exploitables
169	R29	ou non. C'est Marie [ <i>femme de Simon</i> ] qui sait le faire pour moi.
170	Q30	<i>Ah oui, comment ça ?</i>
171	R30	J'ai réussi à comprendre l'image que je véhiculais à travers le regard de Marie
172	Q40	<i>As-tu le sentiment que tu as des compétences exploitables en dehors de votre contexte professionnel ?</i>
173	R40	Plus j'ai le sentiment d'apprendre, plus j'ai l'impression d'avoir du pouvoir d'action
174	R40	Aussi bien dans le personnel que dans le professionnel. J'aime plaire et j'aime être
175	R40	valorisé par mes savoirs. J'aime montrer que je sais des choses. De le montrer,
176	R40	ça me rassure.
177	Q41	<i>Sur une échelle de 1 à 10, comment tu noterais ton estime de toi aujourd'hui</i>
178	R41	L'estime de moi ? Ben aujourd'hui, je me trouve pas mal : Je me mettrais 7-8
179	R41	car j'ai encore beaucoup de choses à apprendre. Mais depuis 6 ans, j'ai vachement
180	R41	progressé, et c'est pas que moi qui le dit; mon beau-frère qui a une très bonne situation
181	R41	me dit que je suis quelqu'un de compétence.
182	R41	Avec le recul, je me dis que je suis un peu Kamikaze, j'ai quitté un CDI pour
183	R41	faire une formation qui me prenait énormément. J'ai fait un emprunt pour cette formation.
184	R41	J'étais en formation avec des licences bio, j'étais avec des scientifiques. Alors
185	R41	maintenant, je suis super fier de moi, je ne regrette pas d'avoir franchis le pas.
186	R41	Et j'ai un retour sur investissement excellent, tant sur le plan de l'épanouissement
187	R41	personnel que financièrement
188	R41	Peux- tu me donner 3 qualités, 2 défauts ?
189	R41	Qualité : communication, adaptabilité, échanges
190	R41	Défauts : organisation, mensonges
191	R41	Qu'est-ce que tu attends de ton accompagnateur ? Comment est-ce que je peux
192	R41	t'aider à formaliser tes acquis ?
193	R41	Ah... Comment est-ce que tu peux m'aider ? Alors déjà, je voudrais avoir une vision
194	R41	complète de mon portefeuille de compétences. Donc du coup, si éventuellement il y a

195	R41	des postes, s'il y a des fonctions sur lesquelles je peux me positionner.
196	R41	Là j'ai le nez dans le guidon, et tu peux m'aider à prendre du recul, à
197	R41	prendre conscience de ce que sont mes compétences.
198	R41	Si je résume, tu attends de moi une méthode pour t'aider à mettre à plat ce que tu
199	R41	sais faire, et en plus, mon expertise si je peux le dire ainsi, en matière de connaissance
200	R41	du tissu socio-économique et des secteurs porteurs ?
201	R41	C'est ça. Mon objectif aujourd'hui, c'est de savoir comment je peux valider mes
202	R41	mes compétences.
203	Q42	<i>OK, Merci Simon, j'ai terminé notre petit entretien préalable au démarrage de</i>
204	Q42	<i>l'accompagnement. Maintenant, je te propose que nous démarrions.</i>
<b><u>Fin de l'entretien n° 1 - Durée : 30 minutes</u></b>		



## Annexe 4- Retranscription entretien Norah

### II-Norah- 01/11/2011 – entretien de recherche préalable au démarrage de l'accompagnement au portfolio réflexif

1	Q1	<i>Donc Norah, je vais resituer l'objet de notre entretien. On se connaît, tu es mon amie</i>
2	Q1	<i>et là nous nous entretenons pour démarrer un accompagnement à la formalisation de</i>
3	Q1	<i>tes acquis. Tu m'as manifesté ton besoin d'y voir clair pour avancer dans la mise</i>
4	Q1	<i>en œuvre de ton entreprise en herbe, et tu as besoin de faire un point sur tes savoirs acquis</i>
5	Q1	<i>notamment depuis le démarrage de ton projet de création, en 2009. Je t'ai proposé de</i>
6	Q1	<i>t'accompagner à cette réflexion qui m'aiderait en retour pour mon travail de</i>
7	Q1	<i>recherche dans le cadre du master que je suis en train de passer.</i>
8	Q1	<i>Donc ce premier entretien est un entretien préalable au démarrage de l'accompagnement</i>
9	Q1	<i>qui me servira d'entretien de recherche.</i>
10	Q1	<i>Je vais donc te poser quelques questions. On y va ?</i>
11	R1	On y va
12	Q1	<i>Qu'est-ce qui t'amène aujourd'hui au souhait de la formalisation de tes acquis de l'expérience?</i>
13	R	Et bien le projet sur lequel je travaille depuis 2 ans et demi pour mon entreprise,
14	R	et mon expérience dans une holding me donnent des compétences que je
15	R	ne sais pas aujourd'hui définir. J'aimerais pouvoir détailler mon CV de manière objective.
16	R	J'ai vraiment du mal à dire ce que je sais faire, et à savoir quelles sont vraiment mes
17	R	compétences, mes savoir-faire, et à légitimer ma posture.
18	Q2	<i>Il y a aussi un besoin de légitimité dans ta démarche ?</i>
19	R2	Oui. Parce qu'on me demande très très souvent par rapport à l'EP si je viens du
20	R2	milieu médical, si je suis médecin. Pour le projet Bliss, si je suis ingénieur. Quand je
21	R2	dis que mon expérience précédente est bibliothécaire, les gens sont étonnés.
22	Q3	<i>T'en aurais presque honte de ton expérience qui n'est pas en adéquation avec ton</i>
23	Q3	<i>projet ?</i>
24	R3	Non Non pas du tout, au contraire, je suis très fière. Mais c'est un énorme pont entre
25	R3	les deux et les gens se demandent comment on peut faire un tel écart, comment on
26	R3	peut passer de documentaliste à créatrice d'une entreprise de service de prestations
27	R3	pour le patient hospitalisé. Sachant que j'ai pas forcément envie de m'appuyer sur
28	R3	mon expérience personnelle qui m'a amenée à créer cette entreprise.

29	Q4	Bien sûr. Est- ce que l'on peut se contenter ici de dire que cela a été l'élément
30	Q4	déclencheur ?
31	R4	Oui, mais bon, ça c'est vrai que ça c'est quelque chose qui est difficile à articuler mon
32	R4	projet sans du tout parler de mon expérience personnelle car c'est finalement là
33	R4	aussi que j'ai acquis des compétences. Et c'est ce qui rend compréhensible mon
34	R4	parcours. Donc je dis que j'ai accompagné quelqu'un de mon entourage dans la
35	R4	maladie longue durée et précisément le cancer.
36	Q4	<i>Sauf qu'aujourd'hui, tu as matière à dire que tu as de la compétence dans le domaine</i>
37	Q4	<i>de l'accompagnement des patients car cela fait 2 ans et demi que tu y travailles.</i>
38	R4	Oui oui, tout à fait.
39	Q5	Tu disais que tu n'étais pas satisfaite de ton CV, ça veut donc dire que tu en as fait un
40	Q5	pour te présenter pour ton entreprise ?
41	R5	Oui mais il ne me ressemble pas du tout, il ne reflète pas ce que je sais faire. Je
42	R5	n'arrive pas à formuler sur un CV le champ de mes compétences.
43	Q5	<i>Tu l'as fait toute seule ?</i>
44	R5	Euh ouai. De toute façon, c'est simple pour mon expérience dans la holding, j'ai mis
45	R5	que des mots : gestion, comptabilité, commercial, communication... Des mots très
46	R5	généralistes qui ne veulent pas dire grand-chose.
47	Q6	<i>Et ton CV, on l'a compris, tu ne l'as pas fait parce que tu recherches du travail car</i>
48	Q6	<i>tu viens de monter ton entreprise, mais plutôt parce que tu as besoin de te présenter</i>
49	Q6	<i>auprès de partenaires et de potentiels clients ?</i>
50	R6	Oui, mais aussi pour moi, ça m'aiderait à voir la cohérence de mon parcours qui à
51	R6	priori n'en a pas. Je veux poser les choses et puis effectivement quand je réponds à
52	R6	un appel d'offres, je dois déposer un CV qui mette en avant qui je suis, ce qui je sais
53	R6	faire, qui soit ni trop, ni trop peu. Un CV qui soit juste.
54	R6	Et j'ai besoin de l'assumer parce qu'il y a quand même un malaise. J'ai besoin de
55	R6	légitimité. J'ai peur que l'on me voie comme un imposteur, par la profession de la
56	R6	santé. J'ai peur d'en faire trop. Parce qu'en fait quand je note ce que je fais, quand
57	R6	je lis ce que j'ai écrit, en le lisant, quand je vois ça, je me rends compte que je fais
58	R6	beaucoup de choses. Et j'ai besoin d'écrire pour voir concrètement ce que je sais
59	R6	faire.
60	Q7	<i>Et quelle est la finalité que tu fixes à ce portfolio des compétences que nous allons</i>
61	Q7	<i>travailler ensemble ?</i>

62	R7	Ma finalité, c'est d'avoir un CV représentatif et à termes, d'être au clair sur mes
63	R7	compétences pour envisager une démarche de VAE. J'ai un DEUG et une licence
64	R7	pas validée, je travaille depuis deux ans et demi dans la gestion de projet social,
65	R7	qu'est-ce que ça vaut ?
66	Q8	<i>Et tu es dans une logique de sécurisation de parcours dans cette démarche ?</i>
67	R8	Oh oui, c'est vachement important. Ça amène du crédit à l'entreprise, ça amène du
68	R8	sérieux; et donc l'objectif est de sécuriser mon entreprise.
69	Q9	<i>Est- ce que tu penses que cela peut devenir problématique dans ton activité que tu ne sois</i>
70	Q9	<i>pas diplômée dans le domaine de la santé ou du projet social ?</i>
71	R9	Ben j'arrive pas à savoir puisque j'ai l'impression que j'ai inventé un métier, que j'ai
72	R9	créé un service qui répondait à un besoin. Mais c'est vrai que dans le milieu médical
73	R9	que ce soit les médecins ou les infirmières, c'est le niveau bac+3 minimum. Je ne sais
74	R9	pas si c'est ce qui les intéresse. Euh..., je dirai qu'en tous cas, je ne fais pas cette
75	R9	démarche pour ça, pour eux, mais plus pour mi déjà, pour poser les choses, pour
76	R9	être à l'aise avec mon parcours, et après si un besoin de formation se profile, on verra.
77	Q10	<i>Donc tu souhaites à l'issue de notre travail, avoir un CV cohérent et juste,</i>
78	Q10	<i>mettre à plat des compétences pour y voir clair car depuis deux an et demi tu développes</i>
79	Q10	<i>des compétences mais tu n'as jamais pris le temps de te poser et de faire le lien</i>
80	Q10	<i>avec ton expérience professionnelle. C'est ça ?</i>
81	R10	Oui, mais j'aimerais aussi dans le cadre de la gestion de mon entreprise, réaliser une
82	R10	fiche de poste sur mon emploi, distinguer les besoins de l'EP et mes compétences,
83	R10	discerner mon manque de compétences pour envisager des solutions RH : recrutement
84	R10	ou formation.
85	Q11	<i>Tu as inventé un métier, tu es d'accord ? Personne ne t'a dit voilà quel est ton</i>
86	Q11	<i>poste et voici la procédure. Tu inventes au jour le jour ton métier.</i>
87	R11	Oui, ben je pense que tous les entrepreneurs inventent leur métier.
88	Q12	<i>Ils inventent leur pratique, pas forcément leur métier. Un paysagiste par exemple, il</i>
89	Q12	<i>n'invente pas son métier, il invente son organisation, sa manière de faire mais pas</i>
90	Q12	<i>la technique de réalisation d'une terrasse. Toi tu n'avais aucune voie à suivre. Personne</i>
91	Q12	<i>n'a débroussaillé un chemin avant toi. Tu es d'accord avec ça ?</i>
92	R12	Oui, c'est vrai, je ne voyais pas les choses comme ça. Mais je m'inspire de
93	R12	beaucoup de choses.
94	Q13	<i>As- tu déjà réalisé un bilan de compétences ?</i>

95	R13	Oui, quand j'étais en emploi jeune, à 25 ans, j'ai passé une sorte de bilan de compétences
96	R13	avec des tests de personnalité et il s'avère que mon poste n'était pas du tout
97	R13	adéquation avec mon profil, ou plutôt le cadre de travail. Je n'ai pas assez de latitude,
98	R13	de créativité sur mon métier de bibliothécaire. Il en était ressorti que je n'aimais pas
99	R13	l'autorité, j'avais besoin d'indépendance, j'avais besoin de travailler en équipe, j'avais
100	R13	besoin de challenges. Voilà, ça suffisait pas mon travail, j'étais bridé dans ce que je faisais.
101	Q14	<i>Et tu avais mis à plat ce que tu savais faire ?</i>
102	R14	Je crois pas non. En fait, c'était un bilan de personnalité. Et puis récemment j'ai fait
103	R14	dans le cadre de mon accompagnement avec la Technopole un test avec un
104	R14	consultant et il en ressortait que j'étais une entrepreneuse, qui crée des liens.
105	Q15	<i>Mais tu dis "il en ressort", ça veut dire que tu ne t'aies pas approprié le traits de</i>
106	Q15	<i>personnalité que les tests ont révélée ?</i>
107	R15	Ben non pas vraiment. Je suis tout à fait d'accord avec ces traits de personnalité
108	R15	qui me correspondent mais ils m'ont été servis sur un plateau et n'émanent pas
109	R15	de ma réflexion.
110	R15	Mais en même temps, je fais une auto-analyse sur moi avec un psychologue qui
111	R15	m'accompagne.
112	Q16	<i>Oui, donc tu es quelqu'un qui te questionne et tu es réflexive. Revenons au portfolio</i>
113	Q16	<i>on peut dire que tu n'en as jamais réalisé et qu'aujourd'hui le CV que tu as produit</i>
114	Q16	<i>ne te convient pas du tout.</i>
115	R16	C'est ça, il ne reflète pas la réalité
116	Q17	<i>Hormis ta formation initiale et continue, peux- tu dire que tu acquis des savoirs par</i>
117	Q17	<i>l'expérience ?</i>
118	R17	[rire] Oui
119	Q18	<i>Est-ce que c'est clair pour toi ?</i>
120	R18	Clair, non. J'ai l'impression d'apprendre plein de petites choses, d'avoir plein de clés,
121	R18	d'avoir plein de bases, d'avoir le minimum pour aller plus loin et creuse dans
122	R18	beaucoup de domaines. Je ne saurai pas dire justement ce que je vaud en gestion de
123	R18	projet, ce que je vaud en communication. Je sais que je sais me débrouiller. J'ai une
124	R18	compétence communication ça c'est sûr, je me suis rendue compte que j'adorais ça
125	R18	et que je n'étais pas mauvaise. Euh, je ne sais pas si c'est une compétence, mais je
126	R18	sais animer un réseau, je suis bonne là dedans. C'est devenu presque une seconde
127	R18	nature. Ça c'est un de mes points forts. Euh, la gestion de projet. Partir d'une idée,

128	R18	trouver la personne compétente qui va pouvoir m'aider, aller jusqu'au bout du projet,
129	R18	l'évaluer, euh....., la base, pour moi vraiment base de la compta, quand je vois ce que
130	R18	ça représente. Quand je vois que je suis comme une poule devant une fourchette
131	R18	avec des comptes de résultats [rires]. J'ai juste les bases, mais c'est pas encore ça.
132	R18	Je sais réaliser la recherche de formation, la veille. Peut-être un petit peu de
133	R18	management quand j'étais documentaliste et puis là avec l'équipe d'élèves ingénieurs
134	R18	pour le projet BLISS. La réorientation, ça c'est de la technique de bibliothécaire. Quand
135	R18	tu n'as pas la réponse, de va chercher des ressources, des sources, et ça c'est une
136	R18	manière globale de fonctionner chez moi.euh..., en anglais, je me suis pas mal
137	R18	améliorée.
138	Q19	<i>OK, mais tu ne sais pas mesurer ton niveau de connaissance, de maîtrise et ça</i>
139	Q19	<i>à l'air de te poser un souci.</i>
140	R19	Oui, je veux pouvoir me situer.
141	Q20	<i>Est-ce que tu considères que tes acquis de l'expérience te sont utiles dans ta vie</i>
142	Q20	<i>quotidienne ?</i>
143	R20	Ben oui, surtout que tout est mélangé en ce moment, vie perso, vie pro.
144	Q20	Et sur une échelle de 1 à 10, comment noterais- tu ton estime de toi ?
145	R20	Ben c'est fluctuant. Quand je sors d'une présentation réussie, je me mettrais 8, et
146	R20	sinon, je suis assez exigeante alors je peux descendre à 6. Disons que la moyenne est
147	R20	de 6,5
148	Q21	<i>Est- ce que tu trouves du sens dans ton itinéraire de vie ?</i>
149	R21	Ben ouaih, je trouve du sens parce que je fais ce pourquoi je me suis ....Enfin je me suis donné
150	R21	une mission. Sur le plan personnel j'avais un objectif professionnel. Au début le
151	R21	professionnel et le personnel étaient en fusion et là chacun commence à reprendre
152	R21	sa place. L'environnement personnel et l'environnement professionnel. Ca devient
153	R21	sensé et plus sain, et plus reposant.
154	Q22	<i>Peux- tu me donner 2 défauts, 3 qualités ?</i>
155	R22	2 défauts: impatiente, c'est clair, exigeante. 2 qualités : optimiste, endurante et rien lâcher
156	Q23	Peux- tu me dire ce que tu attends de ton accompagnateur dans ce travail ?
157	R23	Qu'il m'aide à formaliser mes acquis. Enfin j'veux dire, depuis trois ans quelles compétences
158	R23	j'ai mises en œuvre, J'ai l'impression de bouiner, de passer d'une chose à une autre, je
159	R23	sais que je sais faire plein de choses, mais ça s'appelle comment, ça se range dans quelle
160	R23	discipline, j'ai quel niveau de maîtrise, à qui je pourrais me comparer. un chef

161	R23	d'entreprise, un chargé de communication, une secrétaire administrative ?
162	R23	Tu vois quoi, c'est brouillon, confus pour moi, j'ai besoin d'y voir clair. Et puis quel lien
163	R23	je fais entre mes compétences d'hier et celle d'aujourd'hui. Comment je fais pour ne
164	R23	pas évoquer mon passé auprès d'un malade et les compétences que j'y ai acquises ?
165	R23	Et bien sûr, j'ai une finalité très pragmatique, comment dire [...], qu'est-ce que, enfin,
166	R23	comment faire la différence entre moi et mon entreprise ? Comment m'ajuster aux
167	R23	besoins de mon entreprise, et comment me distinguer de la mission de mon entreprise?
168	R23	Quelle est l'offre de service de l'EP, et quelle est mon offre de service ? Tu vois non ?
169	R23	En fait, ce travail pourrait me permettre d'identifier mes besoins en formation ou
170	R23	les compétences complémentaires aux miennes en cas d'un futur recrutement.
171	R23	Oh la vache, on a du boulot hein ?[ <i>rires</i> ], remarque, rien que de le dire, j'ai l'impression
172	R23	d'avoir clarifier plein de trucs !
173	Q24	<i>Alors c'est le moment de démarrer ! Je te propose de commencer par un petit exercice...</i>
<b><u>Fin de l'entretien n° 2 - Durée : 30 minutes</u></b>		

## Annexe 5- Retranscription entretien 2 Simon

### Entretien 3- Simon- 31/10/2011 – une séance de l'accompagnement à la formalisation des acquis

1	Q1	<i>Donc on va poursuivre notre travail dans l'élaboration de ton portefeuille de</i>
2	Q1	<i>compétences. Je te propose d'abord de me présenter tes activités et nous nous</i>
3	Q1	<i>arrêterons ensuite sur une activité. Ça te convient ?</i>
4	R1	Mon cœur de métier
5	R1	
6	Q2	<i>Tu vas prendre une toute petite parcelle de ton activité, et nous allons si tu le veux bien</i>
7	Q2	<i>nous arrêter dessus, le but étant que par la description d'un moment précis et temporalisé</i>
8	Q2	<i>tu puisses en ressortir tes compétences, mais aussi ton mécanisme d'action, ta singularité</i>
9	Q2	<i>ta manière d'agir et de réagir face à une situation de travail précise.</i>
10	Q2	<i>Je te propose donc de te remettre en situation. La dernière fois où tu as présenté tes</i>
11	Q2	<i>médicaments à tes médecins. Pour mener à bien cet entretien, je vais certainement</i>
12	Q2	<i>être amené à te couper pour t'amener à aller plus loin dans ton explicitation. Tu es d'accord ?</i>
13	R2	Pas de souci, on y va
14	Q3	<i>Alors, quelle situation de travail choisis- tu ?</i>
15	R3	Alors ça va être un entretien avec un médecin, c'est facile c'est ce que je fais tous les
16	R3	Jours
17	Q4	<i>Oui, mais, là, je te demande de choisir un entretien, précis, un qui t'a plu par</i>
18	Q4	<i>exemple</i>
19	R4	Un qui m'a plu ? Allez Docteur Etienne, Pof. ça va je suis content ! Alors j'ai RDV
20	R4	à midi, donc, euh....., je te dis qui est docteur Etienne avant. C'est un généraliste.
21	Q5	<i>D'accord, et comment as-tu eu ce RDV</i>
22	R5	Ah ben, je suis allé directement au cabinet, il y a à peu près 3 mois et j'étais en retard
23	R5	et j'ai réussi à choper un RDV, comme ça à l'arrache. A la fin de l'année, j'ai demandé
24	R5	un entretien à la secrétaire avec un sourire ravageur en lui disant "je suis désolé je
25	R5	vous ai pas vu beaucoup cette année et euh je me suis aperçu que j'avais pas de RDV
26	R5	avant la fin de l'année et au niveau de ma direction, si je vous vois pas avant la fin de
27	R5	l'année ils vont me rentrer dedans". Voilà comment j'ai négocié avec la secrétaire.

28	Q6	<i>Et là, ton intention c'était quoi?</i>
29	R6	Ben de jouer sur la corde sensible de la secrétaire pour qu'elle me colle un RDV
30	R6	parce que toujours par rapport à la couverture de cible, si je les vois pas, j'ai un
31	R6	problème. Après on me sort des statistiques et ils me disent que j'ai pas vu assez de
32	R6	médecin. Voilà. Donc faut que je le vois, et lui j'peux pas l'avoir sans RDV. Donc il faut
33	R6	aller cravacher auprès de la secrétaire pour avoir un RDV.
34	Q7	<i>Et pour toi c'est une technique de jouer sur la corde sensible ?</i>
35	R7	Ben y'a intérêt, c'est comme ça qu'on peut décrocher des RDV avec les secrétaires.
36	R7	Les secrétaires faut les avoir in the pocket, sinon t'as des soucis, tu travailles pas bien
37	R7	Faut les acheter les secrétaires. N'importe comment [rises], mais faut réussir à les
38	R7	avoir.
39	Q8	<i>D'accord. Donc il y a 3 mois...</i>
40	R8	Ouah, et c'est rare
41	Q9	<i>Je t'arrête, on reprend, il y a 3 mois...</i>
42	R9	Donc j'ai eu ce RDV là à 12h, donc j'arrive au cabinet il est midi moins cinq. Un timing
43	R9	un peu serré parce que je suis allé faire la pharmacie juste avant du bled pour savoir
44	R9	s'ils prescrivaient mon produit.[rises] et euh, j'arrive, je vois la secrétaire, j'fais
45	R9	bonjour je suis Simon X, des laboratoires Pierre Fabre, j'ai RDV avec deux médecins
46	R9	du cabinet; un à midi et un à midi quinze. J'ai RDV avec le docteur Etienne et le
47	R9	docteur Rasdimonski. Donc elle me dit c'est la même salle d'attente, vous allez au
48	R9	fond à gauche. Donc tu vas en salle d'attente, t'arrives, y'a plein de patients en salle
49	R9	d'attente, tu fais Ouop hop hop il est en retard [rises]
50	Q10	<i>Alors reprenons, déjà tu es arrivé, tu étais à l'heure, mais tu avais eu le temps au</i>
51	Q10	<i>préalable de te préparer à cet entretien ?</i>
52	R10	Non ça je le fais en salle d'attente. Je le fais en salle d'attente, je révise en 5 minutes
53	R10	avec ça [Simon présente un PDA]. Là-dessus
54	R10	j'ai plein de stats. J'ai une fiche du médecin là-dedans qui me dit depuis quand je
55	R10	l'ai pas vu.
56	Q11	<i>Et ça tu le fais, donc cinq minute avant l'entretien ?</i>
57	R11	Ouah,
58	Q12	<i>Donc pour cette activité, tu as une première phase de préparation de RDV.</i>
59	R12	Ouah, même si j'ai pas besoin systématiquement de le faire parce que je connais bien
60	R12	les médecins maintenant, j'ai peu près un fichier de 300 médecins, et c'est vrai que



61	R12	j'ai l'avantage d'avoir une bonne mémoire ce qui me permet de me rappeler ce qu'ils
62	R12	font ou ce qu'ils ne font pas. Mais des fois c'est bien aussi de dire, "je ne sais plus
63	R12	ce que vous m'avez dit la dernière fois, mais..., pour rechoper l'info pendant la
64	R12	confirmation.
65	Q13	<i>Donc là tu prépares ton entretien?</i>
66	R13	Ouah, dans la salle d'attente je sors mes papiers, je fais abstraction du bruit dans
67	R13	la salle d'attente, ah je sais bien qu'il y a plein de vieux qui me regardent et tout hein
68	Q14	<i>Et donc, tu te concentres...</i>
69	R14	Ben oui, je vis un peu dans les salles d'attente, donc j'ai l'habitude. Alors effectivement
70	R14	il y a plein de gens qui me regardent comme une bête étrange mais moi je les vois
71	R14	même plus quoi. Donc là je replonge dans mes stats et la préparation de mon entretien
72	R14	car je sais que je vais devoir attendre trois quart d'heures après tous les patients
73	R14	qui sont là dans la salle d'attente. Donc je prends mon téléphone, je prends mon PDA
74	R14	Voilà quoi.
75	Q15	<i>Et tu te sens comment à ce moment-là ?</i>
76	R15	Je suis hyper décontracté. Personne ne me jette des regards provocateurs, ce qui
77	R15	arrive des fois, et moi je les fixe pour les embêter. Mais pas là pour ce RDV, je bidouille
78	R15	quoi. Avec mon téléphone...
79	Q16	<i>Donc là tu vas sur ton téléphone...</i>
80	R16	Non, ça sur mon téléphone, c'est pour jouer. Sur mon PDA, c'est pour travailler
81	R16	sur mes médecins. Là-dedans j'ai un fichier médecin tu vois.
82	Q17	<i>Donc précisément, tu fais quoi ce jour-là ?</i>
83	R17	Je prends mon PDA, je saisis le nom de Docteur Etienne, et je consulte ses prescriptions
84	R17	sur mon médecin.
85	Q18	<i>Mais tu le sais comment qu'il faut le faire</i>
86	R18	J'ai été formé comme ça, et l'utilisation est très simple. Comme tous les
87	R18	matins, ce matin-là, j'ai téléchargé mon PDA pour mise à jour. C'est grâce à ça, c'est
88	R18	aussi mes rapports de visite que je fais la dessus.
89	Q19	<i>Si tu veux bien, nous reviendrons plus tard sur tes rapports de visite, revenons à</i>
90	Q19	<i>ta visite médicale, donc...</i>
91	R19	Donc je fais Docteur Etienne, et je vois ses données de prescriptions. Je vois qu'il
92	R19	est un bon prescripteur de mon produit, le Primalan, et qu'il ne prescrit pas les
93	R19	produits de mes concurrents

94	Q20	<i>Mais quels éléments as-tu retenu exactement pour préparer ton entretien ?</i>
95	R20	Quels éléments j'ai retenu ? D'abord, depuis quand je l'ai revu, qu'est-ce qu'on s'est
96	R20	dit à mon dernier RDV avec lui, puisqu'à chaque fois je fais mon rapport de visite
97	R20	Donc je vois que sur un de mes produits, il a prescrit plus celui de mes concurrents.
98	R20	La question à lui poser sera pourquoi, et comment je peux l'amener à changer et
99	R20	à plus prescrire sur mon produit.
100	Q21	<i>Et donc c'était quand la dernière fois que tu l'as revu ?</i>
101	R21	Ben justement, c'était moins loin que ce que je pensais, c'était au mois de mai.
102	R21	[rises]
103	Q22	<i>Et donc il en ressortait quoi ?</i>
104	R22	C'est un prescripteur de mon produit de manière générale. Y'a des choses que je pourrais
105	R22	développer encore, mais globalement, si j'avais que des médecins comme ça, j'aurai
106	R22	beaucoup d'argent. Je reprends aussi notre historique de rencontres, ça fait deux ans et demi
107	R22	que je le visite, au début j'organisai des traiteurs dans sa salle de pause le midi
108	R22	et je vois que ma binôme aussi le voit. Ah oui, j'ai une binôme pour certains
109	R22	médicaments.
110	Q21	<i>Donc 5 minutes avant l'entretien, dans la salle d'attente, tu prépares ton entretien</i>
111	Q21	<i>et tu le structures : tu reprends vos derniers échanges grâce au compte-rendu</i>
112	Q21	<i>disponible sur ton PDA, tu analyses ses prescriptions, tu regardes ce qui est positif, et</i>
113	Q21	<i>tu t'arrêtes sur ce qui ne te convient pas en termes de prescription. Tu prépares un</i>
114	Q21	<i>argumentaires pour améliorer ce point en lui demandant pourquoi, et tu</i>
115	Q21	<i>réfléchis à une réponse l'encourageant à prescrire ton médicament. Est-ce que c'est</i>
116	Q21	<i>cela ?</i>
117	R21	Exactement
118	Q22	<i>Et tu fais une petite synthèse écrite ?</i>
119	R22	Non pas du tout, tout est dans ma tête. Oh non parce que je vais pas ressortir mon
120	R22	pense-bête quand je vais lui parler.
121	Q23	<i>Grosso modo tu te dis donc que tu vas lui dire quoi au médecin ?</i>
122	R23	Alors je me dis que je vais prendre la température. Je sais comment il est globalement
123	R23	ce métier, sauf que je sais pas aujourd'hui comment il va être. Parce que faut prendre
124	R23	en compte qu'il travaille beaucoup et qu'il y a des jours où ils sont vachement plus
125	R23	désagréables que d'autres, et ça tu le sais pas d'avance.
126	Q24	<i>OK, tu lances la transition, tu as préparé de tête ton entretien, t'as les éléments clés</i>

127	Q24	<i>en tête, et donc tu te demandes de quelle humeur il va être. Tu le vois comment ?</i>
128	R24	Ben je le vois tout de suite à sa tête, je ne lui parle pas tout de suite du vif du sujet,
129	R24	je lui demande d'abord comment ça va. Je me présente, je lui dis bonjour Simon X,
130	R24	laboratoire Pierre Fabre...
131	Q25	<i>Oui mais là, il te connaît.</i>
132	R25	Ouah, et il sait très bien que je suis là, car je suis sur son planning. Il a mon nom et
133	R25	mon labo. Et en plus, il m'a déjà vu avant dans la salle d'attente. Il m'avait dit "vous
134	R25	avez RDV avec moi". Je lui ai dit ouah c'est ça. Et donc la j'ai bien vu déjà comment
135	R25	il était. Et là il était assez détendu, donc c'est plutôt sympa. Il y a une bonne
136	R25	ambiance dans ce cabinet
137	Q26	<i>Donc si on se remet dans le contexte d'hier, il te reçoit...</i>
138	R26	Alors la première chose, donc, bonjour comment ça va. Et je sens qu'il va bien
139	R26	Je lui demande s'il bosse dur.
140	Q27	<i>Tu lui demandes s'il bosse dur, dans quel but tu lui demande ça ?</i>
141	R26	Ah c'est pour avoir un petit peu d'empathie au départ pour lui montrer que je suis
142	R26	sensible à ce qu'il fait. Je commence "le travail au corps"
143	Q28	<i>Et c'est dans une stratégie purement commerciale ou bien c'est sincère ?</i>
144	R28	Un peu des deux
145	Q29	<i>D'accord</i>
146	R29	C'est assez équilibré. Euh, j'ai lu le journal le matin, y'a un article sur Ouest France
147	R29	qui parle de la démographie médicale, je lui en parle donc on discute un coup.
148	Q30	<i>Donc ça tu l'as lu avant ?</i>
149	R30	Oui, le journal du matin. Je lui sors même le journal et on le regarde ensemble et
150	R30	on commence à discuter. Sur le journal ils marquaient que les Pays de Loire étaient
151	R30	un des cinq dernières régions médicale au niveau de la démographie médicale et que dans
152	R30	les Pays de Loire, bon y'a des précisions par département au niveau Sarthe, Mayenne
153	R30	Loire Atlantique. Y'a 43% des médecins qui sont en Pays de Loire et 6% en
154	R30	Mayenne [ <i>le rythme de parole de Simon devient plus rapide, le volume de sa voix</i>
155	R30	<i>augmente</i> ]. Donc là on commence à parler de démographie médicale et je lui dis, ça
156	R30	va-vous ? Parce qu'on parle de poids, de charge de travail. Ça va, vous vous en sortez
157	R30	quand même, vous finissez pas à 9 heures le soir ? J'essaie de..., de... [ <i>rythme</i>
158	R30	<i>de parole qui ralenti, volume de la voix qui baisse</i> ] qu'il me parle de lui, de ses
159	R30	conditions de travail en fait. Souvent au départ j'essaie de faire ça avec le médecin.

160	R30	Comment il ressent ses conditions de travail etc.
<i>161</i>	<i>Q31</i>	<i>Mais quand tu lui demandes ça, t'es déjà dans ta logique de recentrer ensuite</i>
<i>162</i>	<i>Q31</i>	<i>sur le médicament</i>
163	R31	Ben ouaih. Enfin, oui et non ! De toute façon il sait pourquoi je suis là, et c'est
164	R31	lui qui va y venir. Il va me demander... Moi ce que je veux c'est lui montrer que je
165	R31	ne suis pas nécessaire là pour lui euh...lui cogner une information sur le médicament
166	R31	parce que c'est primordial pour moi, même si c'est vrai et il a raison, je voudrais lui
167	R31	montrer qu'il fait partie d'un système dans lequel il fait partie aussi, et si lui existe
168	R31	plus ou si moi je n'existe plus, euh, moi je suis tributaire de lui, donc c'est bien aussi
169	R31	que je m'intéresse à ce qu'il fait et pas simplement pour lui matraquer un message
170	R31	que mon labo me demande de véhiculer quoi. J'essaie de lui montrer aussi que c'est
171	R31	quelqu'un d'important pour moi, personnellement parce que c'est grâce à une personne
172	R31	comme ça que je peux travailler. Si lui n'accepte pas de me recevoir, je ne peux
173	R31	pas travailler ! Sans lui, moi mon travail il n'existe pas. Donc j'essaie de lui montrer
174	R31	que je m'intéresse à ce qu'il fait.
<i>175</i>	<i>Q32</i>	<i>Tu es dans une logique de réciprocité un peu ?</i>
176	R32	Ouah ! J'essaie de... Et en même temps, j'essaie de lui apporter des choses. Je suis
177	R32	quelqu'un d'intéressant qu'a des idées, qu'a des choses à raconter. Je veux essayer
178	R32	aussi de lui changer un peu les idées, parce que c'est pas toujours évident
179	R32	d'enchaîner des patients malades. Il est là pour se détendre un peu aussi. Ca peut
180	R32	être intéressant. Donc j'aime bien démarrer comme ça
<i>181</i>	<i>Q33</i>	<i>Donc tu démarres, tu veux créer un climat de convivialité ?</i>
182	R33	Oui c'est ça, exactement
<i>183</i>	<i>Q34</i>	<i>Et donc toi, ta manière de créer un climat de convivialité, c'est de discuter sur des</i>
<i>184</i>	<i>Q34</i>	<i>sujets qui le concernent sans aller tout de suite sur le sujet du médicament</i>
185	R34	Ah ben oui, y'a certains médecins, je sais qu'ils font du tennis, je vais sur ce terrain
186	R34	là. Si j'attaque directement dans le sujet, c'est que le médecin, je n'attends rien de
187	R34	lui et je n'ai qu'une envie, c'est de terminer le RDV. Plus je raccourci cette phase-là,
188	R34	plus ça veut dire que je vais faire une descendante et mon...mon...RDV, y aura pas
189	R34	d'interaction, il sera pas communicatif. On n'arrivera pas à communiquer ensemble.
<i>190</i>	<i>Q35</i>	<i>Et donc cette technique, car c'est bien un technique que tu déploies à ce moment-là,</i>
<i>191</i>	<i>Q35</i>	<i>tu la tiens d'où, c'est ta manière d'être ou bien ce sont des techniques commerciales</i>
<i>192</i>	<i>Q35</i>	<i>très balisées apprises en formation continue ou initiale ?</i>

193	R35	Les deux. Je suis un communicant, mais en même temps, ce temps accordé au départ
194	R35	je l'ai appris à Promocash, c'est vrai que quand j'ai commencé dans la visite médicale,
195	R35	j'avais des responsables qui étaient surpris que je commence mes entretiens en
196	R35	parlant d'autres choses que de mes médicaments.
197	Q36	<i>C'est donc une méthode qui t'est propre ?</i>
198	R36	Oui, sans doute que d'autres fonctionnent comme cela aussi, mais moi je sens que
199	R36	ça me met à l'aise, ça me donne une bonne assise pour pouvoir continuer. Et ça
200	R36	c'est une compétence commerciale acquise chez Promocash
201	Q37	<i>Tu sens que tu as un rôle qui va au-delà de ton métier de délégué médical quand</i>
202	Q37	<i>tu t'intéresses comme cela aux médecins ?</i>
203	R37	A de plus en plus. Je suis leur bouffée d'air. Je veux être une pose agréable pour eux.
204	R37	J'aime bien leur montrer que je suis soucieux de ce qu'ils font, et que voilà, on est dans
205	R37	un contexte où on travaille ensemble S'il me reçoit, c'est qu'il m'accorde une certaine
206	R37	confiance et je voudrais lui montrer que cette confiance, ben voilà, elle est justifiée
207	R37	par rapport à ce que je sais faire à côté, je suis pas un catalogue qui démontre
208	R37	une batterie de médicaments
209	Q38	<i>Et tu te positionnes comment par rapport aux médecins ?</i>
210	R38	Alors avant je le sacralisais complètement, j'ai appris à complètement le désacraliser.
211	R38	Euh je me considère maintenant, pas comme son égal, mais je l'ai vachement désacralisé
212	R38	Avant, je lui vouais énormément de respect, il y a des choses maintenant que je
213	R38	respecte beaucoup moins. J'ai un peu plus équilibré, au moins dans ma tête, nos
214	R38	rapports, on est dans un rapport de réciprocité.
215	Q39	<i>Et ta valeur ajoutée par rapport à lui, c'est quoi ?</i>
216	R39	Là-dessus ?
217	Q40	<i>Oui, il a bien une raison de t'accueillir le médecin.</i>
218	R40	Il y en a plusieurs; il ya d'abord une raison thérapeutique, par rapport à un médicament
219	R40	ou une molécule, et puis par rapport à certaines innovations etc, avec une façon de
220	R40	se servir du médicament, une information complète. Y'a éventuellement s'il rencontre
221	R40	des problèmes dans la prescription du médicament. Y'a un recueil d'informations pour
222	R40	remonter des informations à la pharmacovigilance,
223	Q41	<i>Hmm hmm, t'es le lien entre le labo et le médecin</i>
224	R41	Effectivement. Il y a aussi tout ce qui est moyen. Euh, je peux lui apporter des moyens
225	R41	en terme de formation médicale continue, ou pour simplement euh... Parce qu'il faut

226	R41	savoir qu'il y a des médecins qui aime avoir un certain train de vie, qui aime sortir etc,
227	R41	et je suis aussi un moyen qui leur permet de euh.... Je suis un moyen financier on
228	R41	va dire, parfois.
229	Q42	<i>Parce que ?</i>
230	R42	Parce qu'on finance pas mal des choses. Et si on disparaît, ils perdront beaucoup de choses
231	R42	Les jeunes médecins s'assoient dessus, ils ne veulent pas nous recevoir, mais
232	R42	ils s'assoient aussi sur leur formation continue. Parce qu'on leur apprend n'importe
233	R42	quoi à la fac. Ils ne connaissent pas la pharmaco P; Voilà; Et euh, accessoirement, je suis
234	R42	aussi une bouffée d'air pur entre deux patients. Je suis un moyen pour eux de se détendre
235	R42	Et c'est souvent que quand t'arrives, le medecin t'emmène à son local de pause, et
236	R42	tu fais l'entretien en buvant un café, et on discute du produit à ce moment-là. Pour eux
237	R42	c'est important aussi, ça leur permet d'avoir une petite parenthèse dans une journée
238	R42	Chargée
239	Q43	<i>Donc si on revient par rapport au RDV d'hier, donc vous avez échangé sur l'article</i>
240	Q43	<i>du journal, tu te sentais comment à ce moment-là ?</i>
241	R43	Bien, maintenant c'est mon quotidien. Sur ma première année, j'étais pas du tout comme ça, même si je savais
242	R43	de par mes responsables que j'avais un bon potentiel commercial, j'avais pas la même
243	R43	assise. Maintenant je suis beaucoup plus à l'aise. J'ai beaucoup plus confiance en mes
244	R43	compétences scientifiques et de communication. Même si des fois je me rate, je sais
245	R43	comment me rattraper.
246	Q44	<i>Bon revenons à notre entretien, comment en êtes-vous venu à parler du médicament?</i>
247	R44	Ben ça dépend
248	Q45	<i>Oui mais hier spécifiquement</i>
249	R45	Oh je me rappelle plus, [ <i>silence</i> ], je ne me rappelle plus du tout
250	Q46	<i>Et tu sais pourquoi tu ne t'en rappelles plus ?</i>
251	R46	Ben parce que c'est tellement une habitude, c'est un moment où on est coupés par notre
252	R46	conversation par un coup de fil par exemple et ça permet de faire la transition.
253	Q47	<i>D'accord, tu ne te souviens pas précisément, et quand vous en êtes venus à</i>
254	Q47	<i>parler du médicament, tu as commencé comment ?</i>
255	R47	Je n'ai pas qu'un produit. J'en ai pleins, j'en ai au moins un dizaine. Lui, je lui en ai
256	R47	présenté 5-6. Donc je sors mon visuel.
257	Q48	<i>C'est quoi un visuel ?</i>

258	R48	C'est un book qui présente mes produits, les études d'efficacité. C'est un visuel avec
259	R48	des informations sur les mentions obligatoires concernant le médicament. Sinon je peux
260	R48	le faire à l'affiche. Le premier par lequel j'ai commencé, c'est un antistaminique.
261	R48	Le primalan. Je lui demande ce qu'il en pense, etc.... Pourquoi il le prescrit, comment
262	R48	il le prescrit. C'est à lui de me dire. Les médecins ils fonctionnent avec des tiroirs.
263	R48	Telle pathologie égal tel médicament. Pour telle maladie, le primalan, pour telle allergie,
264	R48	le primalan. Et pour un autre type d'allergie, tac, il prescrit le médicament de mon
265	R48	concurrent. Alors je me dis, pourquoi il prescrit pas le Primalan. Il faut trouver.
266	R48	Hier, je me suis rendu compte qu'il prescrit qu'aux enfants. Il m'explique que chez l'enfant
267	R48	ça marche bien. Ça marche bien sur les varicelles, je lui rappelle la double action
268	R48	du Primalan parce que je sais que les médicaments concurrents n'ont pas cette double
269	R48	action.
270	Q49	<i>Comment tu le sais que les médicaments concurrents n'ont pas cette spécificité ?</i>
271	R49	Parce que je me forme sur les médicaments de mes concurrents
272	Q50	<i>Et qui te forme ?</i>
273	R50	Ben c'est mes chefs.
274	Q51	<i>Donc là, pour en revenir à hier tu lui a d'abord rappelé la double activité de ton médicament ?</i>
275	R51	Ouah, je l'ai aussi félicité sur sa prescription pour les enfants. Je lui rappelle
276	R51	que ça marche bien. Et je lui dis, vous savez je connais peu de médecins qui ne prescrivent
277	R51	pas le Primalan aux enfants, et je lui dis que Primalan est leader sur le marché des
278	R51	enfants, ce qui est un mensonge car il est leader pour les enfants de 1 à 5 ans uniquement.
279	R51	On a été leader longtemps, on ne l'est plus, mais ça il ne peut pas le vérifier, il n'a
280	R51	pas les chiffres.
281	Q52	<i>Et ça ne te dérange pas de mentir sur ce point ?</i>
282	R52	Non, absolument pas. Il ne va pas aller chercher les données chacun.
283	Q53	<i>Et là ton intention, c'est quoi ?</i>
284	R53	C'est de le rassurer, de l'asseoir, de le conforter dans sa prescription de mon
285	R53	médicament. Je remets une dose pour le conforter et je lui montrer que la plupart
286	R53	des médecins font la même chose. Je le rassure, j'use et j'abuse de vocabulaire
287	R53	pour le conforter
288	Q54	<i>Et comment tu vous qu'il adhère ?</i>
289	R54	Ben je le vois.
290	Q55	<i>Il te le dit ?</i>



291	R55	Pas forcément, j'observe la gestuelle, les acquiescements. Et je le vois
<i>292</i>	<i>Q56</i>	<i>Et tu l'as appris où de discerner l'adhésion à ton discours ?</i>
293	R56	A l'école [ <i>rires</i> ], non je rigole, c'est sur le terrain que j'ai appris ça. Et d'ailleurs, si le
294	R56	médecin n'adhère pas, maintenant, je lui dis. Bon ben écoutez, je vois que vous n'êtes
295	R56	pas convaincu, qu'est-ce qui ne va pas dans ce que je vous ai présenté ? Ou est-ce
296	R56	que vous n'êtes pas d'accord ?
<i>297</i>	<i>Q57</i>	<i>Et hier, il était d'accord ?</i>
298	R57	Ouah sur l'enfant. Et ça c'est ma force d'ailleurs. Je le conforte dans sa prescription
<i>299</i>	<i>Q58</i>	<i>Et ensuite, tu présentes les autres médicaments ?</i>
300	R58	Ben oui, je suis pris par le temps, je dois aller vite. Je ne peux pas entrer en profondeur.
<i>301</i>	<i>Q59</i>	<i>Et ça te dérange d'être pris par le temps, de devoir aborder les médicaments sans</i>
<i>302</i>	<i>Q59</i>	<i>aller dans la profondeur ?</i>
303	R59	Non parce que je me dis que ce sera pour la prochaine fois. Je ne mets pas tous les
304	R59	œufs dans le même panier
<i>305</i>	<i>Q60</i>	<i>hier, ton RDV a duré combien de temps ?</i>
306	R60	Hier, c'était rapide, ça duré dix minutes.
<i>307</i>	<i>Q61</i>	<i>Et donc tu as félicité le Docteur Etienne sur sa prescription du Primalan auprès de</i>
<i>308</i>	<i>Q61</i>	<i>tes enfants, et ensuite,</i>
309	R61	Donc, j'ai discuté avec lui sur sa prescription auprès des adultes, sur laquelle il est
310	R61	moins bon. Je le sais
<i>311</i>	<i>Q62</i>	<i>Tu le sais comment grâce à ta consultation sur ton PDA ?</i>
312	R62	Non, je le sais parce qu'il me l'a dit et qu'en plus c'est le cas pour la plupart des
313	R62	médecins. Et en ce moment, moi mon levier de développement c'est l'adulte. Et ça marche
314	R62	bien parce que il y a vraiment un potentiel de développement. Il faut qu'on gagne
315	R62	des parts de marché.
<i>316</i>	<i>Q63</i>	<i>Mais tu le sais comment que c'est ton levier de développement ?</i>
317	R63	Ben je le sais
<i>318</i>	<i>Q64</i>	<i>C'est quoi ta source, ton PDA ?</i>
319	R64	Non, c'est au niveau national, c'est ce qu'on me dit en réunion avec mes responsables
320	R64	commerciaux. C'est mon objectif, c'est à ce niveau que je peux faire du chiffre.
<i>321</i>	<i>Q65</i>	<i>D'accord, donc hier, quand tu entames cet entretien, tu as en tête de le convaincre</i>
<i>322</i>	<i>Q65</i>	<i>de prescrire plus sur le Primalan auprès des adultes</i>
323	R66	Mais bien sûr ! Je veux valider une prescription régulière sur l'adulte



324	Q67	<i>Donc tu es entré chez le médecin. Tu sais que tu disposes de quinze minutes. Tu as</i>
325	Q67	<i>une dizaine de médicaments à présenter. Comment tu décides à un moment de</i>
326	Q67	<i>prioriser sur le Primalan pour encourager le médecin à prescrire plus pour l'adulte ?</i>
327	R67	Déjà mon objectif sur les produits. Pour le Primalan, j'ai une prime plus importante
328	R67	que d'autres médicaments. Alors évidemment, ma motivation se tourne vers ce
329	R67	médicament. J'en ai quatre qui me payent bien. Les autres médicaments, je les botte
330	R67	en touche, c'est tout, faut faire des choix.
331	Q68	<i>Et hier, quand as-tu décidé de présenter le Primalan et d'axer ton argumentaire pour</i>
332	Q68	<i>la prescription pour adultes ?</i>
333	R68	Et bien c'est dans la salle d'attente que je me suis décidé.
334	R68	J'ai confiance en ma personne et je suis dans le confort quand je me décide au
335	R68	dernier moment.
336	Q69	<i>Et donc comment vous abordez la problématique de l'adulte ?</i>
337	R69	Je lui dis que je sais qu'il prescrit moins sur l'adulte. Il me dit c'est vrai. Je lui dis
338	R69	que j'ai vaguement une idée. Je lui dit que je sais qu'il a une habitude de prescription
339	R69	autre, que le médicament de mon concurrent est performant et que le Primalan fait
340	R69	dormir, ce qui arrange bien les parents. Nos concurrents ils ont joué l'à-dessus.
341	R69	Car ce médicament fait dormir sur la route. Donc il me dit bah oui, c'est pour ça
342	R69	que je ne prescris pas. Donc je lui explique de c'est un médicament patient-dépendant.
343	R69	c'est-à-dire que ça ne concerne que certains patients et qu'il ne faut pas généralisé.
344	R69	Donc j'assume la faiblesse de mon médicament, mais je le retourne en positif. Donc
345	R69	je mets les pieds dedans. Il ne faut pas avoir peur de mettre les pieds dans le plat.
346	R69	Si tu ne lui en parles pas, tu ne le rassures pas. Tu lui dit bon ben voilà je sais
347	R69	pourquoi vous ne prescrivez pas mon médicament, et après tu lui expliques. Tu lui
348	R69	expliques les préconisations de prescription. Tu lui dis que certains patients vont avoir
349	R69	des somnolences mais ça ne concerne pas tout le monde. Donc je fonce dans le
350	R69	problème.
351	Q70	<i>Et comment il l'accueille le médecin</i>
352	R70	Bah bien. Mais il prescrit maintenant. Ça fait un moment qu'on en discute. Je lui
353	R70	dit alors qu'est-ce que vous en pensez. Il me dit bah effectivement, j'ai peu de
354	R70	patients qui se sont plaints. Et puis j'appuie aussi sur le point fort. Je lui dit que
355	R70	l'avantage c'est que les patients la nuit ont une bonne qualité de sommeil. Et ça, il
356	R70	confirme, il valide. Et quand il dit oui, c'est vrai, c'est gagné.

357	Q71	<i>Et ça il te l'a dit hier</i>
358	R71	Oui
359	Q72	<i>Et alors, tu t'es dit, ça y'est mon entretien est terminé, j'ai atteint mon objectif ?</i>
360	R72	Non, faut qu'il s'engage ensuite. Donc je lui demande, alors docteur, vous allez
361	R72	prescrire plus mon médicament chez l'adulte ? Et il me répond oui. J'ai mon
362	R72	engagement de principe.
363	Q73	<i>Donc rien ne te dit qu'il le fera ?</i>
364	R73	Non, un concurrent peut me saccager le travail. Mais tu sais, c'est une question
365	R73	de personne aussi. Moi je sais que je passe bien. Que ce soit des hommes ou des
366	R73	femmes, mis à part certains, et je ne me l'explique pas, je suis quelqu'un d'apprécié
367	Q74	<i>ET tu sais pourquoi ?</i>
368	R74	Pour partie. Je ne me substitue pas au médecin. Je sais ce qu'il vaut, je sais où est
369	R74	ma place, je sais ce que je peux lui apporter. J'ai des collègues qui se positionnent
370	R74	en "donneuses de leçon" auprès des médecins, et ça je ne comprends pas cette
371	R74	posture. J'ai honte. Je suis humble, j'aime montrer que je suis quelqu'un de convivial
372	R74	tout en étant scientifique et technique. Je sais aussi être simple dans le vocabulaire,
373	R74	voire populaire. Je me positionne en support du médecin, je suis un expert, et j'aime
374	R74	prendre soin de mon médecin. Je suis tant dans l'expertise que dans la bienveillance
375	R74	du médecin. Et ça fait partie de mes valeurs et je pense que c'est ça qui me fait gagner.
376	Q75	<i>Donc revenons sur notre entretien d'hier</i>
377	R75	Ben je continue, je lui présente ces 3 médicaments, je donne juste de l'info
378	R75	car je sais qu'il va prescrire. Je lui demande un coup de main, je lui demande de
379	R75	prescrire plutôt sur une boîte avec un nouveau dosage. Et puis je lui dit pour
380	R75	mes nouveaux produits que ça serait sympa qu'il participe au lancement de ce nouveau
381	R75	médicament. En plus sur celui-ci [ <i>Simon présente sa fiche médicament</i> ] j'ai les hautes
382	R75	autorités de la santé avec moi, parce que mes concurrents sont montrés du doigt pour
383	R75	leurs effets secondaires. Donc celui-ci, je gagne du temps, je le présente en une
384	R75	minute et demie. Je garde le plus gros pour la fin. Celui-là [ <i>Simon présente sa fiche médicament</i> ]
385	R75	Ca c'est de la balle, c'est un paracétamol codéiné, je démarre de très bas avec
386	R75	et je ne peux que progresser, en plus j'y crois à fond dans ce médicament. Donc
387	R75	j'ai une belle marge de progression.
388	R75	Oui, je lui ai donc présenté 4 médicaments, il m'a écouté tout du long. C'est

389	Q75	un bon entretien.
390	Q76	<i>Et l'ordre de présentation des médicaments, il t'est imposé ?</i>
391	R76	Oui, mais je ne le respecte jamais, je fais comme bon me semble. Et ça marche très
392	R76	bien comme ça. Je fais ma présentation en fonction de mon humeur. Et mon
393	R76	objectif, c'est de valider par visite 4 médicaments.
394	Q77	<i>Et cet entretien, tu l'as conclu comment ?</i>
395	R77	Je remercie de m'avoir reçu, merci pour votre accueil. Et je lui dit que je le
396	R77	contacterai prochainement. Et là précisément, c'est la collègue de Docteur Etienne
397	R77	qui a sonné parce que j'avais RDV ensuite avec elle et elle m'attendait.
398	R77	Alors j'ai dit au médecin qui m'attendait; Ah là là, il parle trop Docteur Etienne, et
399	R77	j'ai filé dans le bureau du sa collègue, et là, j'ai pas eu mes 5 minutes de préparation.
400	R77	C'est un métier d'énergie !
		<b><u>Fin de l'entretien n° 3 - Durée : 45 minutes</u></b>

## Annexe 6- Analyse et grilles d'analyses de l'entretien 1 de Simon et celui de Norah

### Analyse entretien 1- Simon – 31/10/2011

N° de lignes	Q/R	Corpus	Unité de sens	Logique du dialogue Thème du dialogue <i>"La Forme"</i>	Thème de la pensée <i>"Le fond"</i>	Sous thème de la pensée <i>Subtilité</i>
1 à 10	Q1	Alors on va reposer ta situation et reposer ce pourquoi tu es là, en entretien. Tu as accepté de m'aider dans mon travail de recherche dans le cadre du master en cours. Pour ce travail, je t'ai proposé de t'accompagner dans la réalisation d'un portefeuille de compétences Tu m'as parlé de tes inquiétudes au niveau de ton travail et de la nécessité de commencer à penser à un nouvel emploi. Tu m'arrêtes si tu as des choses à ajouter		pose du cadre		
	R1	Non non c'est bien ça Je t'ai donc proposé de réalisé avec toi un portefeuille de compétences car tu as exprimé ton besoin de savoir ce que tu sais faire. Si tu veux bien, je te propose que tu présentes				
10 à 11	R2	Ben j'ai 36 ans, je suis délégué médical ou visiteur médical, les deux termes sont utilisés, au laboratoire Pierre Fabre.	" (...) j'ai 36 ans (...)" " (...) délégué médical ou visiteur médical, les deux termes sont identifiés (...)"	présentation	Identité  légitimité/reconnaissance	
12 à 16	Q3	Depuis combien de temps fais- tu ce travail ?				
	R3	Depuis 6 ans et demi. J'ai d'abord fait une expérience très rapide de 3 mois puis j'ai eu un CDI que j'ai quitté et là je suis en CDI depuis 2007 aux laboratoires Pierre Fabre.	" (...) depuis 6 ans et demi (...)" " (...) j'ai d'abord une expérience (...)" " (...) puis un CDI depuis... (...)"	Parcours professionnel		
	Q4	OK, donc on va dire que tu entres dans une démarche de formalisation des acquis				
	R4	C'est ça				

17 à 31	Q5	<i>Et que tu souhaites mettre à plat tes compétences, tes savoir-faire. Est-ce que tu peux me resituer le contexte de travail qui t'amène à ce travail ?</i>			
	R5	<p>Bah euh, simplement on s'aperçoit aujourd'hui que le contexte économique sur le plan de l'économie pharmaceutique française voie internationale, pousse les gouvernements successifs à se pencher sur les déficits budgétaires et notamment pour nous, en ce qui me concerne c'est le déficit de la sécurité sociale et aujourd'hui le gouvernement a une politique de rigueur envers le médicament (remboursement) Ce qui a un impact au niveau des laboratoires, et donc sur mon métier puisqu'à partir du moment où la rentabilité est entamée, euh, on va taper sur les salariés et on va diminuer les effectifs, pour compenser cette perte de rentabilité. Voilà, après effectivement on a un métier qui n'est pas toujours bien vu par les autorités, car on fait du commerce avec un produit éthique d'utilité publique, c'est pas toujours bien apprécié, et même si la situation économique était bonne, de toutes façons, il y aurait probablement une certaine demande des autorités gouvernementales pour dessaisir les laboratoires sur leur pouvoir des ventes</p>	<p>" (...) On s'aperçoit aujourd'hui que le contexte économique... (...)"</p> <p>" (...) déficits budgétaires (...)"</p> <p>" (...) politique de rigueur (...)"</p> <p>" (...) impact au niveau des laboratoires (...)"</p> <p>" (...) on va taper sur les salariés (...)"</p> <p>" (...) on va diminuer les effectifs (...)"</p> <p>" (...) on n'a pas effectivement un métier qui est toujours bien vu (...)"</p> <p>" (...) on fait du commerce avec un produit éthique d'utilité publique (...)"</p> <p>" (...) dessaisir les laboratoires sur leur pouvoir de ventes (...)"</p>	Interprétation du contexte, généralités	se positionner, comprendre
32 à 41	Q6	<i>D'accord, le contexte actuel n'est pas favorable à ton activité concrètement, pour toi, comment est-ce que cela se traduit ?</i>			
	R6	<p>Déjà, aujourd'hui, je ne me sens pas concerné par ces propos concernant notre profession qui vise à nous faire passer pour des commerciaux non scrupuleux et non scientifiques qui veulent seulement faire du chiffre. Les médias s'en sont pris à cœur joie avec l'histoire du Médiateur. Ce que dit les médias ce n'est pas toujours</p>	<p>" (...) je ne me sens pas concerné (...)"</p> <p>" (...) nous faire passer pour des commerciaux non scrupuleux et non scientifiques (...)"</p> <p>" (...) les médias s'en sont pris à cœur joie (...)"</p> <p>" (...) ce que dit les médias ce n'est pas toujours vrai, c'est même souvent faux (...)"</p>	Des généralités vers sa réalité	légitimité/reconnaissance

		vrai, c'est même souvent faux. Le premier défenseur de mon métier, c'est le médecin. Donc voilà c'est assez un paradoxe par rapport à ce qu'on veut nous faire endosser. La première personne qui me dit qu'elle a besoin de moi, mis à part mon laboratoire, c'est le médecin. Faut pas qu'on nous dise l'inverse.	" (...) le premier défenseur de mon métier c'est le médecin (...)" " (...) la première personne qui me dit qu'elle a besoin de moi, ..., c'est le médecin "  " (...) faut pas qu'on nous dise l'inverse (...)"			
42 à 43	Q7 R7	<i>C'est valorisant</i> Ben oui !	" (...) Ben oui ! (...)"	Opinion	légitimité/reconnaissance	
44 à 47	Q8 R8	<i>Et toi, le facteur déclencheur qui fait que tu t'es inquiété, que tu t'es dit qu'il fallait que tu fasses un point, que ton employabilité n'était plus une évidence, ça a été quoi ?</i> Bah en fait, on a eu un médicament qui a été dé-remboursé et ça a engendré à peu près 35 milliards d'euros de perte de chiffre d'affaires pour 2012, tout en sachant que	" (...) ça a engendré à peu près 35 milliards d'euros de perte (...)"	Interprétation du contexte	<i>comprendre/ s'expliquer</i>  <i>comprendre/ s'expliquer</i>  <i>inquiétude</i>	
48 à 50	R8	j'en aurai probablement deux ou trois autres l'année prochaine qui vont subir le même sort, et ça va à peu près chiffrer à [silence de quelques secondes, Simon compte] Environ cent milliards sur une année, donc tu te dis logiquement que ça ne peut pas	" (...) j'en aurai probablement deux ou trois qui vont subir le même sort (...)"  " (...) ça ne peut pas durer comme ça (...)"  " (...) ça va être chaud quoi (...)"	Des généralités vers sa réalité	<i>inquiétude</i>	
51	R8	durer comme ça. Ça va être chaud quoi.		Interprétation du contexte		
52 à 55	Q9 R9 Q10 R10	<i>Et donc ta direction t'a annoncé des licenciements ?</i> Non non. <i>C'est toi qui l'as pressenti ?</i> Bien sûr	" (...) Et donc ta direction t'a annoncé des licenciements ? (...)" " (...) Non non (...)" <i>" (...) C'est toi qui l'a pressenti ? (...)"</i> " (...) Bien sûr (...)"	Sa réalité	<i>anticipation</i>	
56 à 63	Q11 R11	<i>Ça veut dire qu'à un moment donné, tu es allé plus loin dans ta réflexion que ce qui t'a été dit ?</i> Ben heureusement. De toute façon ils ne peuvent pas nous dire qu'il veulent nous licencier, on serait démotivés et on ne ferait plus de Chiffre. Mais à terme la	" (...) ils peuvent pas nous dire qu'ils veulent nous licencier (...)" " (...) la viabilité de nos métiers va être remise en cause (...)"	Des généralités vers sa réalité	<i>inquiétude</i>	

		viabilité de nos métiers elle va être remise en cause. En tous cas chez Pierre Fabre, on ne pourra pas garder les postes de tout le monde. Et même si j'ai d'excellents résultats, c'est pas mon emploi qu'on va sauver, au vu de mon ancienneté et des situations familiales de mes collègues.	" (...) on ne pourra pas garder les postes pour tout le monde (...)" " (...) c'est pas mon emploi qu'on va sauver (...)"			
64 à 74	Q12	<i>Du coup tu es quelqu'un qui anticipe assez, tu te dis que tu as le temps, il n'y a pas d'urgence, demain tu n'es pas à la porte, mais tu as ce besoin de réfléchir à une ouverture possible. Et ta question, aujourd'hui, c'est quoi ?</i>				
	R12	Ben c'est surtout, comment je peux transposer ce que je sais faire ? A quoi correspond mon profil, est-ce qu'il y a des postes en adéquation au-delà du travail que je fais dans la visite médicale. Quelles compétences ai-je acquises et quel profil cela me donne sur le marché ? Voilà bah je voudrais connaître aussi le marché du travail. Quels sont les secteurs qui d'ici une dizaine, quinzaine d'années sont porteurs et pour lesquels j'ai des compétences adéquates ?	" (...) comment je peux transposer ce que je sais faire" (...)"  " (...) à quoi correspond mon profil (...)" " (...) quelles compétences ai-je acquises (...)" " (...) quel profil cela me donne sur le marché  " (...) connaître le marché du travail " (...)" " (...) quels sont les secteurs porteurs (...)" " (...) j'ai des compétences adéquates (...)"	questionnement professionnel   questionnement professionnel questionnement professionnel	formalisation des acquis  identité  Auto-positionnement  Auto-positionnement	compétence  connaissance de soi  auto-évaluation    opportunité
	Q13	<i>Et tu te sens au clair par rapport aux compétences que tu as ?</i>				
		Oui et non. C'est-à-dire je sais que ce que j'ai développé, euh, je sais	" (...) je sais probablement ce que je sais faire (...)"		formalisation des acquis	auto-évaluation
75 à 76	R13	probablement ce que je sais faire, je connais aussi les choses que je peux encore	" (...) je connais les choses que je peux (...) développer (...)"	Intérêts professionnels	identité	développement personnel
	R1	développer et ce que j'ai envie de faire aussi, pas sur le plan de poste mais sur le	" (...) ce que j'ai envie de faire (...)"			critères de choix
77 à 78	R13	plan compétences que j'ai envie encore de développer. Voilà, après, moi j'ai conscience que le secteur dans lequel je travaille, il n'y aura probablement pas de possibilité de continuer. Dans quelle mesure, sous quel type de contrat je vais	" (...) le secteur dans lequel je travaille (...)" " (...) pas de possibilité de continuer (...)" " (...) dans quelle mesure " (...) (...) " (...)"je vais poursuivre (...)" " (...) prendre des décisions sur le plan géographique (...)"	questionnement professionnel	se positionner, comprendre  anticipation	    critères de choix
80 à 81	R13	poursuivre. Est-ce que je vais devoir prendre des décisions sur le plan géographique	" (...) j'aime ce que je fais (...)"	Intérêts professionnels	identité	critères de choix

			" (...) connaître les molécules (...)" " (...) chimie, biochimie (...)"		formalisation des acquis	compétence
82	R13	dommage d'avoir travaillé en la matière, bien connaître les molécules, connaître	" (...) sans doute des bifurcations possible (...)"	questionnement professionnel	anticipation	opportunité
83 à 87	R13	tout ce qui est maintenant chimie, biochimie, et de pas continuer à développer tout en sachant que qu'il y a sans doute des bifurcations possibles, je pense à la dermo cosmétique par exemple qui est en plein développement. Est-ce qu'il n'y a pas moyen de placer ses billes vers ces employeurs, notamment en grande surface, parapharmacie etc...	" (...) placer ses billes vers ces employeurs (...)"	Intérêts professionnels	anticipation	opportunité
88 à 93	Q14	<i>Si je résume ce que tu viens de dire, tu es dans une logique de sécurisation de parcours, c'est l'objectif de ta réflexion</i>				
	R14	C'est ça. Je voudrais savoir ce que je sais faire, ce que ça vaut. Ce que je sais faire j'en ai une idée, ce que ça vaut ça je le sais moins.	" (...) savoir ce que je sais faire, ce que je vaud (...)" " (...) ce que ça vaut (...)"	questionnement professionnel	Auto-positionnement Auto-positionnement	
	Q15	<i>La démarche de formalisation des acquis, ça peut être juste la réalisation d'un CV Est-ce que c'est quelque chose que tu as déjà fait ?</i>				
94 à 103	R15	Travailler un CV ? C'est quelque chose que j'ai déjà faite il fût un temps, par le biais de l'ANPE qui m'avait fait un atelier de CV et lettre de motivation. C'est vrai que ça fait un moment. Le CV je ne saurai plus faire. La lettre de motivation, c'est quelque chose que je sais faire la communication. J'arrive à écrire de façon à peu près pertinente.	" (...) le CV, je ne saurai plus faire (...)" " (...) j'arrive à écrire de façon à peu près pertinente (...)"	Techniques de formalisation d'acquis	formalisation des acquis	auto-évaluation
	Q16	<i>Et le CV quand tu l'avais fait, dans quelle logique étais-tu ? Le CV pour se vendre ?</i>				
	R16	Ouah, mais bon le but c'est dans mettre un minimum mais à la fois d'essayer de susciter l'intérêt pour pouvoir rencontrer la personne.	" (...) susciter l'intérêt (...)"		socialisation	
	Q17	<i>As-tu le souvenir d'avoir fait un CV et de t'être dit. Voilà, maintenant je sais ce mieux</i>				



		<i>ce que je sais faire. Parce que je l'ai formalisé, je suis plus au clair.</i>				
104	R18	Je me suis dit j'ai un profil un peu atypique quand même, mais c'est tout. Pour moi	" (...) profil atypique (...)"	présentation de soi	identité	
105	R18	c'est une forme de communication pour rencontrer l'employeur.	" (...) forme de communication (...)"	Techniques de formalisation d'acquis	socialisation	
106 à 111	Q19	<i>A part la réalisation d'un CV, as-tu réalisé un bilan de compétences, un entretien professionnel d'embauche avec description de ton activité ?</i>				
	R19	Non, jamais de formalisation de mes compétences. Mais par contre, tous les ans	" (...) jamais de formalisation des acquis (...)"	diagnostic formalisation d'acquis		
	R19	je fais un entretien individuel depuis que je suis au laboratoire. Mais là on aborde plus les résultats que ma façon de faire. C'est complètement dirigé. On focalise seulement sur tes ventes et on te fixe des objectifs pour l'année suivante.	" (...) tous les ans je fais un entretien individuel (...)" " (...) on aborde plus les résultats que ma façon de faire (...)"			
112 à 114	Q20	<i>Les entretiens sont orientés sur une logique de performance ?</i>				
	R20	Complètement, et ça me dérange d'ailleurs. On n'est pas que des commerciaux on a des scientifiques et il faudrait que l'on puisse apprécier ces compétences lors	" (...) on n'est pas que des commerciaux on est des scientifiques " (...)" " (...) il faudrait que l'on puisse apprécier ces compétences lors des entretiens professionnels " (...)"	Opinion	légitimité/reconnaissance 1	
115 à 116	R20	des entretiens professionnels. C'est pour ça que c'est ambigu et qu'aujourd'hui on a des problèmes avec les autorités de santé, parce que la priorité quand même pour	" (...) c'est ambigu, aujourd'hui on a des problèmes avec les autorités de santé " (...)" " (...) la priorité des laboratoires, c'est faire du profit " (...)"	interprétation du contexte	comprendre/ s'expliquer	
117 à 119	R20	les laboratoires c'est de faire du profit, et pas nécessairement la santé des français. Mais j'irai pas raconté n'importe quoi sous prétexte qu'il faut vendre. J'ai des règles de préconisation, je dois les faire respecter et je suis contrôlé, j'ai des interrogations	" (...) j'irai pas raconter n'importe quoi sous prétexte qu'il faut vendre " (...)"	Opinion	identité	valeur
120 à 121	R20	tout le temps sur Internet. Je suis dans un métier où je suis en formation permanente. Et c'est ce qui fait que c'est vivant.	" (...) je suis en formation permanente " (...)"	Parcours professionnel	éducation	formation
122 à 124	Q21	<i>Pour toi, c'est une notion qui est importante</i>				
	R21	Apprendre des choses ? Oh bah oui ! Si t'apprends plus rien dans ton métier, faut	" (...) si t'apprends plus rien dans ton métier, faut passer à autre chose " (...)"	Opinion	généralité	

		passer à autre chose				
125 à 127	Q22 R22	<i>Et tu sais de quoi ça vient ce besoin d'apprendre chez toi ?</i> Ah bah je sais pas, non ça a toujours été comme ça, j'adore apprendre. Peut-être mon côté sport de haut niveau ? Si j'avais pas aimé apprendre, j'aurais laissé tomber	" (...) j'adore apprendre " (...)	Intérêts professionnels	identité	critères de choix
128 à 129	R22	la formation ! J'apprends pour pouvoir transmettre aussi, c'est peut-être pour moi une manière d'exister. Apprendre c'est mon leitmotiv (avec l'argent) <i>pires</i>	" (...) mon côté sport de haut niveau " (...) " (...) manière d'exister " (...)	questionnement personnel	identité	connaissance de soi développement personnel
130 à 141	Q23  R23 Q24  R24  Q25	<i>Revenons à la formalisation des acquis, si je résume, on ne peut pas dire que tu aies réalisé une formalisation des acquis pour toi, réflexive qui te permette de faire un point d'arrêt sur ce que tu sais faire.</i> Non, c'est vrai. <i>Hormis tes formations, est-ce que tu peux dire aujourd'hui que tu as appris des choses de ton expérience ?</i> Je ne comprends pas, tu veux savoir les formations que j'ai faites pendant mon expérience ? <i>Non, je te demande si tu penses avoir appris des choses, au même titre que toute formation, dans ton expérience, en pratiquant. Est-ce que tu peux dire que tu as ressorti des savoirs de ton expérience ? Ou bien ce n'est pas clair pour toi de le dire ?</i>	" (...) apprendre, c'est mon leitmotiv " (...)	<i>réajustements de l'entretiens</i> <i>précisions des questions</i>	<i>séquence d'entretien non étudiée</i>	<i>séquence d'entretien non étudiée</i>
142 à 143	R25	Ma pratique professionnelle, qu'est-ce que ça m'a apporté ? Ben maintenant j'ai des connaissances en hygiène et sécurité (dans mon expérience précédente)	" (...) j'ai des connaissances en (...)"	questionnement professionnel	identité	connaissance de soi
144 à 155	R25	J'ai des connaissances en fruits, légumes, produits de la mer. J'ai développé mon côté relationnel, j'ai un bon contact avec les professionnels. En connaissance théorique : communication, gestion ...	" (...) j'ai développé mon côté relationnel (...)"	Parcours professionnel	identité	connaissance de soi

		<p>Quand je vois ce j'ai appris en BTS action commerciale et ce qu'est la réalité du terrain je peux te dire que si j'appliquais les méthodes apprises, j'en serai pas là ! J'ai bien plus appris par le terrain que par ma formation initiale. J'ai pris beaucoup de recul sur mon discours, mes attitudes, les mouvements de mon corps...</p> <p><i>Q26 C'est marrant parce que tu fais encore le lien entre ton BTS réalisé il y a plus de 15 ans et ton métier d'aujourd'hui</i></p>	<p>" (...) la réalité du terrain " (...)</p> <p>" (...) j'ai bien plus appris par le terrain " (...)</p> <p>" (...) j'ai pris beaucoup de recul sur mon discours " (...)</p>			auto-évaluation
	R26	<p>Oui tellement les deux mondes sont différents. Il n'y a pas de lien entre le BTS action commerciale et la réalité de mon terrain.</p> <p>Je reviens sur ta question précédente, on peut dire que le terrain m'a beaucoup</p>	<p>" (...) il n'y a pas de lien entre mon BTS action commercial et la réalité de mon terrain " (...)</p>			
156	R26	<p>appris et c'est lui qui m'a donné confiance en moi et permis d'avancer.</p>	<p>" (...) le terrain m'a beaucoup appris " (...)</p>	généralité	réflexivité	développement personnel
157 à 162	R26	<p>Quand j'étais à Promocash, j'ai senti que je piétinais et que j'avais fait le tour du poste. Nécessairement, je ne pouvais ni évoluer, ni mieux gagner ma vie, alors il fallait que je change. Je savais que je pouvais faire mieux.</p>	<p>" (...) c'est lui qui m'a donné confiance en moi et permis d'avancer " (...)</p> <p>" (...) je ne pouvais ni évoluer, ni mieux gagner ma vie " (...)</p>	Parcours professionnel	réflexivité	développement personnel
	Q27	<p><i>Et comment le savais-tu ?</i></p> <p>Par les professionnels que je côtoyais qui me tiraient vers le haut et qui me disaient que je pouvais aspirer à une meilleure situation professionnelle.</p>	<p>" (...)il fallait que je change " (...)</p> <p><i>" (...) je savais que je pouvais mieux faire " (...)</i></p> <p>" (...) les professionnels (...)</p> <p>" (...) qui me tiraient vers le haut (...)"</p> <p>" (...) aspirer à une meilleure situation professionnelle (...)"</p>	Parcours professionnel	réflexivité	intentionnalité
163 à 169	Q28	<p><i>As- tu le sentiment que tu as des compétences exploitables en dehors de ton expérience professionnelle ?</i></p>				
	R28	<p>La communication, la gestion. Ca dépend ce que tu entends par compétences ?</p>	<p>"(...) qu'est-ce que tu entends par compétences (...)"</p>	analyse de la compétence	formalisation des acquis	compétence
	Q29	<p><i>Et comment tu l'entends toi ?</i></p>				
	R29	<p>Ben c'est ce que l'on sait faire, comment on le fait, quelles valeurs a-t-on autour d'une action... C'est difficile pour moi de dire quelles sont mes compétences exploitables</p>	<p>" (...) ce que l'on sait faire, comment on le fait (...)"</p> <p>" (...) quelles valeurs a-t-on autour d'une action (...)"</p>		identité	valeur

		ou non. C'est Marie [ <i>femme de Simon</i> ] qui sait le faire pour moi.	" (...) c'est difficile pour moi de dire quelles sont mes compétences exploitables (...)"		réflexivité	auto-évaluation
<b>170 à 171</b>	<i>Q30</i> R30	<i>Ah oui, comment ça ?</i> J'ai réussi à comprendre l'image que je véhiculais à travers le regard de Marie	" (...) comprendre l'image que je véhiculais (...)"	questionnement personnel	réflexivité	connaissance de soi
<b>172 à 173</b>	<i>Q40</i> R40	<i>As-tu le sentiment que tu as des compétences exploitables en dehors de votre contexte professionnel ?</i> Plus j'ai le sentiment d'apprendre, plus j'ai l'impression d'avoir du pouvoir d'action	" (...) plus j'ai le sentiment d'apprendre, plus j'ai l'impression d'avoir du pouvoir d'action (...)"	Intérêts professionnels	identité	critères de choix
<b>174 à 182</b>	R40  <i>Q41</i> R41	Aussi bien dans le personnel que dans le professionnel. J'aime plaire et j'aime être valorisé par mes savoirs. J'aime montrer que je sais des choses. De le montrer, ça me rassure. <i>Sur une échelle de 1 à 10, comment tu noterais ton estime de toi aujourd'hui</i> L'estime de moi ? Ben aujourd'hui, je me trouve pas mal : Je me mettrais 7-8 car j'ai encore beaucoup de choses à apprendre. Mais depuis 6 ans, j'ai vachement progressé, et c'est pas que moi qui le dit; mon beau-frère qui a une très bonne situation me dit que je suis quelqu'un de compétence. Avec le recul, je me dis que je suis un peu Kamikaze, j'ai quitté un CDI pour	" (...) j'aime plaire (...)" " (...) j'aime montrer que je sais des choses (...)" " (...) ça me rassure (...)"  " (...) je me trouve pas mal (...)" " (...) j'ai beaucoup de choses à apprendre (...)"  " (...) j'ai vachement progressé (...)" " (...) je suis quelqu'un de compétent (...)" " (...) je suis quelqu'un un peu Kamikaze (...)"	présentation de soi	identité	connaissance de soi
<b>183</b>	R41	faire une formation qui me prenait énormément. J'ai fait un emprunt pour cette formation.	" (...) j'ai quitté un CDI pour une formation (...)"	Parcours professionnel	identité	développement personnel
<b>184 à 192</b>	R41	J'étais en formation avec des licences bio, j'étais avec des scientifiques. Alors maintenant, je suis super fier de moi, je ne regrette pas d'avoir franchis le pas. Et j'ai un retour sur investissement excellent, tant sur le plan de l'épanouissement personnel que financièrement  Peux- tu me donner 3 qualités, 2 défauts ?  Qualité : communication, adaptabilité, échanges	" (...) j'ai fait un emprunt (...)"  " (...) je suis super fier de moi (...)"  " (...) je ne regrette pas (...)" " (...) j'ai un retour sur investissement excellent (...)" " (...) épanouissement personnel (...)" " (...) financièrement (...)"  " (...) qualité (...)"	présentation de soi	identité	critères de choix  reconnaissance  développement personnel

		Défauts : organisation, mensonges Qu'est-ce que tu attends de ton accompagnateur ? Comment est-ce que je peux t'aider à formaliser tes acquis ?	" (...) défauts (...)"			
<b>193 à 199</b>	R41	Ah... Comment est-ce que tu peux m'aider ? Alors déjà, je voudrais avoir une vision complète de mon portefeuille de compétences. Donc du coup, si éventuellement il y a des postes, s'il y a des fonctions sur lesquelles je peux me positionner.  Là j'ai le nez dans le guidon, et tu peux m'aider à prendre du recul, à prendre conscience de ce que sont mes compétences.  Si je résume, tu attends de moi une méthode pour t'aider à mettre à plat ce que tu sais faire, et en plus, mon expertise si je peux le dire ainsi, en matière de connaissance	" (...) vision complète de mon portefeuille de compétences (...)"  " (...) je peux me positionner (...)"  " (...) j'ai le nez dans le guidon (...)"  " (...) tu peux m'aider à prendre du recul (...)" " (...) prendre conscience de ce que sont mes compétences (...)"  " (...) méthode pour t'aider à mettre à plat ce que tu sais faire (...)"	questionnement professionnel	formalisation des acquis  Auto-positionnement       Technique formalisation des acquis	compétence  auto-évaluation développement personnel accompagnement à la formalisation des acquis  compétence accompagnement à la formalisation des acquis
<b>200</b>	R41	du tissu socio-économique et des secteurs porteurs ?	" (...) secteurs porteurs (...)"	Contexte	Auto-positionnement	
<b>201 à 202</b>	R41	C'est ça. Mon objectif aujourd'hui, c'est de savoir comment je peux valider mes compétences.	" (...) comment je peux valider mes compétences (...)"	questionnement professionnel	Auto-positionnement	reconnaissance

**Analyse entretien 2- Norah – 01/11/2011**

[illegible]

18	Q2	<i>Il y a aussi un besoin de légitimité dans ta démarche ?</i>	"(...) légitimera (...)"	questionnement personnel	identité	reconnaissance, légitimité
19 à 21	R2	Oui. Parce qu'on me demande très très souvent par rapport à l'EP si je viens du milieu médical, si je suis médecin. Pour le projet Bliss, si je suis ingénieur. Quand je dis que mon expérience précédente est bibliothécaire, les gens sont étonnés.	"(...) on me demande très très souvent si je suis (...)" "(...) mon expérience précédente est bibliothécaire (...)"	parcours professionnel	formalisation des acquis formalisation des acquis	expérience expérience
22 à 24	Q3	<i>T'en aurais presque honte de ton expérience qui n'est pas en adéquation avec ton projet ?</i>				
	R3	Non Non pas du tout, au contraire, je suis très fière. Mais c'est un énorme pont entre	"(...) je suis très fière (...)"	présentation de soi	identité	reconnaissance, légitimité
25 à 32	R3	les deux et les gens se demandent comment on peut faire un tel écart, comment on peut passer de documentaliste à créatrice d'une entreprise de service de prestations  pour le patient hospitalisé. Sachant que j'ai pas forcément envie de m'appuyer sur	"(...) un énorme pont entre les deux (...)" "(...) comment on peut passer de documentaliste à créatrice d'une entreprise (...)"  "(...) j'ai pas forcément envie de m'appuyer sur mon expérience personnelle (...)"	questionnement professionnel	identité	identité professionnelle  fil conducteur lien vie personnelle et vie professionnelle
	R3	mon expérience personnelle qui m'a amenée à créer cette entreprise. <i>Bien sûr. Est-ce que l'on peut se contenter ici de dire que cela a été l'élément</i>				
	Q4	<i>déclencheur ?</i>				
	R4	Oui, mais bon, ça c'est vrai que ça c'est quelque chose qui est difficile à articuler mon projet sans du tout parler de mon expérience personnelle car c'est finalement là	"(...)difficile articuler mon projet sans du tout parler de mon expérience professionnelle (...)" "(...) c'est finalement là aussi que des j'ai acquis des compétences (...)"	questionnement professionnel questionnement professionnel		compétences
33 à 35	R4	aussi que j'ai acquis des compétences. Et c'est ce qui rend compréhensible mon parcours. Donc je dis que j'ai accompagné quelqu'un de mon entourage dans la maladie longue durée et précisément le cancer.	"(...) j'ai accompagné quelqu'un de mon entourage dans la maladie (...)"	présentation de soi	Itinéraire	élément déclencheur
36 à 38	Q4	<i>Sauf qu'aujourd'hui, tu as matière à dire que tu as de la compétence dans le domaine de l'accompagnement des patients car cela fait 2 ans et demi que tu y travailles.</i>	"(...) matière à dire que tu as de la compétence (...)"	questionnement professionnel	compétence	reconnaissance, légitimité
	R4	Oui oui, tout à fait.	"(...) oui oui tout à fait (...)"			

39 à 43	Q5	<i>Tu disais que tu n'étais pas satisfaite de ton CV, ça veut donc dire que tu en as fait un pour te présenter pour ton entreprise ?</i>				
	R5	Oui mais il ne me ressemble pas du tout, il ne reflète pas ce que je sais faire. Je n'arrive pas à formuler sur un CV le champ de mes compétences.	"(...) il (le CV) ne reflète pas du tout ce que je sais faire (...)" "(...) je n'arrive pas à formuler (...) le champ de mes compétences (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement	formalisation des acquis	compétence, savoir d'actions
	Q5	<i>Tu l'as fait toute seule ?</i>				
44 à 46	R5	Euh ouai. De toute façon, c'est simple pour mon expérience dans la holding, j'ai mis que des mots : gestion, comptabilité, commercial, communication... Des mots très généralistes qui ne veulent pas dire grand-chose.	"(...) pour mon expérience dans la holding, j'ai mis que des mots (...)" "(...) des mots très généralistes qui veulent pas dire grand choses (...)"	parcours professionnel	formalisation des acquis	difficulté
47 à 50	Q6	<i>Et ton CV, on l'a compris, tu ne l'as pas fait parce que tu recherches du travail car tu viens de monter ton entreprise, mais plutôt parce que tu as besoin de te présenter auprès de partenaires et de potentiels clients ?</i>				
	R6	Oui, mais aussi pour moi, ça m'aiderait à voir la cohérence de mon parcours qui à	"(...) ça m'aiderait à voir la cohérence de mon parcours qui priori n'en a pas (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement	Itinéraire	fil conducteur
51 à 53	R6	priori n'en a pas. Je veux poser les choses et puis effectivement quand je réponds à un appel d'offres, je dois déposer un CV qui mette en avant qui je suis, ce qui je sais faire, qui soit ni trop, ni trop peu. Un CV qui soit juste.	"(...) je veux poser les choses (...)" "(...) un CV qui mette en avant qui je suis (...)" "(...) j'ai besoin de l'assumer parce qu'il y a quand même un malaise (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement	réflexivité identité Itinéraire	mise à plat identité professionnelle reconnaissance, légitimité
54	R6	Et j'ai besoin de l'assumer parce qu'il y a quand même un malaise. J'ai besoin de	"(...) j'ai besoin de légitimité	présentation de soi	identité	reconnaissance, légitimité
55	R6	légitimité. J'ai peur que l'on me voie comme un imposteur, par la profession de la	(...) j'ai peur que l'on me voie comme un imposteur (...)"	questionnement professionnel	légitimité; reconnaissance	
56	R6	santé. J'ai peur d'en faire trop. Parce qu'en fait quand je note ce que je fais, quand	"(...) quand je lis ce que j'ai écrit, (...) je me rends compte que je fais beaucoup de choses (...)"	parcours professionnel	réflexivité	mise à plat
57 à 59	R6	je lis ce que j'ai écrit, en le lisant, quand je vois ça, je me rends compte que je fais beaucoup de choses. Et j'ai besoin d'écrire pour voir concrètement ce que je sais	"(...) j'ai besoin d'écrire pour voir concrètement ce que j'ai fait (...)"	présentation de soi	réflexivité	mise à plat



		faire.				
60 à 65	Q7	<i>Et quelle est la finalité que tu fixes à ce portfolio des compétences que nous allons travailler ensemble?</i>				
	R7	Ma finalité, c'est d'avoir un CV représentatif et à termes, d'être au clair sur mes compétences pour envisager une démarche de VAE. J'ai un DEUG et une licence pas validée, je travaille depuis deux ans et demi dans la gestion de projet social, qu'est-ce que ça vaut ?	"(...) ma finalité (...) un CV représentatif (...)" "(...) d'être au clair sur mes compétences (...)" "(...) j'ai un DEUG et une licence pas validée (...)" "(...) je travaille depuis deux an et demi dans la gestion de projet social (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement	formalisation des acquis	identité professionnelle compétence, savoir d'actions reconnaissance, légitimité  mise à plat
66 à 67	Q8	<i>Et tu es dans une logique de sécurisation de parcours dans cette démarche ?</i>		questionnement professionnel	auto-positionnement sécurisation de parcours	auto-évaluation reconnaissance, légitimité
	R8	Oh oui, c'est vachement important. Ça amène du crédit à l'entreprise, ça amène du	"(...) qu'est-ce que ça vaut (...)" "(...) Ca (la sécurisation de parcours) amène du crédit à l'entreprise (...)"			
68	R8	sérieux; et donc l'objectif est de sécuriser mon entreprise.	"(...) l'objectif est de sécuriser mon entreprise (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement	sécurisation de parcours	
69 à 71	Q9	<i>Est-ce que tu penses que cela peut devenir problématique dans ton activité que tu ne sois pas diplômée dans le domaine de la santé ou du projet social ?</i>				
	R9	Ben j'arrive pas à savoir puisque j'ai l'impression que j'ai inventé un métier, que j'ai	"(...) j'ai l'impression que j'ai inventé un métier (...)"	présentation de soi	formalisation des acquis	compétence, savoir d'actions
72	R9	créé un service qui répondait à un besoin. Mais c'est vrai que dans le milieu médical	"(...) j'ai créé un service (...)"			
73 à 74	R9	que ce soit les médecins ou les infirmières, c'est le niveau bac+3 minimum. Je ne sais pas si c'est ce qui les intéresse. Euh..., je dirai qu'en tous cas, je ne fais pas cette	"(...) c'est le niveau bac+3 minimum (...)" "(...) je ne fais pas ma démarche pour ça mais plus pour moi (...)"	questionnement professionnel	auto-positionnement construction de sens	auto-évaluation développement personnel
75 à 76	R9	démarche pour ça, pour eux, mais plus pour mi déjà, pour poser les choses, pour	"(...) pour poser les choses (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement	réflexivité	mise à plat connaissance de soi
	R9	être à l'aise avec mon parcours, et après si un besoin de formation se profile, on verra.	"(...) être à l'aise avec mon parcours (...)"		Itinéraire	
77 à 84	Q10	<i>Donc tu souhaites à l'issue de notre travail, avoir un CV cohérent et juste, mettre à plat des compétences pour y voir clair car depuis deux an et demi tu développes</i>				

		<i>des compétences mais tu n'as jamais pris le temps de te poser et de faire le lien avec ton expérience professionnelle. C'est ça ?</i>				
	R10	Oui, mais j'aimerais aussi dans le cadre de la gestion de mon entreprise, réaliser une fiche de poste sur mon emploi, distinguer les besoins de l'EP et mes compétences, discerner mon manque de compétences pour envisager des solutions RH : recrutement ou formation.	"(...) j'aimerais (...) réaliser une fiche de poste (...)" "(...) distinguer les besoins de l'EP et mes compétences (...)" "(...) discerner mon manque de compétences (...)" "(...) envisager des solutions (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement	formalisation des acquis	sécurisation du parcours
85 à 87	<i>Q11</i> <i>Q11</i> R11	<i>Tu as inventé un métier, tu es d'accord ? Personne ne t'a dit voilà quel est ton poste et voici la procédure. Tu inventes au jour le jour ton métier.</i> Oui, ben je pense que tous les entrepreneurs inventent leur métier.	"(...) je pense que tous les entrepreneurs inventent leur métier (...)"	opinion	généralité	compétence, savoir d'actions
88 à 97	<i>Q12</i>  R12  <i>Q13</i> R13	<i>Ils inventent leur pratique, pas forcément leur métier. Un paysagiste par exemple, il n'invente pas son métier, il invente son organisation, sa manière de faire mais pas la technique de réalisation d'une terrasse. Toi tu n'avais aucune voie à suivre. Personne n'a débroussaillé un chemin avant toi. Tu es d'accord avec ça ?</i> Oui, c'est vrai, je ne voyais pas les choses comme ça. Mais je m'inspire de beaucoup de choses. <i>As- tu déjà réalisé un bilan de compétences ?</i> Oui, quand j'étais en emploi jeune, à 25 ans, j'ai passé une sorte de bilan de compétences avec des tests de personnalité et il s'avère que mon poste n'était pas du tout adéquation avec mon profil, ou plutôt le cadre de travail. Je n'ai pas assez de latitude,	"(...) je m'inspire de beaucoup de choses(...)"  "(...) mon poste n'était pas du tout en adéquation avec mon profil (...)" "(...) je n'ai pas assez de latitude (...)"	présentation de soi	identité  intérêts professionnels	connaissance de soi  critères de choix
98	R13	de créativité sur mon métier de bibliothécaire. Il en était ressorti que je n'aimais pas	"(...) il en était ressorti que (...)"	passation tests	non réflexivité	
99 à 107	R13	l'autorité, j'avais besoin d'indépendance, j'avais besoin de travailler en équipe, j'avais besoin de challenges. Voilà, ça suffisait pas mon travail, j'étais bridé dans ce que je faisais.	"(...) je n'aimais pas l'autorité (...)" "(...) j'avais besoin de challenges (...)"	présentation de soi	intérêts professionnels	critères de choix

	<p><i>Q14 Et tu avais mis à plat ce que tu savais faire ?</i></p> <p>R14 Je crois pas non. En fait, c'était un bilan de personnalité. Et puis récemment j'ai fait dans le cadre de mon accompagnement avec la Technopole un test avec un consultant et il en ressortait que j'étais une entrepreneuse, qui crée des liens.</p> <p><i>Q15 Mais tu dis "il en ressort", ça veut dire que tu ne t'aies pas approprié le traits de personnalité que les tests ont révélée ?</i></p> <p>R15 Ben non pas vraiment. Je suis tout à fait d'accord avec ces traits de personnalité</p>	"(...) il ressortait que j'étais un entrepreneuse (...)"	présentation de soi	identité	identité professionnelle
108 à 109	R15 qui me correspondent mais ils m'ont été servis sur un plateau et n'émanent pas de ma réflexion.	"(...) ils m'ont été servi (les traits de personnalité) sur un plateau (...)" "(...) n'émanent pas de ma réflexion (...)"	passation tests	non réflexivité	
110 à 118	<p>R15 Mais en même temps, je fais une auto-analyse sur moi avec un psychologue qui m'accompagne.</p> <p><i>Q16 Oui, donc tu es quelqu'un qui te questionne et tu es réflexive. Revenons au portfolio on peut dire que tu n'en as jamais réalisé et qu'aujourd'hui le CV que tu as produit ne te convient pas du tout.</i></p> <p>R16 C'est ça, il ne reflète pas la réalité</p> <p><i>Q17 Hormis ta formation initiale et continue, peux-tu dire que tu acquies des savoirs par l'expérience ?</i></p> <p>R17 [rire] Oui</p>	"(...) je fais une auto analyse avec un psychologue (...)"	questionnement personnel	réflexivité	développement personnel
119 à 123	<p><i>Q18 Est-ce que c'est clair pour toi ?</i></p> <p>R18 Clair, non. J'ai l'impression d'apprendre plein de petites choses, d'avoir plein de clés, d'avoir plein de bases, d'avoir le minimum pour aller plus loin et creuse dans beaucoup de domaines. Je ne saurai pas dire justement ce que je vau en gestion de projet, ce que je vau en communication. Je sais que je sais me débrouiller. J'ai une</p>	<p>"(...) j'ai l'impression d'apprendre plein de choses (...)"</p> <p>"(...) d'avoir plein de bases (...)"</p> <p>"(...) je ne saurai pas dire justement ce que je vau (...)"</p> <p>"(...) je sais que je sais me débrouiller (...)"</p>	<p>questionnement professionnel</p> <p>questionnement professionnel</p>	<p>formalisation des acquis</p> <p>auto-positionnement</p> <p>identité</p>	<p>auto-évaluation</p> <p>connaissance de soi</p>

[illegible]

		sinon, je suis assez exigeante alors je peux descendre à 6. Disons que la moyenne est de 6,5				
148 à 155	<p><i>Q21</i></p> <p>R21</p> <p><i>Q22</i></p> <p>R22</p>	<p><i>Est- ce que tu trouves du sens dans ton itinéraire de vie ?</i></p> <p>Ben ouaih, je trouve du sens parce que je fais ce pourquoi je me suis ....Enfin je me suis donné une mission. Sur le plan personnel j'avais un objectif professionnel. Au début le professionnel et le personnel étaient en fusion et là chacun commence à reprendre sa place. L'environnement personnel et l'environnement professionnel. Ca devient</p> <p>R21 sensé et plus sain, et plus reposant.</p> <p><i>Peux- tu me donner 2 défauts, 3 qualités ?</i></p> <p>2 défauts: impatiente, c'est clair, exigeante. 2 qualités : optimiste, endurante et rien lâcher</p>	<p>"(...) je me suis donné une mission (...)"</p> <p>"(...) sur le plan personnel j'avais un projet professionnel (...)"</p> <p>"(...) le professionnel et le personnel étaient en fusion(...)"</p> <p>"(...) chacun commence à reprendre sa place (...)"</p> <p>"(...) ça devient sensé, plus sain et plus reposant (...)"</p> <p>"(...) défaut(...)" "(...) qualité (...)"</p>	présentation de soi	construction de sens	<p>projet</p> <p>développement personnel</p>
156 à 164	<p><i>Q23</i></p> <p>R23</p>	<p><i>Peux- tu me dire ce que tu attends de ton accompagnateur dans ce travail ?</i></p> <p>Qu'il m'aide à formaliser mes acquis. Enfin j'veux dire, depuis trois ans quelles compétences</p> <p>j'ai mises en œuvre, J'ai l'impression de bouiner, de passer d'une chose à une autre, je</p> <p>sais que je sais faire plein de choses, mais ça s'appelle comment, ça se range dans quelle</p> <p>discipline, j'ai quel niveau de maîtrise, à qui je pourrais me comparer. un chef</p> <p>d'entreprise, un chargé de communication, une secrétaire administrative ?</p> <p>Tu vois quoi, c'est brouillon, confus pour moi, j'ai besoin d'y voir clair. Et puis quel lien</p> <p>je fais entre mes compétences d'hier et celle d'aujourd'hui. Comment je fais pour ne</p> <p>pas évoquer mon passé auprès d'un malade et les compétences que j'y ai</p>	<p>"(...) quelles compétences j'ai mises en œuvre (...)"</p> <p>"(...) j'ai l'impression de bouiner (...)"</p> <p>"(...) ça s'appelle comment (...)"</p> <p>"(...) ça se range dans quelle discipline (...)"</p> <p>"(...) à qui je pourrai me comparer (...)"</p> <p>"(...) c'est brouillon, confus pour moi (...)"</p> <p>"(...) quel lien entre mes compétences d'hier et d'aujourd'hui (...)"</p> <p>"(...) comment je fais pour ne pas évoquer mon</p>	questionnement professionnel	<p>formalisation des acquis</p> <p>légitimité; reconnaissance</p> <p>auto-positionnement</p> <p>Itinéraire</p>	<p>clarification</p> <p>auto-évaluation</p> <p>clarification</p> <p>fil conducteur</p>

		acquises ?	passé auprès d'un malade (...)			
165		Et bien sûr, j'ai une finalité très pragmatique, comment dire [...], qu'est-ce que, enfin,	"(...) finalité très pragmatique (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement	formalisation des acquis	
166 à 172		comment faire la différence entre moi et mon entreprise ? Comment m'ajuster aux besoins de mon entreprise, et comment me distinguer de la mission de mon entreprise?  Quelle est l'offre de service de l'EP, et quelle est mon offre de service ? Tu vois non ?  En fait, ce travail pourrait me permettre d'identifier mes besoins en formation ou les compétences complémentaires aux miennes en cas d'un futur recrutement.  Oh la vache, on a du boulot hein ?[ <i>rires</i> ], remarque, rien que de le dire, j'ai l'impression  d'avoir clarifier plein de trucs !	"(...) comment faire la différence entre moi et mon entreprise (...)"  "(...) comment m'ajuster aux besoins de mon entreprises (...)"  "(...) quelle est mon offre de service (...)"  "(...) identifier mes besoins en formation (...)"  "(...) j'ai l'impression d'avoir clarifier plein de trucs (...)"	questionnement professionnel	formalisation des acquis    auto-positionnement  formalisation des acquis	clarification  sécurisation du parcours  auto-évaluation   clarification

**Grille d'analyse 1 : compétences et savoirs d'action**

*Positionnement et questionnement autour de ses compétences et de ses savoirs d'actions*

nom	Sous thème de la pensée <i>Subtilité</i>	Extraits corpus	Logique du dialogue Thème du dialogue <i>"La Forme"</i>
Norah Norah Norah	lien vie personnelle et vie professionnelle	<p>27 R3 "(...) j'ai pas forcément envie de m'appuyer sur mon expérience personnelle (...)")</p> <p>31 R4 "(...) difficile articuler mon projet sans du tout parler de mon expérience personnelle (...)")</p>	questionnement professionnel
	authenticité	<p>15 R1 "(...) de manière objective (...)")</p>	finalité donnée à l'accompagnement en formalisation des acquis
	auto-évaluation	<p>66 Q8 "(...) qu'est-ce que ça vaut (...)")</p> <p>73 R9 "(...) c'est le niveau bac+3 minimum (...)")</p> <p>120 R18 "(...) j'ai l'impression d'apprendre plein de choses (...)")</p> <p>121 R18 "(...) d'avoir plein de bases (...)")</p> <p>122 R18 "(...) je ne saurai pas dire justement ce que je vau (...)")</p> <p>128 R18 "(...) j'ai juste des bases, mais ça c'est pas encore ça (...)")</p> <p>159 R23 "(...) ça s'appelle comment (...)")</p> <p>168 R23 "(...) quelle est mon offre de service (...)")</p>	questionnement professionnel     présentation de soi  questionnement professionnel
	clarification	<p>143 R20 "(...) tout est mélangé en ce moment (...)")</p> <p>157 R23 "(...) quelles compétences j'ai mises en œuvre (...)")</p> <p>158 R23 "(...) j'ai l'impression de bouiner (...)")</p> <p>160 R23 "(...) ça se range dans quelle discipline (...)")</p> <p>161 R23 "(...) à qui je pourrai me comparer (...)")</p> <p>162 R23 "(...) c'est brouillon, confus pour moi (...)")</p>	problématique au démarrage de l'accompagnement  questionnement professionnel

	166 R23	"(...) comment faire la différence entre moi et mon entreprise (...)"	
<b>compétence, savoir d'actions</b>	13 R1	"(...) le projet (...) mon expérience (...) me donne des compétences que je ne sais pas définir aujourd'hui (...)"	questionnement professionnel
	16 R1	)"(...) j'ai vraiment du mal à dire ce que je sais faire (...)"	
	17 R1	"(...) quelles sont mes compétences (...)"	
	41 R5	"(...) il (le CV) ne reflète pas du tout ce que je sais faire (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement
	42 R5	"(...) je n'arrive pas à formuler (...) le champ de mes compétences (...)"	
	63 R7	"(...) d'être au clair sur mes compétences (...)"	
	71 R9	"(...) j'ai l'impression que j'ai inventé un métier (...)"	présentation de soi
	72 R9	"(...) j'ai créé un service (..)"	
	87 R11	"(...) je pense que tous les entrepreneurs inventent leur métier (...)"	opinion
	31 R18	"(...) quand tu n'as pas la réponse, tu vas chercher des ressources (...)"	présentation de soi
	32 R4	"(...) c'est finalement là aussi que des j'ai acquis des compétences (...)"	
<b>connaissance de soi</b>	76 R9	"(...) être à l'aise avec mon parcours (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement
	92 R12	"(...) je m'inspire de beaucoup de choses(...)"	présentation de soi
	123 R18	"(...) je sais que je sais me débrouiller (...)"	questionnement professionnel
	126 R18	"(...) je suis bonne là-dedans (...)"	présentation de soi
	127 R18	"(...)à ça c'est un de mes points forts (...)"	présentation de soi
<b>critères de choix</b>	96 R13	"(...) mon poste n'était pas du tout en adéquation avec mon profil (...)"	présentation de soi



	97 R13 "(...) je n'ai pas assez de latitude (...)" 99 R13 "(...) je n'aimais pas l'autorité (...)" 100 R13 "(...) j'avais besoin de challenges (...)" 124 R18 "(...) je me suis rendu compte que j'adorais ça (...)"	
<b>développement personnel</b>	74 R9 "(...) je ne fais pas ma démarche pour ça mais plus pour moi (...)" 110 R15 "(...) je fais une auto analyse avec un psychologue (...)" 152 R21 "(...) chacun commence à reprendre sa place (...)" 153 R21 "(...) ça devient sensé, plus sain et plus reposant (...)" 155 R22 "(...) défaut(...)" "(...) qualité (...)"	questionnaire professionnel  présentation de soi
<b>difficulté</b>	44 R5 "(...) pour mon expérience dans la holding, j'ai mis que des mots (...)" 45 R5 "(...) des mots très généralistes qui veulent pas dire grand choses (...)"	parcours professionnel
<b>élément déclencheur</b>	33 R4 "(...) j'ai accompagné quelqu'un de mon entourage dans la maladie (...)"	présentation de soi
<b>expérience</b>	19 R2 "(...) on me demande très très souvent si je suis (...)" 20 R2 "(...) mon expérience précédente est bibliothécaire (...)" 129 R18 "(...) quand j'étais documentaliste (...)" 130 R18 "(...) la réorientation, ça c'est de la technique de bibliothécaire (...)"	questionnaire professionnel parcours professionnel
<b>fil conducteur</b>	26 R3 "(...) comment on peut passer de documentaliste à créatrice d'une entreprise (...)" 163 R23 "(...) quel lien entre mes compétences d'hier et d'aujourd'hui (...)" 164 R23 "(...) comment je fais pour ne pas évoquer mon passé auprès d'un malade (...)"	questionnaire professionnel questionnaire professionnel
<b>identité professionnelle</b>	25 R3 "(...) un énorme pont entre les deux (...)" 65 R7 "(...) je travaille depuis deux an et demi dans la gestion de projet social (...)"	questionnaire professionnel  parcours professionnel

	<b>reconnaissance, légitimité</b>	18 Q2	"(...) légitimera (...)"	questionnement personnel
		24 R3	"(...) je suis très fière (...)"	présentation de soi
		36 Q4	"(...) matière à dire que tu as de la compétence (...)"	questionnement professionnel
		64 R7	"(...) j'ai un DEUG et une licence pas validée (...)"	parcours professionnel
		67 R8	"(...) Ca (la sécurisation de parcours) amène du crédit à l'entreprise (...)"	questionnement professionnel
		82 R10	"(...) distinguer les besoins de l'EP et mes compétences (...)"	
		83 R10	"(...) discerner mon manque de compétences (...)"	
		167 R23	"(...) comment m'ajuster aux besoins de mon entreprises (...)"	questionnement professionnel
		84 R10	"(...) envisager des solutions (...)"	
	<b>Attentes de l'accompagnement</b>	165 R23	"(...) finalité très pragmatique (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement
Simon	<b>auto-évaluation</b>	69 R12	" (...) quelles compétences ai-je acquises " (...)	questionnement professionnel
		194 R41	" (...)je peux me positionner " (...)	
		91 R14	" (...)ce que ça vaut " (...)	
		200 R41	" (...)secteurs porteurs " (...)	
	<b>opportunité</b>	72 R12	" (...)quels sont les secteur(s...)porteurs " (...) (...) " (...) j'ai des compétences adéquates " (...)	questionnement professionnel
	<b>reconnaissance</b>	201 R41	" (...) comment je peux valider mes compétences " (...)	questionnement professionnel
		70 R12	" (...)quel profil cela me donne sur le marché	
		71 R12	" (...) connaître le marché du travail " (...)	
	<b>Attentes de l'accompagnement</b>	90 R14	" (...)savoir ce que je sais faire, ce que je vau " (...)	questionnement professionnel

**Grille d'analyse 2: Formalisation des acquis**

*Le besoin de mise à plat des acquis, l'expérience en formalisation des acquis*

nom	Sous thème de la pensée <i>Subtilité</i>	Extraits corpus	Logique du dialogue Thème du dialogue <i>"La Forme"</i>
Norah	fil conducteur	50 R6 "(...) ça m'aiderait à voir la cohérence de mon parcours qui priori n'en a pas (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement
	identité professionnelle	52 R6 "(...) un CV qui mette en avant qui je suis (...)" 62 R7 "(...) ma finalité (...) un CV représentatif (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement
	mise à plat	51 R6 "(...) je veux poser les choses (...)" 56 R6 "(...) quand je lis ce que j'ai écrit, (...) je me rends compte que je fais beaucoup de choses (...)" 57 R6 "(...) j'ai besoin d'écrire pour voir concrètement ce que je sais faire (...)" 75 R9 "(...) pour poser les choses (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement parcours professionnel présentation de soi problématique au démarrage de l'accompagnement
	sécurisation du parcours	81 R10 "(...) j'aimerais (...) réaliser une fiche de poste (...)" 169 R23 "(...) identifier mes besoins en formation (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement questionnement professionnel
	auto-positionnement	14 R1 "(...) j'aimerais pouvoir détailler mon CV (...)"	problématique au démarrage de l'accompagnement
	clarification	170 R23 "(...) j'ai l'impression d'avoir clarifier plein de trucs (...)"	questionnement professionnel
Simon	auto-évaluation	74 R13 "(...) " (...) je sais probablement ce que je sais faire " (...)" 95 R15 " (...) j'arrive à écrire de façon à peu près pertinente " (...)"	questionnement professionnel Techniques de formalisation d'acquis
	compétence	67 R12 " (...) comment je peux transposer ce que je sais faire " (...)" 81 R13 " (...) connaître les molécules " (...), (...), " (...)chimie, biochimie " (...)" 165 R28 ( " (...) qu'est-ce que tu entends par compétences " (...)"	questionnement professionnel Intérêts professionnels analyse de la compétence

		167	R29	" (...) ce que l'on sait faire, comment on le fait " (...)	
		193	R41	" (...)vision complète de mon portefeuille de compétences " (...)	questionnement professionnel
	<b>formalisation des acquis</b>	94	R15	" (...)le CV, je ne saurai plus faire " (...)	Techniques de formalisation d'acquis
	<b>Intérêts professionnels</b>	123	R21	" (...) si t'apprends plus rien dans ton métier, faut passer à autre chose " (...)	Opinion
	<b>accompagnement à la formalisation des acquis</b>	198	R41	" (...) méthode pour t'aider à mettre à plat ce que tu sais faire " (...)	questionnement professionnel
	<b>diagnostic formalisation d'acquis</b>	13	R3	" (...)depuis 6 ans et demi (...)"	Parcours professionnel  diagnostic formalisation d'acquis
		14	R3	" (...)j'ai d'abord une expérience.../(...) puis un CDI depuis... (...)"	
		108	R19	" (...)jamais de formalisation des acquis " (...)	
		109	R19	" (...)tous les ans je fais un entretien individuel " (...)	
		110	R19	" (...)on aborde plus les résultats que ma façon de faire " (...)	

### Grille d'analyse 3: Identité

*Quand l'identité est abordée en premier plan*

nom	Sous thème de la pensée <i>Subtilité</i>	Extraits corpus	Logique du dialogue Thème du dialogue <i>"La Forme"</i>
Norah	identité professionnelle	104 R14 "(...) il ressortait que j'étais un entrepreneur (...)" 132 R18 "(...) ça c'est une manière globale de travailler chez moi (...)" 98 R13 "(...) il en était ressorti que (...)" 108 R15 "(...) ils m'ont été servi (les traits de personnalité) sur un plateau (...)"	présentation de soi  passation tests
Simon	critères de choix	79 R13 " (...) prendre des décisions sur le plan géographique " (...)	questionnement professionnel
	opportunité	82 R13 " (...) sans doute des bifurcations possibles " (...) 83 R13 " (...) placer ses billes vers ces employeurs " (...) 53 R9 " (...) Non non (...)"  55 R10 " (...) Bien sûr (...)" 78 R13 " (...) dans quelle mesure " (...) (...) " (...)je vais poursuivre " (...)	questionnement professionnel Intérêts professionnels Sa réalité  questionnement professionnel
	Connaissance de soi	10 R2 " (...) j'ai 36 ans (...)"  68 R12 " (...) à quoi correspond mon profil " (...) 104 R18 " (...) profil atypique " (...)  128 R22 " (...) mon côté sport de haut niveau " (...) 143 R25 " (...) j'ai des connaissance en (...)" 144 R25 " (...) j'ai développé mon côté relationnel (...)" 174 R40 " (...) j'aime plaire " (...) 175 R40 " (...) j'aime montrer que je sais des choses " (...) (...) " (...) ça me rassure " (...) 178 R41 " (...) je me trouve pas mal " (...) 179 R41 " (...) j'ai beaucoup de choses à apprendre " (...)	présentation  questionnement professionnel présentation de soi   Parcours professionnel présentation de soi

	180	R41	" (...) j'ai vachement progressé " (...)	
	181	R41	" (...) je suis quelqu'un de compétent " (...)	
	182	R41	" (...) je suis quelqu'un un peu Kamikaze " (...)	
<b>critères de choix</b>	76	R13	" (...) ce que j'ai envie de faire " (...)	Intérêts professionnels
	80	R13	" (...) j'aime ce que je fais " (...)	
	127	R22	" (...) j'adore apprendre " (...)	
	173	R40	" (...) plus j'ai le sentiment d'apprendre, plus j'ai l'impression d'avoir du pouvoir d'action " (...)	
	184	R41	" (...) j'ai fait un emprunt " (...)	présentation de soi
<b>développement personnel</b>	75	R13	" (...) je connais les choses que je peux(...) développer " (...)	Intérêts professionnels
	129	R22	" (...) manière d'exister " (...)	questionnement personnel
	183	R41	" (...) j'ai quitté un CDI pour une formation " (...)	Parcours professionnel
	188	R41	" (...) épanouissement personne " (...)l (...) " (...) financièrement " (...)	présentation de soi
	189	R41	" (...) qualité " (...) (...) " (...) défauts " (...)	
<b>reconnaissance</b>	185	R41	" (...) je suis super fier de moi " (...)	présentation de soi
	186	R41	" (...) je ne regrette pas " (...)	
	187	R41	" (...) j'ai un retour sur investissement excellent " (...)	
<b>valeur</b>	117	R20	" (...) j'irai pas raconté n'importe quoi sous prétexte qu'il faut vendre " (...)	Opinion
	168	R29	" (...) quelles valeurs a-t-on autour d'une action " (...)	analyse de la compétence
<b>généralités environnement professionnel</b>	19	R5	" (...) On s'aperçoit aujourd'hui que le contexte économique... (...)"	Interprétation du contexte, généralités
	20	R5	" (...) déficits budgétaires (...)"	
	21	R5	" (...) politique de rigueur (...)"	
	22	R5	" (...) impact au niveau des laboratoires (...)"	
	23	R5	" (...) on va taper sur les salariés (...)"	
	24	R5	" (...) on va diminuer les effectifs (...)"	
	25	R5	" (...)on n'a pas effectivement un métier qui est toujours bien vu (...)"	
	26	R5	" (...) on fait du commerce avec un produit éthique d'utilité publique (...)"	
	27	R5	" (...) dessaisir les laboratoires sur leur pouvoir de ventes (...)"	
	77	R13	" (...) le secteur dans lequel je travaille " (...) (...) " (...) pas de possibilité de continuer " (...)	
	100	R16	" (...) susciter l'intérêt " (...)	
	105	R18	" (...) forme de communication " (...)	



**Grille d'analyse 4: Insécurité ou sécurisation de parcours**

*Thème abordé comme un des facteurs déclencheurs à la démarche de formalisation des acquis*

nom	Sous thème de la pensée <i>Subtilité</i>	Extraits corpus	Logique du dialogue Thème du dialogue <i>"La Forme"</i>
Norah	auto-positionnement	68 R8  "(...) l'objectif est de sécuriser mon entreprise (...) "	problématique au démarrage de l'accompagnement
Simon	formation	120 R20 " (...) je suis en formation permanente " (...)	Parcours professionnel
	inquiétude	47 R8 " (...) ça a engendré à peu près 35 milliards d'euros de perte (...)"	Interprétation du contexte Des généralités vers sa réalité
		49 R8 " (...) ça ne peut pas durer comme ça (...)"	
		50 R8 " (...) ça va être chaud quoi (...)"	
		58 R11 " (...) ils peuvent pas nous dire qu'ils veulent nous licencier (...)"	
		59 R11 " (...) la viabilité de nos métiers va être remise en cause (...)"	
		60 R11 " (...) on ne pourra pas garder les postes pour tout le monde (...)"	
		61 R11 " (...) c'est pas mon emploi qu'on va sauver (...)"	



### Grille d'analyse 5: Légitimité, reconnaissance

### *Quand le thème de la reconnaissance apparaît en premier plan*

[illegible]

	114	R20	" (...) il faudrait que l'on puisse apprécier ces compétences lors des entretiens professionnels " (...)	
--	-----	-----	--	--

**Grille d'analyse 6: Réflexivité**
*Vers une démarche réflexive*

nom	Sous thème de la pensée <i>Subtilité</i>	Extraits corpus	Logique du dialogue Thème du dialogue <i>"La Forme"</i>
Norah	auto-positionnement	109 R15 "(...) n'émanent pas de ma réflexion (...)"	passation tests
Simon	accompagnement à la formalisation des acquis	196 R41 " (...) tu peux m'aider à prendre du recul " (...)	questionnement professionnel
	auto-évaluation	147 R25 " (...)la réalité du terrain " (...)	Parcours professionnel
		149 R25 " (...) j'ai bien plus appris par le terrain " (...)	
		150 R25 " (...) j'ai pris beaucoup de recul sur mon discours " (...)	
		169 R29 " (...) c'est difficile pour moi de dire quelles sont mes compétences exploitables " (...)	
	compétence	197 R41 " (...) prendre conscience de ce que sont mes compétences " (...)	questionnement professionnel
	connaissance de soi	171 R30 " (...) comprendre l'image que je véhiculais " (...)	questionnement personnel
	développement personnel	156 R26 " (...) le terrain m'a beaucoup appris " (...) 157 R26 " (...) c'est lui qui m'a donné confiance en moi et permis d'avancer " (...) 158 R26 " (...) je ne pouvais ni évoluer, ni mieux gagner ma vie " (...) 161 R25 " (...) les professionnels " (...) (...) " (...)qui me tiraient vers le haut " (...) 195 R41 " (...) j'ai le nez dans le guidon " (...)	généralité Parcours professionnel  questionnement professionnel
	intentionnalité	159 R26 " (...) il fallait que je change " (...)	Parcours professionnel
		162 R25 " (...) aspirer à une meilleure situation professionnelle " (...)	
		153 R26 " (...) il n'y a pas de lien entre mon BTS action commercial et la réalité de mon terrain " (...)	Parcours professionnel

# Grille d'analyse 7: Généralités

*Les généralités évocatrices de singularité*

nom	Sous thème de la pensée <i>Subtilité</i>	Extraits corpus	Logique du dialogue Thème du dialogue <i>"La Forme"</i>
Simon	comprendre/ s'expliquer	<p>46 R8 « (...) on a eu un médicament qui a été dé-remboursé et (...) »</p> <p>115 R20 " (...) c'est ambigu, aujourd'hui on a des problèmes avec les autorités de santé " (...)</p> <p>116 R20 " (...) la priorité des laboratoires, c'est faire du profit " (...)</p>	Interprétation du contexte

## Annexe 7- Analyse et grilles d'analyses de l'entretien 2 de Simon

### Analyse entretien 2 – Simon 31/10/2011 – entretien d'explicitation d'une action – séance de travail du portfolio

N° de lignes	Q/R	Corpus	Unité de sens	<u>Action ou satellite d'action selon Vermersch</u>	Type d'action ou type de satellite d'action selon Vermersch	Schéma opératoire ou élément de personnalité
1 à 13	Q1	<i>Donc on va poursuivre notre travail dans l'élaboration de ton portefeuille de compétences. Je te propose d'abord de me présenter tes activités et nous nous arrêterons ensuite sur une activité. Ça te convient ?</i>	<i>"(...) on va poursuivre notre travail (...)" "(...) je te propose de(...)"</i>	<i>Pose du cadre de la séance de travail</i>		
	R1	<i>Mon cœur de métier [partie de l'enregistrement incompréhensible]</i>				
	Q2	<i>Tu vas prendre une toute petite parcelle de ton activité, et nous allons si tu le veux bien nous arrêter dessus, le but étant que par la description d'un moment précis et temporalisé tu puisses en ressortir tes compétences, mais aussi ton mécanisme d'action, ta singularité ta manière d'agir et de réagir face à une situation de travail précise. Je te propose donc de te remettre en situation. La dernière fois où tu as présenté tes médicaments à tes médecins. Pour mener à bien cet entretien, je vais certainement être amené à te couper pour t'amener à aller plus loin dans ton explicitation. Tu es d'accord ?</i>	<i>"(...) tu vas prendre une toute petite parcelle de ton activité (...)" "(...) nous allons si tu le veux bien nous arrêter dessus (...)" "(...) le but étant que (...)" "(...) tu puisses en ressortir (...)" "(...) je te propose donc de te remettre en situation (...)" "(...) pour mener à bien cet entretien, je vais certainement être amenée à (...)"</i>			
	R2	<i>Pas de souci, on y va</i>				
14 à 23	Q3	<i>Alors, quelle situation de travail choisis- tu ?</i>	<i>"(...) quelle situation de travail choisis- tu (...)"</i>	<b><u>Contexte</u></b>	<b><u>environnement</u></b>	Commentaires/éléments satellites, qui n'apportent pas d'information d'ordre identitaire
	R3	<i>Alors ça va être un entretien avec un médecin, c'est facile c'est ce que je fais tous les Jours</i>	<i>"(...) ça va être un entretien avec un médecin (...)"  "(...) oui mais là, je te demande de choisir un entretien précis (...)"</i>			
	Q4	<i>Oui, mais, là, je te demande de choisir un entretien, précis, un qui t'a plu par exemple</i>	<i>"(...) un qui m'a plu (...)"</i>			
	R4	<i>Un qui m'a plu ? Allez Docteur Etienne, Pof. ça va je suis content ! Alors j'ai RDV à midi, donc, euh....., je te dis qui est docteur Etienne avant.</i>	<i>"(...) je te dis qui est docteur Etienne (...)" "(...) d'abord, comment as-tu eu cet entretien ? (...)" "(...) il y a à peu près 3 mois (...)"</i>		<b><u>circonstance environnement</u></b>	

	Q5 R5	C'est un généraliste. <i>D'accord, et comment as-tu eu ce RDV</i> Ah ben, je suis allé directement au cabinet, il y a à peu près 3 mois et j'étais en retard et j'ai réussi à choper un RDV, comme ça à l'arrache. A la fin de l'année, j'ai demandé	"(...) J'ai réussi à choper un RDV (...)"		temporel Déroulement	Réussite - Réussis- chopé
24	R5	un entretien à la secrétaire avec un sourire ravageur en lui disant "je suis désolé je	"(...) avec un sourire ravageur(...)"	action Intentionnel	action matérielle motifs	Séduction ravageur
25 à 26	R5	vous ai pas vu beaucoup cette année et euh je me suis aperçu que j'avais pas de RDV avant la fin de l'année et au niveau de ma direction, si je vous vois pas avant la fin de	"(...) je me suis aperçu que j'avais pas de RDV (...)" "..." si je vous vois pas avant la fin de l'année (...)"		but- finalités	Schème opératoire - stratégie - je me suis aperçu que Schème opératoire - stratégie - si je vous vois pas
27	R5	l'année ils vont me rentrer dedans". Voilà comment j'ai négocié avec la secrétaire.	"(...) voilà comment j'ai négocié (...)"	action Intentionnel	action mentale intentions	schème opératoire- réflexion- voilà comment j'ai
28 à 30	Q6 R6 R6	<i>Et là, ton intention c'était quoi?</i> Ben de jouer sur la corde sensible de la secrétaire pour qu'elle me colle un RDV parce que toujours par rapport à la couverture de cible, si je les vois pas, j'ai un	"(...) et là, ton intention c'était quoi (...)" "(...) ben de jouer sur la corde sensible(...)"  (...) par rapport à la couverture de cible(...)"		motifs	schème opératoire - stratégie - jouer sur la corde sensible  schème opératoire- réflexion- par rapport à
31	R6	problème. Après on me sort des statistiques et ils me disent que j'ai pas vu assez de	"(...) on me sort des statistiques (...)"	contexte	environnement	Commentaires/éléments satellites, qui n'apportent pas d'information d'ordre identitaire
32	R6	médecin. Voilà. Donc faut que je le vois, et lui j'peux pas l'avoir sans RDV. Donc il faut	"(...) faut que je le vois (...)"	Intentionnel	but- finalités	schème opératoire- réflexion - faut que je le vois
33	R6	aller cravacher auprès de la secrétaire pour avoir un RDV.	(...) il faut aller cravacher auprès de la secrétaire (...)"	action	action matérielle	Séduction cravacher
34 à 37	Q7  R7	<i>Et pour toi c'est une technique de jouer sur la corde sensible ?</i> Ben y'a intérêt, c'est comme ça qu'on peut décrocher des RDV avec les secrétaires. Les secrétaires faut les avoir in the pocket, sinon t'as des soucis, tu travailles pas bien Faut les acheter les secrétaires. N'importe comment [rires],	"(...) et pour toi c'est une technique (...)"  (...) les secrétaires, il faut les avoir in the pocket(...)"  "(...) faut les acheter les secrétaires(...)"	jugements	Evaluation subjective	Séduction - faut les avoir in the pocket

		mais faut réussir à les		<u>jugements</u>		Séduction - <a href="#">faut les acheter</a>
38	R7	avoir.	"(...) faut réussir à les avoir(...)"	<u>Intentionnel</u>	<i>buts- finalités</i>	schème opératoire- <b>stratégie</b> - <a href="#">faut réussir à les avoir</a>
39 à 42	<i>Q8</i> R8 <i>Q9</i> R9	<i>D'accord. Donc il y a 3 mois...</i> Ouah, et c'est rare <i>Je t'arrête, on reprend, il y a 3 mois...</i> Donc j'ai eu ce RDV-là à 12h, donc j'arrive au cabinet il est midi moins cinq. Un timing	<i>"(...) d'accord, donc, il y a 3 mois (...)"</i>  <i>"(...) je t'arrête (...)"</i> "(...) j'ai eu ce RDV-là à midi (...)"	<u>Contexte</u>	<i>temporel</i>	Commentaires/éléments satellites, qui n'apportent pas d'information d'ordre identitaire
43	R9	un peu serré parce que je suis allé faire la pharmacie juste avant du bled pour savoir	"(...) un timing un peu serré parce que je suis allé faire la pharmacie juste avant (...)"		<i>environnement</i>	
44 à 53	R9  <i>Q10</i>  R10	s'ils prescrivaient mon produit. <i>[rises]</i> et euh, j'arrive, je vois la secrétaire, j'fais bonjour je suis Simon X, des laboratoires Pierre Fabre, j'ai RDV avec deux médecins du cabinet; un à midi et un à midi quinze. J'ai RDV avec le docteur Etienne et le docteur Rasdimonski. Donc elle me dit c'est la même salle d'attente, vous allez au fond à gauche. Donc tu vas en salle d'attente, t'arrives, y'a plein de patients en salle d'attente, tu fais Ouop hop hop il est en retard <i>[rises]</i> <i>Alors reprenons, déjà tu es arrivé, tu étais à l'heure, mais tu avais eu le temps au préalable de te préparer à cet entretien ?</i> Non ça je le fais en salle d'attente. Je le fais en salle d'attente, je révise en 5 minutes avec ça <i>[Simon présente un PDA]</i> . Là-dessus	"(...) j'fais bonjour(...)"  "(...) j'ai RDV avec le docteur Etienne (...)" "(...) elle me dit que c'est la même salle d'attente (...)" "(...) donc tu vas en salle d'attente, t'arrives, y'a pleins de patients (...)" "(...) tu fais ouop op op, il est en retard (...)"  <i>"(...) alors reprenons, déjà, tu es arrivé, tu étais à l'heure (...)"</i>  "(...) je le fais en salle d'attente, je révise en 5 minutes (...)"	<u>action</u>	<i>action matérielle</i>   <i>Déroulement</i> <i>action mentale</i>   <i>action matérielle</i>	Comportement professionnel- <b>décontraction</b> <a href="#">j'fais bonjour</a>  Comportement professionnel comportement professionnel  Utilisation du <a href="#">tu soudaine, signe de distanciation</a> Utilisation du tu soudaine, signe de distanciation  Schème opératoire- <b>anticipation-</b> <a href="#">je révise</a>





72 à 76	R14	car je sais que je vais devoir attendre trois quart d'heures après tous les patients qui sont là dans la salle d'attente. Donc je prends mon téléphone, je prends mon PDA Voilà quoi.	"(...) donc là je replonge dans mes stats et la préparation de mon entretien (...)" "(...) je sais que je vais devoir attendre trois quart d'heure(...)" "(...) donc je prends mon téléphone, je prends mon PDA, voilà quoi (...)" " <i>(...) et tu te sens comment à ce moment-là (...)</i> " "(...) je suis hyper décontracté (...)"	<u>action</u>	<i>action matérielle</i> <i>action mentale</i> <i>action matérielle</i>	schème opératoire - <b>méthode de concentration-</b> <a href="#">je replonge</a>
	<i>Q15</i> R15	<i>Et tu te sens comment à ce moment-là ?</i> Je suis hyper décontracté.				schème opératoire - <b>anticipation-</b> <a href="#">je sais que je vais devoir attendre</a>
77	R15	Personne ne me jette des regards provocateurs, ce qui arrive des fois, et moi je les fixe pour les embêter. Mais pas là pour ce RDV, je bidouille	"(...) personne ne me jette de regard provocateur (...)"	<u>Contexte</u>	<i>environnement</i>	comportement professionnel - <a href="#">hyper décontracté</a> Image de soi - <a href="#">personne ne me jette de regard provocateur</a>
78 à 81	R15 <i>Q16</i>	quoi. Avec mon téléphone... <i>Donc là tu vas sur ton téléphone...</i>	"(...) ce qui arrive des fois et moi je les fixe pour les embêter(...)" " <i>(...) donc là tu vas sur ton téléphone (...)</i> "	<u>jugements</u>	<i>Commentaires</i>	schème opératoire - <b>affronter-</b> <a href="#">je les fixe pour les embêter</a>
	R16	Non, ça sur mon téléphone, c'est pour jouer. Sur mon PDA, c'est pour travailler sur mes médecins. Là-dedans j'ai un fichier médecin tu vois.	"(...) sur mon téléphone, c'est pour jouer(...)" "(...) sur mon PDA c'est pour travailler, là-dedans, j'ai un fichier médecin tu vois (...)"			schème opératoire - <b>remplir le temps -</b> <a href="#">c'est pour jouer</a> schème opératoire - <b>remplir le temps -</b> <a href="#">c'est pour travailler</a>
82 à 84	<i>Q17</i> R17	<i>Donc précisément, tu fais quoi ce jour-là ?</i> Je prends mon PDA, je saisis le nom de Docteur Etienne, et je consulte ses prescriptions  sur mon médecin.	" <i>(...) donc précisément tu fais quoi (...)</i> " "(...) je prends mon PDA, je saisis (...), je consulte(...)"	<u>action</u>	<i>action matérielle</i>	schème opératoire - <b>remplir le temps-</b> <a href="#">je prends/ je saisis. Je consulte</a>
85 à 87	<i>Q18</i> R18	<i>Mais tu le sais comment qu'il faut le faire</i> J'ai été formé comme ça, et l'utilisation est très simple. Comme tous les matins, ce matin-là, j'ai téléchargé mon PDA pour mise à jour. C'est grâce à ça, c'est	" <i>(...) mais tu le sais comment qu'il faut le faire (...)</i> " "(...) j'ai été formé comme ça (...)" "(...) ce matin-là (...)"	<u>Contexte</u>	<i>circonstance temporel</i>	Commentaires/éléments satellites, qui n'apportent pas d'information d'ordre identitaire
88	R18	aussi mes rapports de visite que je fais la dessus.	"(...) j'ai téléchargé mon PDA (...)"	<u>action</u>	<i>Déroulement</i>	schème opératoire -

à 93	<a href="#">Q19</a>  R19	<i>Si tu veux bien, nous reviendrons plus tard sur tes rapports de visite, revenons à ta visite médicale, donc...</i> Donc je fais Docteur Etienne, et je vois ses données de prescriptions. Je vois qu'il est un bon prescripteur de mon produit, le Primalan, et qu'il ne prescrit pas les produits de mes concurrents	"(..) aussi mes rapports de visite que je fais là-dessus(...)" " <i>(...) si tu le veux bien nous reviendrons plus tard sur (...)</i> " "(...) je vois ses données de prescriptions(...)" "(...) je vois qu'il est un bon prescripteur (...)" "(...) il ne prescrit pas les produits de mes concurrents(...)"		<b>action mentale</b>	<b>remplir le temps-</b> <a href="#">j'ai téléchargé</a> schème opératoire - <b>remplir le temps-</b> <a href="#">aussi mes rapports de visite</a>  schème opératoire - <b>observation-</b> <a href="#">je vois ses</a> schème opératoire- <b>observation -</b> <a href="#">je vois qu'il</a> schème opératoire- <b>observation -</b> <a href="#">il ne prescrit pas</a>
<a href="#">94</a> à 96	<a href="#">Q20</a>  R20	<i>Mais quels éléments as-tu retenu exactement pour préparer ton entretien ?</i> Quels éléments j'ai retenu ? D'abord, depuis quand je l'ai revu, qu'est-ce qu'on s'est dit à mon dernier RDV avec lui, puisqu'à chaque fois je fais mon rapport de visite	"( <i>...</i> ) <i>mais quels éléments as-tu retenus exactement pour (...)</i> " "(...) quels éléments j'ai retenus ?(...)" "(...) d'abord(...)"	<b>Contexte</b>	<b>circonstance temporel</b>	Commentaires/éléments satellites, qui n'apportent pas d'information d'ordre identitaire
97	R20	Donc je vois que sur un de mes produits, il a prescrit plus celui de mes concurrents.	"(...) donc je vois que sur l'un de mes produits (...)"	<b>action</b>	<b>action mentale</b>	schème opératoire - <b>observation-</b> <a href="#">je ne vois que</a>
98 99	R20	La question à lui poser sera pourquoi, et comment je peux l'amener à changer et à plus prescrire sur mon produit.	"(...) la question à lui poser sera pourquoi (...)" "(...) et comment je peux l'amener à changer et à plus lui prescrire (...)"	<b>Intentionnel</b>	<b>motifs but- finalités</b>	schème opératoire- <b>comprendre-</b> <a href="#">la question à lui poser</a> schème opératoire- <b>stratégie-</b> <a href="#">comment je peux l'amener</a>
<a href="#">100</a> à 105	<a href="#">Q21</a> R21 R21 <a href="#">Q22</a> R22 R22	<i>Et donc c'était quand la dernière fois que tu l'as revu ?</i> Ben justement, c'était moins loin que ce que je pensais, c'était au mois de mai. [rires] <i>Et donc il en ressortait quoi ?</i> C'est un prescripteur de mon produit de manière générale. Y'a des choses que je pourrais développer encore, mais globalement, si j'avais que des médecins comme ça, j'aurai	"( <i>...</i> ) <i>et donc c'était quand (...)</i> " "(...) Ben justement, c'était moins loin que ce que je pensais (...)"  " <i>(...) et donc il en ressortait quoi (...)</i> " "(...) c'est un prescripteur de mon produit (...)" "(...) je pourrais encore développer (...)"	<b>Contexte</b>  <b>Intentionnel</b>	<b>environnement</b>  <b>temporel</b>	Réflexion - <a href="#">je pensais</a>   Commentaires/éléments satellites, qui n'apportent pas d'information d'ordre identitaire

106	R22	beaucoup d'argent. Je reprends aussi notre historique de rencontres, ça fait deux ans et demi	"(...) j'aurai beaucoup d'argent (...) "	<u>jugements</u>	<b>Croyances</b>	Valeur <u>argent</u>
107	R22	que je le visite, au début j'organisai des traiteurs dans sa salle de pause le midi	"(...) Je reprends aussi notre historique de rencontres (...) au début j'organisais (...) "	<u>Intentionnel</u>	<b>intentions</b>	Schème opératoire- <b>comprendre l'environnement - notre historique</b>
108	R22	et je vois que ma binôme aussi le voit. Ah oui, j'ai une binôme pour certains				
109 à 123	R22	médicaments.	"(...) et je vois que ma binôme le voit aussi. Ah oui, j'ai un binôme (..)"	<u>action</u>	<b>action mentale</b>	schème opératoire : <b>observation- et je vois</b>
	Q21	<i>Donc 5 minutes avant l'entretien, dans la salle d'attente, tu prépares ton entretien et tu le structures : tu reprends vos derniers échanges grâce au compte-rendu disponible sur ton PDA, tu analyses ses prescriptions, tu regardes ce qui est positif, et tu t'arrêtes sur ce qui ne te convient pas en termes de prescription. Tu prépares un argumentaires pour améliorer ce point en lui demandant pourquoi, et tu réfléchis à une réponse l'encourageant à prescrire ton médicament. Est-ce que c'est cela ?</i>	<i>"(...) Donc 5 minutes avant l'entretien(...) tu prépares (...) "</i> <i>"(...) tu le structures, tu reprends vos derniers échanges grâce (...) "</i> <i>"(...) tu analyses(...) tu regardes(...)tu t'arrêtes (...) "</i> <i>"(..) tu prépares un argumentaires pour(...) "</i>			
	R21	Exactement	"(...) est-ce que tu es d'accord avec cela (...) "			
	Q22	<i>Et tu fais une petite synthèse écrite ?</i>	"(...) exactement(...) "			
	R22	Non pas du tout, tout est dans ma tête. Oh non parce que je vais pas ressortir mon	"(...) exactement(...) "			
	Q23	<i>Grosso modo tu te dis donc que tu vas lui dire quoi au médecin ?</i>	<i>"(...à) tu te dis donc que tu vas lui dire quoi au médecine(...) "</i> <i>"(...) je me dis que je vais prendre la température(...) "</i> <i>"(...) je sais pas aujourd'hui comment il va être (...) "</i>		<b>Réflexion - distanciation provoquée par le questionnement</b>	validation
	R23	Alors je me dis que je vais prendre la température. Je sais comment il est globalement ce métier, sauf que je sais pas aujourd'hui comment il va être. Parce que faut prendre			<b>action mentale</b>	invalidation
						schème opératoire : <b>stratégie d'action- je</b>

						<a href="#">me dis que je vais prendre la température</a> schème opératoire- <b>écoute sensible</b> - <a href="#">comment il va être</a>
124	R23	en compte qu'il travaille beaucoup et qu'il y a des jours où ils sont vachement plus	"(...) parce qu'il faut prendre en compte qu'il travaille beaucoup et qu'il y a (...)"	<b>jugements</b> <b>Contexte</b>	<b>Commentaires</b> <b>Circonstance</b>	schème opératoire- <b>écoute sensible</b> - <a href="#">il faut prendre en compte</a>
125	R23	désagréables que d'autres, et ça tu le sais pas d'avance.	"(...) et tu le sais pas d'avance (...)"			schème opératoire - <b>anticipation</b> - <a href="#">tu le sais pas d'avance</a>
126 à 130	Q24	<i>OK, tu lances la transition, tu as préparé de tête ton entretien, t'as les éléments clés en tête, et donc tu te demandes de quelle humeur il va être. Tu le vois comment ?</i>	<i>"(...) OK, tu lances la transition, tu as préparé de tête ton entretien, t'as les éléments (...)"</i> <i>"(...) et donc tu te demandes de quelle humeur il va être (...)"</i>	<b>action</b>	<b>action matérielle</b> <b>Déroulement</b> <b>action matérielle</b>	schème opératoire : <b>observation</b> - <a href="#">je le vois tout de suite à sa tête</a> schème opératoire- <b>écoute sensible</b> - <a href="#">je lui demande comment ça va</a> comportement professionnel - <a href="#">je me présente</a>
	R24	Ben je le vois tout de suite à sa tête, je ne lui parle pas tout de suite du vif du sujet, je lui demande d'abord comment ça va. Je me présente, je lui dis bonjour Simon X, laboratoire Pierre Fabre...	"(...) ben je le vois tout de suite à sa tête, je ne lui parle tout de suite sur le vif du sujet(...)" "(...) je lui demande d'abord comment ça va (...)" "(...) je me présente, je lui dit bonjour (...)"			
131 à 133	Q25 R25 R25	<i>Oui mais là, il te connaît.</i> Ouaih, et il sait très bien que je suis là, car je suis sur son planning. Il a mon nom et mon labo. Et en plus, il m'a déjà vu avant dans la salle d'attente. Il m'avait dit "vous	<i>"(...) oui mais là il te connaît(...)"</i> "(...) et il sait très bien que je suis là, car je suis sur son planning (...)" "(...) et en plus, il m'a déjà vu avant dans la salle d'attente (...)"	<b>Contexte</b>	<b>circonstance</b>	Commentaires/éléments satellites, qui n'apportent pas d'information d'ordre identitaire

						Commentaires/éléments satellites, qui n'apportent pas d'information d'ordre identitaire
134 135	R25	avez RDV avec moi". Je lui ai dit ouaih c'est ça. Et donc là j'ai bien vu déjà comment il était. Et là il était assez détendu, donc c'est plutôt sympa. Il y a une bonne	"(...) il m'a dit, vous avez rendez-vous avec moi. Je lui ai dit ouaih c'est ça (...)" "(...) et là il était assez détendu, donc c'était plutôt sympa (...)"	<u>action</u>	<u>Déroulement</u>	Comportement professionnel - <u>ouaih c'est ça</u> schème opératoire - <b>observation</b> - <u>il était assez détendu</u>
136	R25	ambiance dans ce cabinet	"(...) il y a une bonne ambiance dans son cabinet (...)"	<u>Contexte</u>	<u>environnement</u>	schème opératoire- <b>observation</b> - <u>il y a une bonne ambiance</u>
137 à 139	Q26 R26	<i>Donc si on se remet dans le contexte d'hier, il te reçoit...</i> Alors la première chose, donc, bonjour comment ça va. Et je sens qu'il va bien Je lui demande s'il bosse dur.	"(...) <i>donc on se remet dans le contexte d'hier (...)</i> " "(...) alors la première chose, donc, bonjour comment ça va . Et je sens qu'il va bien(...)" "(...) je lui demande s'il bosse dur (...)"	<u>action</u>	<u>Déroulement</u> <u>action matérielle</u>	Schème opératoire - <b>écoute sensible</b> - <u>je sens qu'il va bien</u> Comportement professionnel- <u>s'il bosse dur</u>
140 à 142	Q27 R26	<i>Tu lui demandes s'il bosse dur, dans quel but tu lui demande ça ?</i> Ah c'est pour avoir un petit peu d'empathie au départ pour lui montrer que je suis sensible à ce qu'il fait. Je commence "le travail au corps"	"(...) <i>tu lui demandes s'il bosse dur, dans quel but (...)</i> " "(...) ah c'est pour avoir un petit peu d'empathie au départ pour lui montrer que je suis sensible (...)" "(...) je commence le travail au corps(..)"	<u>Intentionnel</u>	<u>intentions</u>	Empathie Séduction - <u>le travail au corps</u>
143 144	Q28 R28	<i>Et c'est dans une stratégie purement commerciale ou bien c'est sincère ?</i> Un peu des deux	"(...) <i>et c'est dans une stratégie purement commerciale ou bien c'est sincère (...)</i> " "(...) un peu des deux(...)"	<u>déclaratif</u>	<u>réflexion - distanciation</u> <u>provoquée par le questionnement</u>	validation partielle
145 à 150	Q29 R29  Q30 R30	<i>D'accord</i> C'est assez équilibré. Euh, j'ai lu le journal le matin, y'a un article sur Ouest France qui parle de la démographie médicale, je lui en parle donc on discute un coup. <i>Donc ça tu l'as lu avant ?</i> Oui, le journal du matin. Je lui sors même le journal et on le regarde ensemble et on commence à discuter. Sur le journal ils marquaient que les	"(...) <i>d'accord (...)</i> " "(...) c'est assez équilibré. Euh, j'ai lu le journal le matin y'a un article (...)" "(...) je lui en parle donc on discute un coup(...)" "(...) <i>donc ça tu l'as vu avant (...)</i> " "(...) oui le journal du matin. Je lui sors même le journal et on le regarde ensemble(...)" "(...) et on commence à discuter (...)"	<u>action</u>	<u>Déroulement</u> <u>action matérielle</u>  <u>action matérielle</u> <u>Déroulement</u>	Schème opératoire - <b>stratégie</b> - <u>j'ai lu le journal le matin</u> Comportement professionnel - <u>on discute un coup</u>

		Pays de Loire étaient				
151 à 153	R30	un des cinq dernières régions médicale au niveau de la démographie médicale et que dans les Pays de Loire, bon y'a des précisions par département au niveau Sarthe, Mayenne Loire Atlantique. Y'a 43% des médecins qui sont en Pays de Loire et 6% en	"(...) les Pays de Loire était un des cinq (...) " "(...) et que dans les Pays de Loire, bon y'a des précisions par département (...) " "(...) Y'a 43% des médecins qui sont en Pays de Loire et 6% en Mayenne	<u>jugements</u>	<i>Commentaires</i>	schème opératoire - <b>comprendre son environnement</b> - schème opératoire - <b>comprendre son environnement</b> - <a href="#">les pays de la Loire</a> schème opératoire - <b>comprendre son environnement</b> - <a href="#">43% des médecins</a>
154	R30	Mayenne [ <i>le rythme de parole de Simon devient plus rapide, le volume de sa voix</i>				
155 à 160	R30	<i>augmente</i> ]. Donc là on commence à parler de démographie médicale et je lui dis, ça va-vous ? Parce qu'on parle de poids, de charge de travail. Ça va, vous vous en sortez quand même, vous finissez pas à 9 heures le soir ? J'essaie de..., de... [ <i>rythme de parole qui ralentit, volume de la voix qui baisse</i> ] qu'il me parle de lui, de ses conditions de travail en fait. Souvent au départ j'essaie de faire ça avec le médecin. Comment il ressent ses conditions de travail etc.	"(...) donc là on commence à parler démographie médicale (...) " "(...) et je lui dis ça va vous ? Parce qu'on parle de poids, de charge du travail (...) " "(...) vous vous en sortez quand même, vous finissez pas à 9 heures le soir ? (...) " "(...) j'essaie de... qu'il me parle de lui, de ses conditions de travail en fait (...) " "(...) souvent au départ j'essaie de faire ça avec le médecin (...) " "(...) comment il ressent ses conditions de travail (...) "	<u>action</u>	<i>Déroulement</i> <i>action matérielle</i> <i>action matérielle</i> <i>action mentale</i> <i>Déroulement</i> <i>action mentale</i>	schème opératoire - <b>stratégie</b> - <a href="#">je lui dis ça va vous ?</a> schème opératoire - <b>stratégie</b> - <a href="#">vous vous en sortez quand même?</a> schème opératoire - <b>stratégie</b> - <a href="#">j'essaie de</a> schème opératoire - <b>stratégie</b> - <a href="#">j'essaie de</a> schème opératoire - <b>écoute sensible</b> - <a href="#">comment il ressent</a>
161 à 163	<i>Q31</i> R31	<i>Mais quand tu lui demandes ça, t'es déjà dans ta logique de recentrer ensuite sur le médicament</i> Ben ouaih. Enfin, oui et non ! De toute façon il sait pourquoi je suis là, et c'est	"(...) <i>mais quand tu lui dis ça, t'es déjà dans une logique de recentrer ensuite (...)</i> " "(...) Ben ouaih. Enfin oui et non ! De toutes façons il sait pourquoi je suis là (...) "	<u>Contexte</u>	<i>Réflexion - distanciation provoquée par le questionnaire</i>	validation partielle
164	R31	lui qui va y venir. Il va me demander... Moi ce que je veux c'est lui montrer que je	"(...) et c'est lui qui va y venir (...) "	<u>action</u>	<i>Déroulement</i>	schème opératoire - <b>stratégie</b> - <a href="#">et c'est lui qui</a>

165 à 170	R31 R31 R31 R31 R31	ne suis pas nécessaire là pour lui euh....lui cogner une information sur le médicament parce que c'est primordial pour moi, même si c'est vrai et il a raison, je voudrais lui montrer qu'il fait partie d'un système dans lequel il fait partie aussi, et si lui existe ne suis pas nécessaire là pour lui euh....lui cogner une information sur le médicament que je m'intéresse à ce qu'il fait et pas simplement pour lui matraquer un message que mon labo me demande de véhiculer quoi. J'essaie de lui montrer aussi que c'est	"(...) moi ce que je veux lui montrer, c'est que je ne suis pas nécessairement là pour lui euh... Cogner une information (...) "(...) parce que c'est primordial pour moi, même si c'est vrai et il a raison (...)" "(...) je voudrais lui montrer qu'il fait partie d'un système dans lequel je fais partie aussi (...)" "(...) et si lui existe plus ou si moi je n'existe plus, euh, moi je suis tributaire de lui (...)" "(...) je m'intéresse à ce qu'il fait et pas simplement pour lui matraquer un message (...)" "(...) que mon labo me demande de véhiculer quoi. J'essaie de lui montrer que (...)"	<b><u>Intentionnel</u></b>	<b>intentions</b>  <b>motifs</b>  <b>intentions</b>	
171 à 173	R31	quelqu'un d'important pour moi, personnellement parce que c'est grâce à une personne comme ça que je peux travailler. Si lui n'accepte pas de me recevoir, je ne peux pas travailler ! Sans lui, moi mon travail il n'existe pas. Donc j'essaie de lui montrer	"(...) c'est quelqu'un d'important pour moi, personnellement (...) "(...) si lui n'accepte pas de me recevoir, je ne peux pas travailler (...)" "(...) sans lui moi mon travail il existe pas (...)"	<b><u>jugements</u></b>	<b>Commentaires</b>	Reconnaissance- <a href="#">c'est quelqu'un d'important pour moi</a> Reconnaissance- <a href="#">si lui n'accepte pas de me voir</a> Reconnaissance- <a href="#">sans lui mon travail il n'existe pas</a>
174	R31	que je m'intéresse à ce qu'il fait.	"(...) je m'intéresse à ce qu'il fait(...)"	<b><u>action</u></b>	<b>action mentale</b>	Séduction - <a href="#">je m'intéresse à ce qu'il fait</a>
175 176	<i>Q32</i> R32	<i>Tu es dans une logique de réciprocité un peu ?</i> Ouah ! J'essaie de... Et en même temps, j'essaie de lui apporter des choses. Je suis	<i>"(...) tu es dans une logique de réciprocité un peu ?(...)"</i> "(...) ouaih, j'essaie de... (...) de lui apporter des choses (...)"	<b><u>Intentionnel</u></b>	<b>intentions</b>	
177	R32	quelqu'un d'intéressant qu'a des idées, qu'a des choses à raconter. Je veux essayer	"(...) je suis quelqu'un qu'a des idées, qu'a des choses à raconter(...)"	<b><u>jugements</u></b>	<b>Opinions</b>	Reconnaissance- <a href="#">je suis quelqu'un</a>
178	R32	aussi de lui changer un peu les idées, parce que c'est pas toujours évident	"(...) aussi de lui changer un peu les idées, parce que c'est pas toujours évident(...)"	<b><u>Intentionnel</u></b>	<b>intentions</b>	Empathie- <a href="#">de lui changer un peu les idées</a>
179	R32	d'enchaîner des patients malades. Il est là pour se détendre un peu aussi. Ca peut	"(...)d'enchaîner des patients malades. Il est là pour se détendre un peu aussi(...)"	<b><u>jugements</u></b>	<b>Opinions</b>	Empathie- <a href="#">il est là pour se détendre</a>
180	R32	être intéressant. Donc j'aime bien démarrer comme ça	"(...) donc j'aime bien commencer comme ça (...)"	<b><u>action</u></b>	<b>action mentale</b>	schème opératoire - <a href="#">stratégie - j'aime bien commencer par ça</a>
181 182	<i>Q33</i> R33	<i>Donc tu démarres, tu veux créer un climat de convivialité ?</i> Oui c'est ça, exactement	<i>"(...) donc tu démarres, tu veux créer un climat de convivialité ? (...)"</i> "(...) oui c'est ça exactement (...)"	<b><u>Intentionnel</u></b>	<b>réflexion - distanciation provoquée par le questionnement</b>	validation



183 à 185	Q34	<i>Et donc toi, ta manière de créer un climat de convivialité, c'est de discuter sur des sujets qui le concernent sans aller tout de suite sur le sujet du médicament</i>	"(...) et donc ta manière de créer un climat de convivialité c'est de discuter (...)" "(...) sans aller tout de suite sur le sujet du médicament (...)"	<b>Contexte</b>	<b>circonstance</b>	validation
	R34	Ah ben oui, y'a certains médecins, je sais qu'ils font du tennis, je vais sur ce terrain	"(...) Ah ben oui, y'a certains médecins, je sais qu'il font du tennis (...)"			
186 à 189	R34	là. Si j'attaque directement dans le sujet, c'est que le médecin, je n'attends rien de lui et je n'ai qu'une envie, c'est de terminer le RDV. Plus je raccourci cette phase-là, plus ça veut dire que je vais faire une descendante et mon...mon...RDV, y aura pas d'interaction, il sera pas communicatif. On n'arrivera pas à communiquer ensemble.	"(...) si j'attaque directement dans le sujet, c'est que le médecin, je n'attends rien de lui (...)" "(...) et je n'ai qu'une envie, c'est de terminer le RDV (...)" "(...) plus ça veut dire que je vais faire une descendante et mon... mon... RDV(...)" "(...) y'aura pas d'interaction, il sera pas communicatif. On n'arrivera pas à communiquer (...)"	<b>Intentionnel</b>	<b>motifs</b>  <b>buts- finalités</b>  <b>motifs</b>	
190 à 193	Q35	<i>Et donc cette technique, car c'est bien une technique que tu déploies à ce moment-là, tu la tiens d'où, c'est ta manière d'être ou bien ce sont des techniques commerciales très balisées apprises en formation continue ou initiale ?</i>	"(...) c'est bien une technique que tu déploies à ce moment-là (...)" "(...) tu l'as tiens d'où; c'est ta manière d'être ou bien ce sont des techniques commerciales(...)" "(...) apprises en formation continuer ou initiale (...)" "(...) les deux. Je suis un communicant (...)"			
	R35	Les deux. Je suis un communicant, mais en même temps, ce temps accordé au départ		<b>jugements</b>	<b>Evaluation subjective</b>	Communicant- <a href="#">je suis un communicant</a>
194 A 195	R35	je l'ai appris à Promocash, c'est vrai que quand j'ai commencé dans la visite médicale, j'avais des responsables qui étaient surpris que je commence mes entretiens en	"(...) je l'ai appris à Promocash (...)" "(...) j'avais des responsables qui étaient surpris de je commence mes entretiens(...)"	<b>déclaratif</b>	<b>savoirs procéduraux formalisés</b>	schème opératoire - <b>adapter- transformer-</b> <a href="#">j'avais des responsables... surpris</a> schème opératoire - <b>adapter- transformer-</b> <a href="#">compétences commerciales apprises</a>
196	R35	parlant d'autres choses que de mes médicaments.	"(...) en parlant d'autre chose que de mes médicaments (...)"	<b>action</b>	<b>Déroulement</b>	schème opératoire - <b>stratégie - en parlant d'autre chose</b>
197 198	Q36	<i>C'est donc une méthode qui t'est propre ?</i>	"(...) c'est donc une méthode qui t'est propre (...)?"	<b>déclaratif</b>	<b>réflexion - distanciation provoquée par le questionnement</b>	V alidation partielle
	R36	Oui, sans doute que d'autres fonctionnent comme cela aussi, mais moi je sens que	"(...) oui sans doute (...)"			
199	R36	ça me met à l'aise, ça me donne une bonne assise pour pouvoir continuer. Et ça	"(...) je sens que ça me met à l'aise (...)"	<b>jugements</b>	<b>Evaluation subjective</b>	schème opératoire - <b>écoute sensible - je</b>



						<a href="#">sens que ça le met mal</a>
200	R36	c'est une compétence commerciale acquise chez Promocash	"(...) compétence commerciale apprise chez Promocash (...)"	<b>déclaratif</b>	<b>savoirs théoriques</b>	
201 à 205	<i>Q37</i>	<i>Tu sens que tu as un rôle qui va au-delà de ton métier de délégué médical quand tu t'intéresses comme cela aux médecins ?</i>	<i>"(...) tu sens que tu as un rôle qui va au-delà de ton métier de délégué médical (...)"</i>	<b>Intentionnel</b>	<b>intentions</b>	
	R37	A de plus en plus. Je suis leur bouffée d'air. Je veux être une pose agréable pour eux. J'aime bien leur montrer que je suis soucieux de ce qu'ils font, et que voilà, on est dans un contexte où on travaille ensemble S'il me reçoit, c'est qu'il m'accorde une certaine	"(...) ah de plus en plus. Je suis leur bouffée d'air. Je veux être une pause agréable pour eux(...)" "(...) j'aime bien leur montrer que je suis soucieux de ce qu'ils font(...)" "(...) on est dans un contexte où on travaille ensemble (...)"		<b>buts- finalités</b>	
206 à 212	R37	confiance et je voudrais lui montrer que cette confiance, ben voilà, elle est justifiée par rapport à ce que je sais faire à côté, je suis pas un catalogue qui démontre une batterie de médicaments	"(...) il m'accorde une certaine confiance(...) elle est justifiée (...)" "(...) je suis pas un catalogue qui démontre une batterie de médicaments (...)"	<b>jugements</b>	<b>intentions</b> <b>Evaluation subjective</b> <b>Opinions</b>	Reconnaissance- <a href="#">un certaine confiance- justifiée</a> reconnaissance- <a href="#">je suis pas</a>
	<i>Q38</i> R38	<i>Et tu te positionnes comment par rapport aux médecins ?</i> Alors avant je le sacralisais complètement, j'ai appris à complètement le désacraliser. Euh je me considère maintenant, pas comme son égal, mais je l'ai vachement désacralisé Avant, je lui vouais énormément de respect, il y a des choses maintenant que je	<i>"(...) et tu te positionnes comment par rapport aux médecins (...)"</i> (...) alors avant je sacralisais complètement, j'ai appris à complètement le désacraliser(...)" "(...) je me considère maintenant comme son égal(...)" "(...) avant je lui vouais énormément de respect, il y a des choses maintenant( ...)"		<b>Croyances</b>  <b>Evaluation subjective</b> <b>Croyances</b>	Reconnaissance sociale- <a href="#">sacraliser- désacraliser</a> Reconnaissance sociale- <a href="#">je me considère/son égal</a>  Reconnaissance sociale- <a href="#">je lui vouais</a>
213	R38	respecte beaucoup moins. J'ai un peu plus équilibré, au moins dans ma tête, nos	"(...) j'ai un peu plus équilibré, au moins dans ma tête, nos rapports (...)"	<b>Intentionnel</b>	<b>motifs</b>	
214	R38	rappports, on est dans un rapport de réciprocité.	"(...) on est dans un rapport de réciprocité (...)"	<b>jugements</b>	<b>Commentaires</b>	Reconnaissance sociale- <a href="#">rapport de réciprocité</a>
215	<i>Q39</i>	<i>Et ta valeur ajoutée par rapport à lui, c'est quoi ?</i>	<i>"(...) et ta valeur ajoutée par rapport à lui, c'est quoi (...)"</i>			



		moyen pour eux de se détendre Et c'est souvent que quand t'arrives, le medecin t'emmène à son local de pause, et			<b>Commentaires</b>	Rôle social - <a href="#">je suis une bouffée d'air pur</a>
236	R42	tu fais l'entretien en buvant un café, et on discute du produit à ce moment-là. Pour eux	"(...) tu fais l'entretien en buvant le café (...)"	<b>action</b>	<b>Déroulement</b>	Utilisation du <a href="#">tu</a> soudaine, signe de distanciation
237 238	R42	c'est important aussi, ça leur permet d'avoir une petite parenthèse dans une journée Chargée	"(...) ça leur permet d'avoir une petite parenthèse dans leur journée (...)"	<b>Contexte</b>	<b>environnement</b>	Etre bienveillant- <a href="#">ça leur permet</a>
239 à 243	<i>Q43</i>  R43	<i>Donc si on revient par rapport au RDV d'hier, donc vous avez échangé sur l'article du journal, tu te sentais comment à ce moment-là ?</i> Bien, maintenant c'est mon quotidien. Sur ma première année, j'étais pas du tout comme ça, même si je savais de par mes responsables que j'avais un bon potentiel commercial, j'avais pas la même assise. Maintenant je suis beaucoup plus à l'aise. J'ai beaucoup plus confiance en mes	<i>"(...) donc si on revient par rapport au RDV, vous avez échangé sur l'article du journal-(...)"</i> <i>"(...) tu te sentais comment à ce moment-là (...)"</i> "(...) bien, c'est mon quotidien. Sur ma première année j'étais pas du tout comme ça (...)"  "(...) j'avais un bon potentiel commercial (...)" "(...) maintenant je suis beaucoup plus à l'aise (...)"	<b>jugements</b>	<b>Evaluation subjective</b>  <b>Opinions</b>  <b>Evaluation subjective</b>	Connaissance de soi <a href="#">j'avais un bon potentiel</a>
244	R43	compétences scientifiques et de communication. Même si des fois je me rate, je sais	"(...) j'ai beaucoup plus confiance en mes compétences scientifiques et de communication (...)"	<b>déclaratif</b>	<b>savoirs théoriques</b>	Connaissance de soi <a href="#">compétences scientifiques et de communication</a>
245	R43	comment me rattraper.	"(...) même si des fois je me rate, je sais comment me rattraper (...)"	<b>Intentionnel</b>	<b>buts- finalités</b>	
246 à 249	<i>Q44</i> R44 <i>Q45</i> R45	<i>Bon revenons à notre entretien, comment en êtes-vous venu à parler du médicament?</i> Ben ça dépend <i>Oui mais hier spécifiquement</i> Oh je me rappelle plus, [ <i>silence</i> ], je ne me rappelle plus du tout	<i>"(...) bon revenons à notre entretien, comment en êtes vous venu à parler du médicament (...)"</i> "(...) ben ça dépend (...)" <i>"(...) oui mais hier spécifiquement (...)"</i> "(...) je ne me rappelle plus du tout (...)"	<b>action</b>	<b>réflexion - distanciation provoquée par le questionnement</b>	précision
250	<i>Q46</i>	<i>Et tu sais pourquoi tu ne t'en rappelles plus ?</i>	<i>"(...) et tu sais pourquoi tu ne te rappelles plus du tout</i>			

251	R46	Ben parce que c'est tellement une habitude, c'est un moment où on est coupés par notre	(...) "(...) c'est tellement une habitude (...)"	<u>Contexte</u>	<b>circonstance</b>	schème opératoire - <b>automatisme</b> - <a href="#">tellement une habitude</a>
252	R46	conversation par un coup de fil par exemple et ça permet de faire la transition.	"(...)" par exemple et ça permet de faire la transition (...)"	<u>jugements</u>	<b>Commentaires</b>	
253 254 255	Q47 Q47 R47	<i>D'accord, tu ne te souviens pas précisément, et quand vous en êtes venus à parler du médicament, tu as commencé comment ?</i> Je n'ai pas qu'un produit. J'en ai pleins, j'en ai au moins un dizaine. Lui, je lui en ai	<i>"(...) d'accord, (...), et quand vous en êtes venu à parler du médicament, tu as commencé comment (...)"</i> "(...) je n'ai pas qu'un médicament (...)"	<u>Contexte</u>	<b>circonstance</b>	Commentaires/éléments satellites, qui n'apportent pas d'information d'ordre identitaire
256	R47	présenté 5-6. Donc je sors mon visuel.	"(...)" lui, je lui en ai proposé 5, 6. Donc je sors mon visuel (...)"	<u>action</u>	<b>action mentale</b>	schème opératoire - ciblage - <a href="#">Lui</a>
257 à 259	Q48 R48 R48	<i>C'est quoi un visuel ?</i> C'est un book qui présente mes produits, les études d'efficacité. C'est un visuel avec des informations sur les mentions obligatoires concernant le médicament. Sinon je peux	<i>"(...) c'est quoi un visuel (...)"</i> "(...) c'est un book qui présente mes produits (...)"	<u>Contexte</u>	<b>circonstance</b>	Commentaires/éléments satellites, qui n'apportent pas d'information d'ordre identitaire
260 à 262	R48	le faire à l'affiche. Le premier par lequel j'ai commencé, c'est un antistaminique. Le primalan. Je lui demande ce qu'il en pense, etc.... Pourquoi il le prescrit, comment il le prescrit. C'est à lui de me dire. Les médecins ils fonctionnent avec des tiroirs.	"(...) le premier par lequel j'ai commencé'(...)" "(...) je lui demande ce qu'il en pense (...)" "(...) c'est à lui de me dire (...)"	<u>action</u>	<b>Déroulement</b> <b>action matérielle</b> <b>action mentale</b>	schème opératoire - <b>échanger-</b> <a href="#">je lui demande</a> schème opératoire - <b>stratégie-</b> <a href="#">c'est à lui de</a>
263 à 265	R48	Telle pathologie égal tel médicament. Pour telle maladie, le primalan, pour telle allergie, le primalan. Et pour un autre type d'allergie, tac, il prescrit le médicament de mon concurrent. Alors je me dis, pourquoi il prescrit pas le Primalan. Il faut trouver.	"(...) alors je me dis, pourquoi il prescrit pas le primalan(...)"	<u>Intentionnel</u>	<b>buts- finalités</b>	
266 267	R48	Hier, je me suis rendu compte qu'il prescrit qu'aux enfants. Il m'explique que chez l'enfant ça marche bien. Ça marche bien sur les varicelles, je lui rappelle la double action	"(...) hier je me suis rendu compte qu'il prescrit qu'aux enfants (...)" "(...) je lui rappelle la double action (...)"	<u>action</u>	<b>action mentale</b> <b>action matérielle</b>	schème opératoire - <b>analyser-</b> <a href="#">je me suis rendu compte</a> schème opératoire - <b>argumenter-</b> <a href="#">je lui rappelle que</a>
268 à 271	R48  Q49	du Primalan parce que je sais que les médicaments concurrents n'ont pas cette double action. <i>Comment tu le sais que les médicaments concurrents n'ont pas</i>	"(...) je sais que les médicaments concurrents n'ont pas cette double action (...)" <i>"(...) comment tu le sais (...)"</i>	<u>déclaratif</u>	<b>savoirs théoriques</b>	schème opératoire - <b>comprendre-</b> <a href="#">je sais que</a>

	R49	<i>cette spécificité ?</i> Parce que je me forme sur les médicaments de mes concurrents	"(...) je me forme sur les médicaments de mes concurrents (...)"			schème opératoire- comprendre l'environnement- <a href="#">je me forme sur</a>
272 à 273	Q50 R50	<i>Et qui te forme ?</i> Ben c'est mes chefs.	"(...) <i>qui te forme (...)</i> " "(...) ben c'est mes chefs (...)"	<u>contexte</u>	<b>environnement</b>	Commentaires/éléments satellites, qui n'apportent pas d'information d'ordre identitaire
274 à 277	Q51 R51	<i>Donc là pour en revenir à hier tu lui a d'abord rappelé la double activité de ton médicament?</i> Ouah, je l'ai aussi félicité sur sa prescription pour les enfants. Je lui rappelle que ça marche bien. Et je lui dis, vous savez je connais peu de médecins qui ne prescrivent pas le Primalan aux enfants, et je lui dis que Primalan est leader sur le marché des	"(...) <i>donc là pour en revenir à hier (...)</i> " "(...) je l'ai aussi félicité sur sa prescription pour les enfants (...)" "(...) je lui dis vous savez que je connais peu de médecins (...)"	<u>action</u>	<b>action matérielle</b>	Séduction- <a href="#">je l'ai aussi félicité</a> schème opératoire - <b>argumenter-</b> <a href="#">je lui dis vous savez</a>
278 à 280	R51 R51	enfants, ce qui est un mensonge car il est leader pour les enfants de 1 à 5 ans uniquement. On a été leader longtemps, on ne l'est plus, mais ça il ne peut pas le vérifier, il n'a pas les chiffres.	"(...) ce qui est un mensonge (...)" "(...) mais ça il ne peut pas le vérifier (...)"	<u>jugements</u>	<b>Commentaires</b>	Comportement professionnel : <a href="#">mensonge</a> schème opératoire - <b>sécuriser-</b> <a href="#">il ne peut pas le vérifier</a>
281	Q52	<i>Et ça ne te dérange pas de mentir sur ce point ?</i>	"(...) <i>et ça ne te dérange pas de mentir sur ce point (...)</i> "			
282	R52	Non, absolument pas. Il ne va pas aller chercher les données chacun.	"(...) non absolument pas (...)"	<u>déclaratif</u>	<b>réflexion - distanciation provoquée par le questionnement</b>	non validation
283 à 285	Q53 R53	<i>Et là ton intention, c'est quoi ?</i> C'est de le rassurer, de l'asseoir, de le conforter dans sa prescription de mon médicament. Je remets une dose pour le conforter et je lui montrer que la plupart	"(...) <i>et là ton intention c'est quoi (...)</i> " "(...) c'est de le rassurer, de le conforter dans sa précision (...)" "(...) je remets une dose pour le conforter (...)"	<u>Intentionnel</u>	<b>buts- finalités</b>	

286 0 296	R53  Q54 R54 Q55 R55 Q56  R56	des médecins font la même chose. Je le rassure, j'use et j'abuse de vocabulaire pour le conforter <i>Et comment tu vous qu'il adhère ?</i> Ben je le vois. <i>Il te le dit ?</i> Pas forcément, j'observe la gestuelle, les acquiescements. Et je le vois <i>Et tu l'as appris où de discerner l'adhésion à ton discours ?</i> A l'école [rires], non je rigole, c'est sur le terrain que j'ai appris ça. Et d'ailleurs, si le médecin n'adhère pas, maintenant, je lui dis. Bon ben écoutez, je vois que vous n'êtes pas convaincu, qu'est-ce qui ne va pas dans ce que je vous ai présenté ? Ou est-ce que vous n'êtes pas d'accord ?	"(...) j'use et j'abuse de vocabulaire pour le conforter (...)"  "(...) et comment tu vois qu'il adhère (...)" "(...) ben je le vois (...)" "(...) il te le dit (...)" "(...) pas forcément, j'observe la gestuelle (...)" "(...) et tu l'as appris où (...)" "(...) sur le terrain (...)" "(...) et d'ailleurs, si le médecin n'adhère pas je lui dis (...)" "(...) qu'est-ce qui va pas dans ce que je vous ai présenté(...)"	<u>action</u>	<u>action matérielle</u>  <u>action mentale</u>  <u>réflexion - distanciation provoquée par le questionnement</u> <u>Déroulement</u> <u>action matérielle</u> <u>action matérielle</u>	Séduction - <u>j'use et j'abuse</u>  schème opératoire- <b>observation</b> - <u>je le vois</u>  validation partielle  schème opératoire - <b>argumenter-</b> <u>je lui dis</u> schème opératoire - <b>échanger-</b> <u>qu'est-ce qui va pas</u>
297 298	Q57 R57	<i>Et hier, il était d'accord ?</i> Ouah sur l'enfant. Et ça c'est ma force d'ailleurs. Je le conforte dans sa prescription	"(...) et hier il était d'accord ? (...)" "(...) ouaih sur l'enfant. Et ça c'est ma force d'ailleurs (...)"	<u>jugements</u>	<u>Evaluation subjective</u>	réussite - <u>c'est ma force</u>
299 à 303	Q58 R58 Q59  R59	<i>Et ensuite, tu présentes les autres médicaments ?</i> Ben oui, je suis pris par le temps, je dois aller vite. Je ne peux pas entrer en profondeur. <i>Et ça te dérange d'être pris par le temps, de devoir aborder les médicaments sans aller dans la profondeur ?</i> Non parce que je me dis que ce sera pour la prochaine fois. Je ne mets pas tous les	"(...)et ensuite, tu présentes (...)" "(...) ben oui je suis pris par le temps, je dois aller vite (...)" "(...) et ça te dérange d'être pris par le temps, de devoir aborder (...)"  "(...) Non, parce que je me dis que ce sera pour la prochaine fois (...)"	<u>action</u>	<u>Déroulement</u>  <u>réflexion - distanciation provoquée par le questionnement</u>	schème opératoire - <b>prendre en compte les contraintes</b> - <u>je suis pris par le temps, je dois</u>  invalidation
304	R59	œufs dans le même panier	"(...) je ne mets pas tous les œufs dans le même panier (...)"	<u>jugements</u>	<u>Croyances</u>	schème opératoire - <b>stratégie-</b> <u>je ne mets pas tous les œufs dans le même panier</u>
305	Q60	<i>hier, ton RDV a duré combien de temps ?</i>	"(...) hier, (...)"			
306	R60	Hier, c'était rapide, ça duré dix minutes.	"(...) hier c'était rapide, ça a duré dix minutes (...)"	<u>Contexte</u>	<u>temporel</u>	Commentaires/éléments satellites, qui n'apportent pas d'information d'ordre identitaire
307 à 309	Q61 Q61 R61	<i>Et donc tu as félicité le Docteur Etienne sur sa prescription du Primalan auprès de tes enfants, et ensuite,</i> Donc, j'ai discuté avec lui sur sa prescription auprès des adultes, sur laquelle il est	"(...) et donc tu as félicité le Docteur Etienne sur sa prescription (...)" "(...) et ensuite (...)" "(...) donc j'ai discuté avec lui sur sa prescription auprès des adultes (...)"	<u>action</u>	<u>action matérielle</u>	schème opératoire - <b>échanger-</b> <u>j'ai discuté</u>

310	R61	moins bon. Je le sais	"(...) je le sais (...)"	<b>déclaratif</b>	<b>réflexion - distanciation provoquée par le questionnement</b>	validation
311 312	Q62 R62	<i>Tu le sais comment grâce à ta consultation sur ton PDA ?</i> Non, je le sais parce qu'il me l'a dit et qu'en plus c'est le cas pour la plupart des	<i>"... tu le sais comment (...)"</i> "(...) je le sais parce qu'il me l'a dit et qu'en plus c'est le cas pour la plupart (...)"	<b>jugements</b>	<b>Croyances</b>	schème opératoire- <b>comprendre- je le sais</b>
313 314	R62 R62	médecins. Et en ce moment, moi mon levier de développement c'est l'adulte. Et ça marche bien parce que il y a vraiment un potentiel de développement. Il faut qu'on gagne	"(...) et en ce moment moi mon levier de développement c'est l'adulte (...)" "(...) il y a vraiment un potentiel de développement (...)"	<b>Contexte</b>	<b>temporel circonstance</b>	schème opératoire - <b>prioriser - mon levier de développement</b> schème opératoire - <b>prioriser - potentiel de développement</b>
315	R62	des parts de marché.	"(...) il faut qu'on gagne des parts de marché (...)"	<b>Intentionnel</b>	<b>buts- finalités</b>	
316 à 319	Q63 R63 Q64 R64	<i>Mais tu le sais comment que c'est ton levier de développement ?</i> Ben je le sais <i>C'est quoi ta source, ton PDA ?</i> Non, c'est au niveau national, c'est ce qu'on me dit en réunion avec mes responsables	<i>"(...) tu le sais comment que c'est ton levier de développement (...)"</i> "(...) ben je le sais (...)" <i>"(...) c'est quoi ta source (...)"</i> "(...) c'est au niveau national, c'est ce qu'on me dit en réunion avec mes responsables (...)"	<b>jugements</b>	<b>Commentaires</b>	
320 à 328	R64 Q65 R66 Q67 R67	commerciaux. C'est mon objectif, c'est à ce niveau que je peux faire du chiffre. <i>D'accord, donc hier, quand tu entames cet entretien, tu as en tête de le convaincre de prescrire plus sur le Primalan auprès des adultes</i> Mais bien sûr ! Je veux valider une prescription régulière sur l'adulte <i>Donc tu es entré chez le médecin. Tu sais que tu disposes de quinze minutes. Tu as une dizaine de médicaments à présenter. Comment tu décides à un moment de prioriser sur le Primalan pour encourager le médecin à prescrire plus pour l'adulte ?</i> Déjà mon objectif sur les produits. Pour le Primalan, j'ai une prime plus importante que d'autres médicaments. Alors évidemment, ma motivation se tourne vers ce	"(...) c'est mon objectif, c'est à ce niveau que je fais du chiffre (...)" <i>"(...) d'accord donc hier tu entames cet entretien, tu as en tête de le convaincre (...)"</i> "(...) mais bien sûr ! Je veux valider une prescription régulière sur l'adulte (...)" <i>"(...) donc tu es entré chez le médecin. Tu sais que tu disposes de 15 minutes (...)"</i> <i>"(...) comment tu décides à un moment de prioriser (...)"</i> "(...) déjà mon objectif sur les produits (...)" "(...) alors évidemment ma motivation se tourne vers ce médicament (...)"	<b>Intentionnel</b>	<b>buts- finalités</b>  <b>intentions</b>  <b>buts- finalités motifs</b>	validation
329 330	R67	médicament. J'en ai quatre qui me payent bien. Les autres médicaments, je les botte en touche, c'est tout, faut faire des choix.	"(...) j'en ai quatre qui me payent bien (...)"	<b>Contexte</b>	<b>circonstance</b>	schème opératoire - <b>prioriser - qui me payent bien</b>







348 à 354	R69  <i>Q70</i> R70	explique les préconisations de prescription. Tu lui dis que certains patients vont avoir des somnolences mais ça ne concerne pas tout le monde. Donc je fonce dans le problème. <i>Et comment il l'accueille le médecin</i> Bah bien. Mais il prescrit maintenant. Ça fait un moment qu'on en discute. Je lui dit alors qu'est-ce que vous en pensez. Il me dit bah effectivement, j'ai peu de patients qui se sont plaints. Et puis j'appuie aussi sur le point fort. Je lui dit que	"(...) tu lui dis que certains patients vont avoir (...)" "(...) donc je fonce dans le problème (...)"  <i>"(...) et comment il l'accueille le médecin (...)"</i> "(...) mais il prescrit maintenant. Ca fait un moment qu'on en discute (...)" "(...) je lui dis alors qu'est-ce que vous en pensez (...)" "(...) Et puis je m'appuie sur le point fort (...)"	<u>action</u>	<i>action matérielle</i>  <i>Déroulement</i> <i>action matérielle</i> <i>action mentale</i>	Utilisation du <u>tu</u> soudaine, signe de distanciation Dynamisme <u>je fonce</u>  schème opératoire - <b>échanger</b> - <u>qu'est-ce que vous en pensez</u> Séduction- <u>je m'appuie sur le point fort</u>
355	R70	l'avantage c'est que les patients la nuit ont une bonne qualité de sommeil. Et ça, il	"(...) l'avantage c'est que les patients la nuit ont une bonne qualité de sommeil (...)"	<u>jugements</u>	<i>Commentaires</i> <i>Déroulement</i>	schème opératoire - <b>comprendre son environnement-</b> <u>l'avantage c'est</u> Réussite - <u>c'est gagné</u>
356 à 362	R70 <i>Q71</i> R71 <i>Q72</i> R72 R72	confirme, il valide. Et quand il dit oui, c'est vrai, c'est gagné. <i>Et ça il te l'a dit hier</i> Oui <i>Et alors, tu t'es dit, ça y'est mon entretien est terminé, j'ai atteint mon objectif ?</i> Non, faut qu'il s'engage ensuite. Donc je lui demande, alors docteur, vous allez prescrire plus mon médicament chez l'adulte ? Et il me répond oui. J'ai mon engagement de principe.	"(...) et ça il confirme, il valide. Et quand il dit oui c'est vrai, c'est gagné (...)" <i>"(...)Et ça il te l'a dit hier . (...)"</i>  <i>"(...) et alors tu t'es dit, ça y'est mon entretien est terminé, j'ai atteint mon objectif (...)"</i> "(...) Non faut qu'il s'engage ensuite. Donc je lui demande (...)" "(...) et j'ai mon engagement de principe (...)"	<u>action</u>	<i>réflexion - distanciation</i> <i>provoquée par le questionnement</i> <i>Déroulement</i>	invalidation    réussite - <u>j'ai mon engagement</u>
363 à 368	<i>Q73</i> R73 R73  <i>Q74</i> R74	<i>Donc rien ne te dit qu'il le fera ?</i> Non, un concurrent peut me saccager le travail. Mais tu sais, c'est une question de personne aussi. Moi je sais que je passe bien. Que ce soit des hommes ou des femmes, mis à part certains, et je ne me l'explique pas, je suis quelqu'un d'apprécié <i>ET tu sais pourquoi ?</i> Pour partie. Je ne me substitue pas au médecin. Je sais ce qu'il vaut, je sais où est	<i>"(...) donc rien ne te dit qu'il le fera (...)"</i> "(...) non un concurrent peut me saccager le travail (...)" "(...) mais tu sais, c'est une question de personne aussi (...)" "(...) moi je sais que je passe bien (...) et je ne me l'explique pas" <i>"(...) et tu sais pourquoi ? (...)"</i> "(...) pour partie, je ne me substitue pas au médecin (...)"	<u>jugements</u>	<i>Commentaires</i> <i>Opinions</i>  <i>Evaluation subjective</i>	schème opératoire - <b>stratégie-</b> <u>me saccager le travail</u> Reconnaissance- image - <u>une question de personne</u> Reconnaissance- <u>je passe bien</u>  Rôle social - <u>je ne me</u>

						<a href="#">substitue pas</a>
369	R74	ma place, je sais ce que je peux lui apporter. J'ai des collègues qui se positionnent	"(...) je sais ce que je peux lui apporter (...)"	<b><u>Intentionnel</u></b>	<b><u>buts- finalités</u></b>	
370 371	R74	en "donneuses de leçon" auprès des médecins, et ça je ne comprends pas cette posture. J'ai honte. Je suis humble, j'aime montrer que je suis quelqu'un de convivial	"(...) j'ai des collègues qui se positionnent en donneuses de leçons (...)" "(...) J'ai honte, je suis humble, j'aime montrer que je suis quelqu'un de convivial (...)"	<b><u>jugements</u></b>	<b><u>Opinions</u></b> <b><u>Commentaires</u></b>	Rôle social- individuation - <a href="#">j'ai des collègues qui</a> Reconnaissance- Image - <a href="#">j'ai honte/humble/quelqu'un de convivial</a>
372 373	R74	tout en étant scientifique et technique. Je sais aussi être simple dans le vocabulaire, voire populaire. Je me positionne en support du médecin, je suis un expert, et j'aime	"(...) tout en étant scientifique et technique (...)" "(...)je me positionne en support du médecin, je suis un expert (...)"	<b><u>déclaratif</u></b>	<b><u>savoirs théoriques</u></b>	Connaissance de soi - <a href="#">tout en étant scientifique et technique</a> Reconnaissance- Rôle social <a href="#">Je me positionne/ expert</a>
374 375	R74	prendre soin de mon médecin. Je suis tant dans l'expertise que dans la bienveillance du médecin. Et ça fait partie de mes valeurs et je pense que c'est ça qui me fait gagner.	"(...) j'aime prendre soin de mon médecin. Je suis tant dans l'expertise que dans la bienveillance (...)" "(...) et ça fait partie de mes valeurs et je pense que c'est ce qui me fait gagner (...)"	<b><u>jugements</u></b>	<b><u>Commentaires</u></b>	Schème opératoire - <a href="#">écoute sensible-j'aime prendre soin</a>
376	<a href="#">Q75</a>	<a href="#">Donc revenons sur notre entretien d'hier</a>	<a href="#">"(...) donc revenons sur notre entretien d'hier (...)"</a>			
377 à 380	R75	Ben je continue, je lui présente ces 3 médicaments, je donne juste de l'info car je sais qu'il va prescrire. Je lui demande un coup de main, je lui demande de prescrire plutôt sur une boîte avec un nouveau dosage. Et puis je lui dit pour mes nouveaux produits que ça serait sympa qu'il participe au lancement de ce nouveau	"(...) je lui présente ces 3 médicaments, je donne juste l'info (...)" "(...) je lui demande un coup de main (...)" "(...) je lui demande de prescrire plutôt (...)" "(...) ce serait sympa qu'il participe au lancement de ce nouveau (...)"	<b><u>action</u></b>	<b><u>action matérielle</u></b>  <b><u>Déroulement</u></b>	Séduction/ manipulation - <a href="#">un coup de main</a> schème opératoire - <a href="#">échanger- je lui demande</a> Séduction/ manipulation - <a href="#">ce serait sympa</a>
381 382	R75	médicament. En plus sur celui-ci [Simon présente sa fiche médicament] j'ai les hautes autorités de la santé avec moi, parce que mes concurrents sont montrés du doigt pour	"(...) en plus sur celui-ci, j'ai les hautes autorités de la santé avec moi (...)" "(...) parce que mes concurrents sont montrés du doigt (...)"	<b><u>jugements</u></b>	<b><u>Commentaires</u></b>	Reconnaissance- <a href="#">Hautes autorités</a>
383		leurs effets secondaires. Donc celui-ci, je gagne du temps, je le présente en une	"(...) donc celui-ci je gagne du temps (...)"	<b><u>action</u></b>	<b><u>Déroulement</u></b>	schème opératoire - <b><u>prise en compte des</u></b>

						<u>contrainte-je gagne du temps</u>
384	R75	minute et demie. Je garde le plus gros pour la fin. Celui-là [Simon présente sa fiche médicament]	"(...)je garde le plus gros pour la fin (...)"	<u>Intentionnel</u>	<u>buts- finalités</u>	
385	R75	Ca c'est de la balle, c'est un paracétamol codéiné, je démarre de très bas avec	"(...) ça c'est de la balle, c'est un paracétamol codéiné (...)"	<u>jugements</u>	<u>Commentaires</u>	
386 387	R75	et je ne peux que progresser, en plus j'y crois à fond dans ce médicament. Donc j'ai une belle marge de progression.	"(...) je ne peux que progresser, en plus j'y crois à fond dans ce médicament (...)" "(...) j'ai une belle marge de progression (...)"	<u>Intentionnel</u>	<u>buts- finalités</u>	
388	R75	Oui, je lui ai donc présenté 4 médicaments, il m'a écouté tout du long. C'est	"(...) oui je lui ai donc présent 4 médicaments, il m'a écouté (...)"	<u>action</u>	<u>Déroulement</u>	validation
389	Q75	un bon entretien.	"(...) c'est un bon entretien (...)"	<u>jugements</u>	<u>Evaluation subjective</u>	Analyse- <u>c'est un bon entretien</u>
390 à 392	Q76 R76	<i>Et l'ordre de présentation des médicaments, il t'est imposé ?</i> Oui, mais je ne le respecte jamais, je fais comme bon me semble. Et ça marche très bien comme ça. Je fais ma présentation en fonction de mon humeur. Et mon	<i>"(...) et l'ordre de présentation des médicaments, il t'est imposé ? (...)"</i> "(...) oui mais je ne le respecte pas, je fais comme bon me semble (...)" "(...) je fais ma présentation en fonction de mon humeur (...)"	<u>action</u>	<u>Déroulement</u>	validation partielle liberté d'action - <u>en fonction de mon humeur</u>
393	R76	objectif, c'est de valider par visite 4 médicaments.	"(...) Mon objectif, c'est de (...)"	<u>Intentionnel</u>	<u>buts- finalités</u>	
394 395	Q77 R77	<i>Et cet entretien, tu l'as conclu comment ?</i> Je remercie de m'avoir reçu, merci pour votre accueil. Et je lui dit que je le	<i>"(...) et c'est entretien, tu l'as conclu comment ? (...)"</i> "(...) je remercie de m'avoir reçu, merci pour votre accueil (...)"	<u>action</u>	<u>action matérielle</u>	Comportement professionnel - <u>merci</u>
396 397	R77	contacterai prochainement. Et là précisément, c'est la collègue de Docteur Etienne qui a sonné parce que j'avais RDV ensuite avec elle et elle m'attendait.	"(...) et là précisément, c'est la collègue de Dr Etienne qui a sonné (...)" "(...) j'avais RDV avec elle et elle m'attendait (...)"	<u>Contexte</u>	<u>temporel environnement</u>	Commentaires/éléments satellites, qui n'apportent pas d'information d'ordre identitaire
398 399	R77	Alors j'ai dit au médecin qui m'attendait; Ah là là, il parle trop Docteur Etienne, et j'ai filé dans le bureau du sa collègue, et là, j'ai pas eu mes 5 minutes de préparation.	"(...) alors j'ai dit au médecin qui m'attendait (...)" "(...) j'ai filé dans le bureau de sa collègue (...)"	<u>action</u>	<u>action matérielle</u> <u>Déroulement</u>	
400	R77	C'est un métier d'énergie !	"(...) c'est un métier d'énergie (...)"	<u>jugements</u>	<u>Opinions</u>	Analyse- <u>métier d'énergie</u>

**Grille d'analyse 8: Quatre caractéristiques principales du processus d'action de Simon :**  
**Stratégie / observer / comprendre / écoute sensible**  
*Décrypter les schèmes opératoires de réalisation d'action de Simon*

*1- Déployer une stratégie d'action*

<u>Action ou satellite d'action selon Vermersch</u>	Type d'action ou type de satellite d'action selon Vermersch	N° de lignes	Q/R	Unité de sens
<b><u>action</u></b>	action mentale	122	R23	"(...) je me dis que je vais prendre la température(...)"
	Déroulement	146	R29	"(...) c'est assez équilibré. Euh, j'ai lu le journal le matin y'a un article (...)"
	action matérielle	156	R30	"(...) et je lui dis ça va vous ? Parce qu'on parle de poids, de charge du travail (...)"
	action matérielle	157	R30	"(...) vous vous en sortez quand même, vous finissez pas à 9 heures le soir ?(...)"
	action mentale	158	R30	"(...) j'essaie de... qu'il me parle de lui, de ses conditions de travail en fait (...)"
	Déroulement	159	R30	"(...) souvent au départ j'essaie de faire ça avec le médecin (..)"
	Déroulement	164	R31	"(...) et c'est lui qui va y venir (...)"
	action mentale	180	R32	"(...) donc j'aime bien commencer comme ça (...)"
	Déroulement	196	R35	"(...) en parlant d'autre chose que de mes médicaments (...)"
	action mentale	262	R48	"(...) c'est à lui de me dire (...)"
	action matérielle	344	R69	"(...) donc j'assume la faiblesse de mon médicament, mais je retourne en positif (...)"
<b><u>Intentionnel</u></b>	motifs	25	R5	"(...) je me suis aperçu que j'avais pas de RDV (...)"
	buts- finalités	26	R5	"(...) si je vous vois pas avant la fin de l'année (...)"
	intentions	29	R6	"(...) ben de jouer sur la corde sensible(...)"
	buts- finalités	38	R7	"(...) faut réussir à les avoir(...)"
	buts- finalités	99	R20	"(...) et comment je peux l'amener à changer et à plus lui prescrire (...)"
<b><u>jugements</u></b>	Commentaires	62	R12	(...) mais des fois c'est bien aussi de dire(...)'
	Commentaires	63	R12	"(...) pour rechoper l'info pendant la confirmation (...)"
	Croyances	304	R59	"(...) je ne mets pas tous les œufs dans le même panier (...)"
	Commentaires	364	R73	"(...) non un concurrent peut me saccager le travail (...)"

2- Comprendre avant d'agir

<u>Action ou satellite d'action selon Vermersch</u>	Type d'action ou type de satellite d'action selon Vermersch	N° de lignes	Q/R	Unité de sens
<b><u>Intentionnel</u></b>	motifs	98	R20	"(...) la question à lui poser sera pourquoi (..)"
	intentions	107	R22	"(...) Je reprends aussi notre historique de rencontres (...) au début j'organisais (...)"
	circonstance	218	R40	"(...) il y en a plusieurs, il y a d'abord une raison thérapeutique (...)"
<b><u>déclaratif</u></b>	savoirs théoriques	268	R48	"(...) je sais que les médicaments concurrents n'ont pas cette double action (...)"
	savoirs théoriques	271	R49	"(...) je me forme sur les médicaments de mes concurrents (...)"
<b><u>jugements</u></b>	Commentaires	151	R30	"(...) les Pays de Loire était un des cinq (..)"
	Commentaires	152	R30	"(...) et que dans les Pays de Loire, bon y'a des précisions par département (...)"
	Commentaires	153	R30	"(...) Y'a 43% des médecins qui sont en Pays de Loire et 6% en Mayenne
	Commentaires	226	R41	"(...) il faut savoir qu'il y a des médecins qui aiment avoir un certain train de vie (...)"
	Croyances	312	R62	"(...) je le sais parce qu'il me l'a dit et qu'en plus c'est le cas pour la plupart (...)"
	Commentaires	355	R70	"(...) l'avantage c'est que les patients la nuit ont une bonne qualité de sommeil (...)"

### 3- Observer

<u>Action ou satellite d'action selon Vermersch</u>	Type d'action ou type de satellite d'action selon Vermersch	N° de lignes	Q/R	Unité de sens
<b>action</b>	action mentale	91	R19	"(...) je vois ses données de prescriptions(...)"
	action mentale	92	R19	"(...) je vois qu'il est un bon prescripteur (...)"
	action mentale	93	R19	"(...) il ne prescrit pas les produits de mes concurrents(...)"
	action mentale	97	R20	"(...) donc je vois que sur l'un de mes produits (...)"
	action mentale	109	R22	"(...) et je vois que ma binôme le voit aussi. Ah oui, j'ai un binôme (..)"
	action matérielle	128	R24	"(...) ben je le vois tout de suite à sa tête, je ne lui parle tout de suite sur le vif du sujet(...)"
	Déroulement	135	R25	"(...) et là il était assez détendu, donc c'était plutôt sympa (...)"
	action mentale	289	R54	"(...) ben je le vois (...)"
<b>contexte</b>	environnement	136	R25	"(...) il y a une bonne ambiance dans son cabinet (...)"

### 4- Adopter une écoute sensible

<u>Action ou satellite d'action selon Vermersch</u>	Type d'action ou type de satellite d'action selon Vermersch	N° de lignes	Q/R	Unité de sens
<b>action</b>	action mentale	123	R23	"(...) je sais pas aujourd'hui comment il va être(..)"
	Déroulement	129	R24	"(...) je lui demande d'abord comment ça va (...)"
	Déroulement	138	R26	"(...) alors la première chose, donc, bonjour comment ça va . Et je sens qu'il va bien(...)"
	action mentale	160	R30	"(...) comment il ressent ses conditions de travail (...)"
<b>jugements</b>	Commentaires	124	R23	"(...) parce qu'il faut prendre en compte qu'il travaille beaucoup et qu'il y a (...)"
	Evaluation	199	R36	"(...) je sens que ça me met à l'aise (...)"
	Commentaires	374	R74	"(...) j'aime prendre soin de mon médecin. Je suis tant dans l'expertise que dans la bienveillance (...)"

**Grille d'analyse 9: Les caractéristiques secondaires du processus d'action de Simon :**

*Décrypter les schèmes opératoires de réalisation d'action de Simon*

Caractéristiques secondaires	Action ou satellite selon Vermersch	Type d'action ou type de satellite d'action selon Vermersch	N° de lignes	Q/R	Unité de sens
<b><u>anticipation</u></b>	action  contexte()	action matérielle action mentale circonstance	52 73 125	R10 R14 R23	"(...) je le fais en salle d'attente, je révise en 5 minutes (...)" "(...) je sais que je vais devoir attendre trois quart d'heure(...)" "(...) et tu le sais pas d'avance (...)"
<b><u>ciblage</u></b>	action	action mentale	256	R47	"(...) lui, je lui en ai proposé 5, 6. Donc je sors mon visuel (...)"
<b><u>échanger</u></b>	action	action matérielle	261 295 309 337 353 379	R48 R56 R61 R69 R70 R75	"(...) je lui demande ce qu'il en pense (...)" "(...) qu'est-ce qui va pas dans ce que je vous ai présenté(...)" "(...) donc j'ai discuté avec lui sur sa prescription auprès des adultes (...)" "(...) je lui dis que je sais (...) Il me dit que c'est vrai (...)" "(...) je lui dis alors qu'est-ce que vous en pensez (...)" "(...) je lui demande de prescrire plutôt (...)"
<b><u>méthode de concentration</u></b>	action	action matérielle	66 72	R13 R14	"(...) je sors mes papiers, je fais une abstraction du bruit (...)" "(...) donc là je replonge dans mes stats et la préparation de mon entretien (...)"
<b><u>positionnement</u></b>	Intentionnel	circonstance	224	R41	"(...) il y a aussi tout ce qui est moyen. Euh je peux lui apporter des moyens (...)"
<b><u>prioriser</u></b>	contexte() )	temporel circonstance circonstance	313 314 329	R62 R62 R67	"(...) et en ce moment moi mon levier de développement c'est l'adulte (...)" "(...) il y a vraiment un potentiel de développement (...)" "(...) j'en ai quatre qui me payent bien (...)"
<b><u>adapter- transformer</u></b>	déclaratif	savoirs procéduraux formalisés	194 195	R35 R35	"(...) je l'ai appris à Promocash (...)" "(...) j'avais des responsables qui étaient surpris de je commence mes entretiens(...)"
<b><u>affronter</u></b>	jugements	Commentaires	78	R15	"(...) ce qui arrive des fois et moi je les fixe pour les embêter(...)"

<b><u>analyser</u></b>	action contexte()	action mentale circonstance circonstance circonstance	266 339 340 341	R48 R69 R69 R69	"(...) hier je me suis rendu compte qu'il prescrit qu'aux enfants (...)" "(...) le médicament de mon concurrent est performant (...)" "(...) nos concurrents ils ont joué là-dessus (...)" "(...) car ce médicament fait dormir sur la route (...)"
<b><u>argumenter</u></b>	action	action matérielle action matérielle	267 294	R48 R56	"(...) je lui rappelle la double action (...)" "(...) et d'ailleurs, si le médecin n'adhère pas je lui dis (...)"
<b><u>automatisme</u></b>	contexte() jugements	circonstance Evaluation subjective	251 59	R46 R12	"(...) c'est tellement une habitude (...)" "(...) j'ai pas systématiquement besoin de le faire parce que je connais bien(...)"
<b><u>comprendre</u></b>	Intentionnel  contexte() déclaratif  jugements	motifs intentions circonstance savoirs théoriques savoirs théoriques Commentaires Commentaires Commentaires Commentaires Croyances Commentaires	98 107 218 268 271 151 152 153 226 312 355	R20 R22 R40 R48 R49 R30 R30 R30 R41 R62 R70	"(...) la question à lui poser sera pourquoi(..)" "(...) Je reprends aussi notre historique de rencontres (...) au début j'organisais (...)" "(...) il y en a plusieurs, il y a d'abord une raison thérapeutique (...)" "(...) je sais que les médicaments concurrents n'ont pas cette double action (...)" "(...) je me forme sur les médicaments de mes concurrents (...)" "(...) les Pays de Loire était un des cinq ..)" "(...) et que dans les Pays de loire, bon y'a des précisions par département (...)" "(...) Y'a 43% des médecins qui sont en Pays de Loire et 6% en Mayenne "(...) il faut savoir qu'il y a des médecins qui aiment avoir un certain train de vie (...)" "(...) je le sais parce qu'il me l'a dit et qu'en plus c'est le cas pour la plupart (...)" "(...) l'avantage c'est que les patients la nuit ont une bonne qualité de sommeil (...)"
<b><u>expliquer</u></b>	action	action matérielle	342	R69	"(...) donc je lui explique que c'est un médicament patient- dépendant (...)"
<b><u>ignorer</u></b>	jugements	Commentaires	71	R14	(...) je les vois même plus(...)"
<b><u>prendre en compte les contraintes</u></b>	action action	Déroulement Déroulement	300 383	R58 R75	"(...) ben oui je suis pris par le temps, je dois aller vite (...)" "(...) donc celui-ci je gagne du temps (...)"



<b><u>réflexion</u></b>	action Intentionnel	action mentale motifs buts- finalités	27 30 32	R5 R6 R6	"(...) voilà comment j'ai négocié (...)" (...) par rapport à la couverture de cible(...)" "(...) faut que je le vois (...)"
<b><u>remplir le temps</u></b>	action  jugements	action matérielle Déroulement action mentale Commentaires Commentaires	83 88 89 80 81	R17 R18 <i>Q19</i> R16 R16	"(...) je prends mon PDA, je saisis (...), je consulte(...)" "(...) j'ai téléchargé mon PDA (...)" "(..) aussi mes rapports de visite que je fais là-dessus(...)" "(...) sur mon téléphone, c'est pour jouer(...)" "(...) sur mon PDA c'est pour travailler, là dedans, j'ai un fichier médecin tu vois (...)"
<b><u>sécuriser</u></b>	contexte() jugements	circonstance Commentaires	69 279	R14 R51	"(...) je vis un peu dans les salles d'attentes (...)" "(...) mais ça il ne peut pas le vérifier (...)"

**Grille d'analyse 9: Les traits des personnalité et les éléments identitaires de Simon  
qui se dégagent au travers l'explicitation de l'action**  
*Décrypter les messages structurants de Simon dans une situation d'action*

<u>Eléments de personnalité</u>	<u>Action ou satellite d'action selon Vermersch</u>	Type d'action ou type de satellite d'action selon Vermersch	N° de lignes	Q/R	Unité de sens
<b><u>Esprit d'analyse</u></b>	jugements	Evaluation subjective Opinions	389 400	Q75 R77	"(...) c'est un bon entretien (...)" "(...) c'est un métier d'énergie (...)"
<b><u>Capacité – bonne mémoire</u></b>	jugements	Evaluation subjective	61	R12	"(...) j'ai l'avantage d'avoir une bonne mémoire(...)"
<b><u>Communicant</u></b>	jugements	Evaluation subjective	193	R35	"(...) les deux. Je suis un communicant (...)"
<b><u>Comportement professionnel</u></b> <b>Convivial</b> <b>Agréable</b> <b>Sens du relationnel</b> <b>Sens des affaires</b>	action      jugements	action matérielle action matérielle action matérielle Déroulement Commentaires action matérielle action matérielle action matérielle action matérielle	46 47 395 134 278 44 76 130 139	R9 R9 R77 R25 R51 R9 R15 R24 R26	"(...) j'ai RDV avec le docteur Etienne (...)" "(...) elle me dit que c'est la même salle d'attente (...)" "(...) je remercie de m'avoir reçu, merci pour votre accueil (...)" "(...) il m'a dit, vous avez rendez-vous avec moi. Je lui ai dit ouai c'est ça (...)" "(...) ce qui est un mensonge (...)" "(...) j'fais bonjour(...)" "(...) je suis hyper décontracté (...)" "(...) je me présente, je lui dit bonjour (...)" "(...) je lui demande s'il bosse dur (...)"
<b><u>Connaissance de soi</u></b>	déclaratif  jugements	savoirs théoriques savoirs théoriques Opinions	147 372 244 242	R29 R74 R43 R43	"(...) je lui en parle donc on discute un coup(...)" "(...) tout en étant scientifique et technique (...)" "(...) j'ai beaucoup plus confiance en mes compétences scientifiques et de (...) j'avais un bon potentiel commercial (...)"

<b><u>Dynamisme</u></b>	contexte action a	environnement action matérielle action matérielle	54 349 345	R10 R69 R69	"(...) j'ai pleins de stats (...)" "(...) donc je fonce dans le problème (...)" "(...) je mets les pieds dedans (...)"
<b><u>Empathie</u></b>	Intentionnel  jugements	intentions intentions Opinions	141 178 179	R26 R32 R32	"(...) ah c'est pour avoir un petit peu d'empathie au départ pour lui montrer que je suis sensible (...)" "(...) aussi de lui changer un peu les idées, parce que c'est pas toujours évident(...)" "(...) d'enchaîner des patients malades. Il est là pour se détendre un peu aussi(...)"
<b><u>Etre bienveillant</u></b>	contexte	environnement	237	R42	"(...) ça leur permet d'avoir une petite parenthèse dans leur journée (...)"
<b><u>Image de soi</u></b>	contexte	environnement	77 70 67	R15 R14 R13	"(...) personne ne me jette de regard provocateur (...)" "(...) il y a plein de gens qui me regardent comme une bête étrange(...)" "(...) je sais bien qu'il y a plein de vieux sui me regardent (...)"
<b><u>liberté d'action</u></b>	action	Déroulement	392	R76	"(...) je fais ma présentation en fonction de mon humeur (...)"

<b><u>Reconnaissance</u></b>	jugements	Commentaires	171	R31	"(...) c'est quelqu'un d'important pour moi, personnellement (..)"
		Commentaires	172	R31	"(...) si lui n'accepte pas de me recevoir, je ne peux pas travailler (...)"
		Commentaires	381	R75	"(...) en plus sur celui-ci, j'ai les hautes autorités de la santé avec moi (...)"
		Commentaires	371	R74	"(...) J'ai honte, je suis humble, j'aime montrer que je suis quelqu'un de convivial (...)"
		Opinions	365	R73	"(...) mais tu sais, c'est une question de personne aussi (...)"
		Opinions	366	R73	"(...) moi je sais que je passe bien (...) et je ne me l'explique pas"
		Opinions	207	R37	"(...) je suis pas un catalogue qui démontre une batterie de médicaments (...)"
		Opinions	177	R32	"(...) je suis quelqu'un qu'a des idées, qu'a des choses à raconter(...)"
	déclaratif	Commentaires	373	R74	"(...) je me positionne en support du médecin, je suis un expert (...)"
		Croyances	173	R31	"(...) sans lui moi mon travail il existe pas (...)"
		Evaluation subjective	212	R38	"(...) avant je lui vouais énormément de respect, il y a des choses maintenant( ...)"
		Commentaires	211	R38	"(...) je me considère maintenant comme son égal(...)"
		Croyances	214	R38	"(...) on est dans un rapport de réciprocité (...)"
		Evaluation subjective	210	R38	(...) alors avant je sacralisais complètement, j'ai appris à complètement le désacraliser(...)"
			206	R37	"(...) il m'accorde une certaine confiance(...) elle est justifiée (...)"
<b><u>Réflexion</u></b>	contexte	environnement	101	R21	"(...) Ben justement, c'était moins loin que ce que je pensais (...)"
<b><u>Réussite</u></b>	action	Déroulement	356	R70	"(...) et ça il confirme, il valide. Et quand il dit oui c'est vrai, c'est gagné (...)"
	jugements	Evaluation subjective	298	R57	"(...) ouai sur l'enfant. Et ça c'est ma force d'ailleurs (...)"
	action	Déroulement	361	R72	"(...) et j'ai mon engagement de principe (...)"
		Déroulement	23	R5	"(...) J'ai réussi à choper un RDV (...)"
			368	R74	

<b><u>Rôle social</u></b>	jugements	Evaluation subjective Opinions	227	R41	"(...) pour partie, je ne me substitue pas au médecin (...)"
			234	R42	"(...) je suis un moyen financier (...)"
			230	R42	
			370	R74	
			37	R7	"(...) accessoirement je suis aussi une bouffée d'air pur entre deux patients (...)"
			36	R7	"(...) parce qu'on finance pas mal de choses. Et si on disparaît ils perdront beaucoup de choses (...)"
			174	R31	"(...) j'ai des collègues qui se positionnent en donneuses de leçons (...)"
			286	R53	"(...) faut les acheter les secrétaires(...)"
			142	R26	"(...) les secrétaires, il faut les avoir in the pocket(...)"
			33	R6	"(...) je m'intéresse à ce qu'il fait(...)"
<b><u>Séduction</u></b>	jugements  action	Evaluation subjective Evaluation subjective action mentale action matérielle action mentale action matérielle action matérielle action mentale action matérielle Déroulement action matérielle	275	R51	"(...) j'use et j'abuse de vocabulaire pour le conforter (...)"
			354	R70	"(...) je commence le travail au corps(..)"
			24	R5	"(...) il faut aller cravacher auprès de la secrétaire (...)"
			380	R75	"(...) je l'ai aussi félicité sur sa prescription pour les enfants (...)"
			378	R75	"(...) Et puis je m'appuie sur le point fort (...)"
					"(...) avec un sourire ravageur(...)"
					"(...) ce serait sympa qu'il participe au lancement de ce nouveau (...)"
					"(...) je lui demande un coup de main (...)"

## Annexe 8- Analyse et grilles d'analyses du discours de l'accompagnatrice durant l'entretien 2 de Simon

Analyse entretien 2 – Simon 31/10/2011 – entretien d'explicitation d'une action – séance de travail du portfolio- Analyse du discours de l'accompagnatrice :

N° de lignes	Q/R	Corpus	Unité de sens	Phase de l'intervention	Type d'intervention
1	Q1	Donc on va poursuivre notre travail dans l'élaboration de ton portefeuille de	"(...) on va poursuivre notre travail (...)"	<b>accueil et contrat</b>	<b>recentrer sur l'action décrite</b>
2	Q1	compétences. Je te propose d'abord de me présenter tes activités et nous nous	"(...) je te propose de(...)"		
3	Q1	arrêterons ensuite sur une activité. Ça te convient ?	"(...)arrêterons ensuite sur une activité. Ça te convient ?(...)"		
4	R1	Mon cœur de métier			
5	R1	[partie de l'enregistrement incompréhensible]			
6	Q2	Tu vas prendre une toute petite parcelle de ton activité, et nous allons si tu le veux bien	"(...) tu vas prendre une toute petite parcelle de ton activité (...)"		
7	Q2	nous arrêter dessus, le but étant que par le description d'un moment précis et temporalisé	"(...) nous allons si tu le veux bien nous arrêter dessus (...)"		
8	Q2	tu puisses en ressortir tes compétences, mais aussi ton mécanisme d'action, ta singularité	"(...) le but étant que (...)"		
9	Q2	ta manière d'agir et de réagir face à une situation de travail précise.	"(...) tu puisses en ressortir (...)"		
10	Q2	Je te propose donc de te remettre en situation. La dernière fois où tu as présenté tes	"(...) je te propose donc de te remettre en situation (...)"		
11	Q2	médicaments à tes médecins. Pour mener à bien cet entretien, je vais certainement	"(...) pour mener à bien cet entretien, je vais certainement être amenée à (...)"		
12	Q2	être amenée à te couper pour t'amener à aller plus loin dans ton explicitation. Tu es d'accord ?			
13	R2	Pas de souci, on y va			
14	Q3	Alors, quelle situation de travail choisis- tu ?	"(...) quelle situation de travail choisis- tu (...)"	<b>Participer à la mise en sens de l'action</b>	<b>recentrer sur l'action décrite</b>
15	R3	Alors ça va être un entretien avec un médecin, c'est facile c'est ce que je fais tous les			
16	R3	Jours			
17	Q4	Oui, mais, là, je te demande de choisir un entretien, précis, un qui t'a plu par	"(...) oui mais là, je te demande de choisir un entretien précis (...)"		<b>recentrer sur l'action décrite</b>
18	Q4	exemple			
19	R4	Un qui m'a plu ? Allez Docteur Etienne, Pof. çuila je suis content ! Alors j'ai RDV			
20	R4	à midi, donc, euh....., je te dis qui est docteur Etienne avant. C'est un généraliste.			

21	Q5	<i>D'accord, et comment as-tu eu ce RDV</i>	"(...) d'abord, comment as-tu eu cet entretien ?(...)"		<b>Faire expliciter la procédure d'action</b>
22	R5	Ah ben, je suis allé directement au cabinet, il y a à peu près 3 mois et j'étais en retard			
23	R5	et j'ai réussi à choper un RDV, comme ça à l'arrache. A la fin de l'année, j'ai demandé			
24	R5	un entretien à la secrétaire avec un sourire ravageur en lui disant "je suis désolé je			
25	R5	vous ai pas vu beaucoup cette année et euh je me suis aperçu que j'avais pas de RDV			
26	R5	avant la fin de l'année et au niveau de ma direction, si je vous vois pas avant la fin de			
27	R5	l'année ils vont me rentrer dedans". Voilà comment j'ai négocié avec la secrétaire.			
28	Q6	<i>Et là, ton intention c'était quoi?</i>	"(...) et là, ton intention c'était quoi (...)"		<b>Explorer vers les notions identitaires : émotions, intentions, croyances, valeurs...</b>
29	R6	Ben de jouer sur la corde sensible de la secrétaire pour qu'elle me colle un RDV			
30	R6	parce que toujours par rapport à la couverture de cible, si je les vois pas, j'ai un			
31	R6	problème. Après on me sort des statistiques et ils me disent que j'ai pas vu assez de			
32	R6	médecin. Voilà. Donc faut que je le vois, et lui j'peux pas l'voir sans RDV. Donc il faut			
33	R6	aller cravacher auprès de la secrétaire pour avoir un RDV.			
34	Q7	<i>Et pour toi c'est une technique de jouer sur la corde sensible ?</i>	"(...) et pour toi c'est une technique (...)"		<b>Faire expliquer l'action - approfondir</b>
35	R7	Ben y'a intérêt, c'est comme ça qu'on peut décrocher des RDV avec les secrétaires.		<b>Participer à la mise en sens de soi</b>	
36	R7	Les secrétaires faut les avoir in the pocket, sinon t'as des soucis, tu travailles pas bien			
37	R7	Faut les acheter les secrétaires. N'importe comment [rires], mais faut réussir à les			
38	R7	avoir.			
39	Q8	<i>D'accord. Donc il y a 3 mois...</i>	"(...) d'accord, donc, il y a 3 mois (...)"		<b>Faire expliquer l'action - approfondir</b>
40	R8	Ouah, et c'est rare			
41	Q9	<i>Je t'arrête, on reprend, il y a 3 mois...</i>	"(...) je t'arrête (...)"		<b>recentrer sur l'action décrite</b>
42	R9	Donc j'ai eu ce RDV là à 12h, donc j'arrive au cabinet il est midi moins cinq. Un timing			
43	R9	un peu serré parce que je suis allé faire la pharmacie juste avant du bled pour savoir			
44	R9	s'ils prescrivaient mon produit.[rires] et euh, j'arrive, je vois la secrétaire, j'fais			

45	R9	bonjour je suis Simon X, des laboratoires Pierre Fabre, j'ai RDV avec deux médecins			
46	R9	du cabinet; un à midi et un à midi quinze. J'ai RDV avec le docteur Etienne et le			
47	R9	docteur Rasdimonski. Donc elle me dit c'est la même salle d'attente, vous allez au			
48	R9	fond à gauche. Donc tu vas en salle d'attente, t'arrives, y'a plein de patients en salle			
49	R9	d'attente, tu fais Ouop hop hop il est en retard [ <i>rites</i> ]			
50	Q10	<i>Alors reprenons, déjà tu es arrivé, tu étais à l'heure, mais tu avais eu le temps au</i>	<i>"(...) alors reprenons, déjà, tu es arrivé, tu étais à l'heure (...)"</i>		<i>Faire expliciter la procédure d'action</i>
51	Q10	<i>préalable de te préparer à cet entretien ?</i>			
52	R10	Non ça je le fais en salle d'attente. Je le fais en salle d'attente, je révise en 5 minutes			
53	R10	avec ça [ <i>Simon présente un PDA</i> ]. Là-dessus			
54	R10	j'ai plein de stats. J'ai une fiche du médecin là-dedans qui me dit depuis quand je			
55	R10	l'ai pas vu.			
56	Q11	<i>Et ça tu le fais, donc cinq minute avant l'entretien ?</i>	<i>"(...) et ça tu le fais donc cinq minutes avant (...)"</i>		<i>interpréter pour retranscrire</i>
57	R11	Ouah, Ouaih,			
58	Q12	<i>Donc pour cette activité, tu as une première phase de préparation de RDV.</i>	<i>"(...) donc pour cette activité, tu as une première phase (...)"</i>		<i>Faire expliciter la procédure d'action</i>
59	R12	Ouah, même si j'ai pas besoin systématiquement de le faire parce que je connais bien			
60	R12	les médecins maintenant, j'ai peu près un fichier de 300 médecins, et c'est vrai que			
61	R12	j'ai l'avantage d'avoir une bonne mémoire ce qui me permet de me rappeler ce qu'ils			
62	R12	font ou ce qu'ils ne font pas. Mais des fois c'est bien aussi de dire, "je ne sais plus			
63	R12	ce que vous m'avez dit la dernière fois, mais..., pour rattraper l'info pendant la			
64	R12	confirmation.			
65	Q13	<i>Donc là tu prépares ton entretien?</i>	<i>"(...) donc là tu prépares ton entretien ? (...)"</i>		<i>Faire expliciter la procédure d'action</i>
66	R13	Ouah, dans la salle d'attente je sors mes papiers, je fais abstraction du bruit dans			
67	R13	la salle d'attente, ah je sais bien qu'il y a plein de vieux qui me regardent et tout hein			
68	Q14	<i>Et donc, tu te concentres...</i>	<i>"(...) et donc tu te concentres (...)"</i>		<i>interpréter pour retranscrire</i>
69	R14	Ben oui, je vis un peu dans les salles d'attente, donc j'ai l'habitude. Alors effectivement			
70	R14	il y a plein de gens qui me regardent comme une bête étrange mais moi je les vois			



71	R14	même plus quoi. Donc là je replonge dans mes stats et la préparation de mon entretien			
72	R14	car je sais que je vais devoir attendre trois quart d'heures après tous les patients			
73	R14	qui sont là dans la salle d'attente. Donc je prends mon téléphone, je prends mon PDA			
74	R14	Voilà quoi.			
75	Q15	<i>Et tu te sens comment à ce moment-là ?</i>	<i>"(...) et tu te sens comment à ce moment là (...)"</i>		<i>Explorer vers les notions identitaires : émotions, intentions, croyances, valeurs...</i>
76	R15	Je suis hyper décontracté. Personne ne me jette des regards provocateurs, ce qui			
77	R15	arrive des fois, et moi je les fixe pour les embêter. Mais pas là pour ce RDV, je bidouille			
78	R15	quoi. Avec mon téléphone...			
79	Q16	<i>Donc là tu vas sur ton téléphone...</i>	<i>"(...) donc là tu vas sur ton téléphone (...)"</i>		<i>interpréter pour retranscrire</i>
80	R16	Non, ça sur mon téléphone, c'est pour jouer. Sur mon PDA, c'est pour travailler			
81	R16	sur mes médecins. Là-dedans j'ai un fichier médecin tu vois.			
82	Q17	<i>Donc précisément, tu fais quoi ce jour-là ?</i>	<i>"(...) donc précisément tu fais quoi (...)"</i>		<i>recentrer sur l'action décrite</i>
83	R17	Je prends mon PDA, je saisis le nom de Docteur Etienne, et je consulte ses prescriptions			
84	R17	sur mon médecin.			
85	Q18	<i>Mais tu le sais comment qu'il faut le faire</i>	<i>"(...) mais tu le sais comment qu'il faut le faire (...)"</i>		<i>Faire expliquer l'action - approfondir</i>
86	R18	J'ai été formé comme ça, et l'utilisation est très simple. Comme tous les			
87	R18	matins, ce matin-là, j'ai téléchargé mon PDA pour mise à jour. C'est grâce à ça, c'est			
88	R18	aussi mes rapports de visite que je fais la dessus.			
89	Q19	<i>Si tu veux bien, nous reviendrons plus tard sur tes rapports de visite, revenons à</i>	<i>"(...) si tu le veux bien, nous reviendrons plus tard (...)"</i>		<i>recentrer sur l'action décrite</i>
90	Q19	<i>ta visite médicale, donc...</i>	<i>"(...) si tu le veux bien nous reviendrons plus tard sur (...)"</i>		
91	R19	Donc je fais Docteur Etienne, et je vois ses données de prescriptions. Je vois qu'il			
92	R19	est un bon prescripteur de mon produit, le Primalan, et qu'il ne prescrit pas les			
93	R19	produits de mes concurrents			
94	Q20	<i>Mais quels éléments as-tu retenu exactement pour préparer ton entretien ?</i>	<i>"(...) mais quels éléments as-tu retenus exactement pour (...)"</i>		<i>Explorer vers les notions identitaires : émotions, intentions, croyances, valeurs...</i>
95	R20	Quels éléments j'ai retenu ? D'abord, depuis quand je l'ai revu, qu'est-ce qu'on s'est			
96	R20	dit à mon dernier RDV avec lui, puisqu'à chaque fois je fais mon			

97	R20	rapport de visite Donc je vois que sur un de mes produits, il a prescrit plus celui de mes concurrents.			
98	R20	La question à lui poser sera pourquoi, et comment je peux l'amener à changer et			
99	R20	à plus prescrire sur mon produit.			
##	Q21	<i>Et donc c'était quand la dernière fois que tu l'as revu ?</i>	"(...) et donc c'était quand (...)"		<b>Faire expliciter la procédure d'action</b>
101	R21	Ben justement, c'était moins loin que ce que je pensais, c'était au mois de mai.			
102	R21	[rires]			
##	Q22	<i>Et donc il en ressortait quoi ?</i>	"(...) et donc il en ressortait quoi (...)"		<b>Explorer vers les notions identitaires : émotions, intentions, croyances, valeurs...</b>
104	R22	C'est un prescripteur de mon produit de manière générale. Y'a des choses que je pourrais			
105	R22	développer encore, mais globalement, si j'avais que des médecins comme ça, j'aurai			
106	R22	beaucoup d'argent. Je reprends aussi notre historique de rencontres, ça fait deux ans et demi			
107	R22	que je le visite, au début j'organisai des traiteurs dans sa salle de pause le midi			
108	R22	et je vois que ma binôme aussi le voit. Ah oui, j'ai une binôme pour certains			
109	R22	médicaments.			
##	Q21	<i>Donc 5 minutes avant l'entretien, dans la salle d'attente, tu prépares ton entretien</i>	"(...) Donc 5 minutes avant l'entretien(...) tu prépares(..)"		<b>interpréter pour retranscrire</b>
##	Q21	<i>et tu le structures : tu reprends vos derniers échanges grâce au compte-rendu</i>	"(...) tu le structures, tu reprends vos derniers échanges grâce (...)"		
##	Q21	<i>disponible sur ton PDA, tu analyses ses prescriptions, tu regardes ce qui est positif, et</i>	"(...) tu analyses(...) tu regardes(...)tu t'arrêtes (...)"		
##	Q21	<i>tu t'arrêtes sur ce qui ne te convient pas en termes de prescription. Tu prépares un</i>	"(..) tu prépares un argumentaires pour(...)"		
##	Q21	<i>argumentaires pour améliorer ce point en lui demandant pourquoi, et tu</i>	"(...) pour améliorer ce point(...)"		<b>recentrer sur l'action décrite</b>
##	Q21	<i>réfléchis à une réponse l'encourageant à prescrire ton médicament. Est-ce que c'est</i>	"(...) est-ce que tu es d'accord avec cela (...)"	<b>Participer à la mise en sens de soi</b>	<b>interpréter pour retranscrire</b>
##	Q21	<i>cela ?</i>			
117	R21	Exactement			
##	Q22	<i>Et tu fais une petite synthèse écrite ?</i>	"(...) et tu fais une petite synthèse écrite (...)"	<b>participer à la mise en sens de</b>	<b>interpréter pour retranscrire</b>

119	R22	Non pas du tout, tout est dans ma tête. Oh non parce que je vais pas ressortir mon		<b><i>l'action</i></b>	
120	R22	pense-bête quand je vais lui parler.			
##	Q23	<i>Grosso modo tu te dis donc que tu vas lui dire quoi au médecin ?</i>	<i>"(...à) tu te dis donc que tu vas lui dire quoi au médecine(...)"</i>	<b><i>participer à la mise en sens de soi</i></b>	<i>Explorer vers les notions identitaires : émotions, intentions, croyances, valeurs...</i>
122	R23	Alors je me dis que je vais prendre la température. Je sais comment il est globalement			
123	R23	ce métier, sauf que je sais pas aujourd'hui comment il va être. Parce que faut prendre			
124	R23	en compte qu'il travaille beaucoup et qu'il y a des jours où ils sont vachement plus			
125	R23	désagréables que d'autres, et ça tu le sais pas d'avance.		<b><i>Participer à la mise en sens de l'action</i></b>	
##	Q24	<i>OK, tu lances la transition, tu as préparé de tête ton entretien, t'as les éléments clés</i>	<i>"(...)OK, tu lances la transition, tu as préparé de tête ton entretien, t'as les éléments (...)"</i>		<b><i>interpréter pour retranscrire</i></b>
##	Q24	<i>en tête, et donc tu te demandes de quelle humeur il va être. Tu le vois comment ?</i>	<i>"(...) et donc tu te demandes de quelle humeur il va être (...)"</i>		
128	R24	Ben je le vois tout de suite à sa tête, je ne lui parle pas tout de suite du vif du sujet,			
129	R24	je lui demande d'abord comment ça va. Je me présente, je lui dis bonjour Simon X,			
130	R24	laboratoire Pierre Fabre...			
##	Q25	<i>Oui mais là, il te connaît.</i>	<i>"(...) oui mais là il te connaît(...)"</i>		<b><i>recentrer sur l'action décrite</i></b>
132	R25	Ouah, et il sait très bien que je suis là, car je suis sur son planning. Il a mon nom et			
133	R25	mon labo. Et en plus, il m'a déjà vu avant dans la salle d'attente. Il m'avait dit "vous			
134	R25	avez RDV avec moi". Je lui ai dit ouah c'est ça. Et donc la j'ai bien vu déjà comment			
135	R25	il était. Et là il était assez détendu, donc c'est plutôt sympa. Il y a une bonne			
136	R25	ambiance dans ce cabinet			
##	Q26	<i>Donc si on se remet dans le contexte d'hier, il te reçoit...</i>	<i>"(...) donc on se remet dans le contexte d'hier (...)"</i>		<b><i>Faire expliciter la procédure d'action</i></b>
138	R26	Alors la première chose, donc, bonjour comment ça va. Et je sens qu'il va bien			
139	R26	Je lui demande s'il bosse dur.			
##	Q27	<i>Tu lui demandes s'il bosse dur, dans quel but tu lui demande ça ?</i>	<i>"(...) tu lui demandes s'il bosse dur, dans quel but (...)"</i>		<i>Explorer vers les notions identitaires : émotions, intentions, croyances, valeurs...</i>
141	R26	Ah c'est pour avoir un petit peu d'empathie au départ pour lui montrer que je suis			

142	R26	sensible à ce qu'il fait. Je commence "le travail au corps"			
##	Q28	<i>Et c'est dans une stratégie purement commerciale ou bien c'est sincère ?</i>	<i>"(...) et c'est dans une stratégie purement commerciale ou bien c'est sincère (...)"</i>	<b>participer à la mise en sens de soi</b>	<i>Explorer vers les notions identitaires : émotions, intentions, croyances, valeurs...</i>
144	R28	Un peu des deux			
##	Q29	<i>D'accord</i>	<i>"(...) d'accord (...)"</i>		<i>Explorer vers les notions identitaires : émotions, intentions, croyances, valeurs...</i>
146	R29	C'est assez équilibré. Euh, j'ai lu le journal le matin, y'a un article sur Ouest France			
147	R29	qui parle de la démographie médicale, je lui en parle donc on discute un coup.			
##	Q30	<i>Donc ça tu l'as lu avant ?</i>	<i>"(...) donc ça tu l'as vu avant (...)"</i>		<i>Faire expliciter la procédure d'action</i>
149	R30	Oui, le journal du matin. Je lui sors même le journal et on le regarde ensemble et			
150	R30	on commence à discuter. Sur le journal ils marquaient que les Pays de Loire étaient			
151	R30	un des cinq dernières régions médicale au niveau de la			
152	R30	démographie médicale et que dans les Pays de Loire, bon y'a des précisions par département au niveau			
153	R30	Sarthe, Mayenne Loire Atlantique. Y'a 43% des médecins qui sont en Pays de Loire et 6% en			
154	R30	Mayenne [ <i>le rythme de parole de Simon devient plus rapide, le volume de sa voix</i>			
155	R30	<i>augmente</i> ]. Donc là on commence à parler de démographie médicale et je lui dis, ça			
156	R30	va-vous ? Parce qu'on parle de poids, de charge de travail. Ça va, vous vous en sortez			
157	R30	quand même, vous finissez pas à 9 heures le soir ? J'essaie de..., de... [ <i>rythme</i>			
158	R30	<i>de parole qui ralentit, volume de la voix qui baisse</i> ] qu'il me parle de lui, de ses			
159	R30	conditions de travail en fait. Souvent au départ j'essaie de faire ça avec le médecin.			
160	R30	Comment il ressent ses conditions de travail etc.			
##	Q31	<i>Mais quand tu lui demandes ça, t'es déjà dans ta logique de recentrer ensuite</i>	<i>"(...) mais quand tu lui dis ça, t'es déjà dans une logique de recentrer ensuite (...)"</i>		<i>interpréter pour retranscrire</i>
##	Q31	<i>sur le médicament</i>			
163	R31	Ben ouai. Enfin, oui et non ! De toute façon il sait pourquoi je suis là, et c'est			
164	R31	lui qui va y venir. Il va me demander... Moi ce que je veux c'est lui			

165	R31	montrer que je ne suis pas nécessaire là pour lui euh....lui cogner une information sur le médicament			
166	R31	parce que c'est primordial pour moi, même si c'est vrai et il a raison, je voudrais lui			
167	R31	montrer qu'il fait partie d'un système dans lequel il fait partie aussi, et si lui existe			
168	R31	ne suis pas nécessaire là pour lui euh....lui cogner une information sur le médicament			
169	R31	que je m'intéresse à ce qu'il fait et pas simplement pour lui matraquer un message			
170	R31	que mon labo me demande de véhiculer quoi. J'essaie de lui montrer aussi que c'est			
171	R31	quelqu'un d'important pour moi, personnellement parce que c'est grâce à une personne			
172	R31	comme ça que je peux travailler. Si lui n'accepte pas de me recevoir, je ne peux			
173	R31	pas travailler ! Sans lui, moi mon travail il n'existe pas. Donc j'essaie de lui montrer			
174	R31	que je m'intéresse à ce qu'il fait.			
##	Q32	Tu es dans une logique de réciprocité un peu ?		participer à la mise en sens de soi	interpréter pour retranscrire
176	R32	Ouah ! J'essaie de... Et en même temps, j'essaie de lui apporter des choses. Je suis	(...) tu es dans une logique de réciprocité un peu ?(...)"		
177	R32	quelqu'un d'intéressant qu'a des idées, qu'a des choses à raconter. Je veux essayer			
178	R32	aussi de lui changer un peu les idées, parce que c'est pas toujours évident			
179	R32	d'enchaîner des patients malades. Il est là pour se détendre un peu aussi. Ca peut			
180	R32	être intéressant. Donc j'aime bien démarrer comme ça			
##	Q33	Donc tu démarres, tu veux créer un climat de convivialité ?	(...) donc tu démarres, tu veux créer un climat de convivialité ? (...)"	Participer à la mise en sens de l'action	recentrer sur l'action décrite
182	R33	Oui c'est ça, exactement			
##	Q34	Et donc toi, ta manière de créer un climat de convivialité, c'est de discuter sur des	(...) et donc ta manière de créer un climat de convivialité c'est de discuter (...)"		
##	Q34	sujets qui le concernent sans aller tout de suite sur le sujet du médicament	(...) sans aller tout de suite sur le sujet du médicament (...)"		
185	R34	Ah ben oui, y'a certains médecins, je sais qu'ils font du tennis, je vais sur ce terrain			
186	R34	là. Si j'attaque directement dans le sujet, c'est que le médecin, je n'attends rien de			
187	R34	lui et je n'ai qu'une envie, c'est de terminer le RDV. Plus je raccourci cette phase-là,			

188	R34	plus ça veut dire que je vais faire une descendante et mon...mon...RDV, y aura pas			
189	R34	d'interaction, il sera pas communicatif. On n'arrivera pas à communiquer ensemble.			
##	Q35	<i>Et donc cette technique, car c'est bien un technique que tu déploies à ce moment-là,</i>	<i>"(...) c'est bien une technique que tu déploies à ce moment là (...)"</i>		<i>interpréter pour retranscrire</i>
##	Q35	<i>tu la tiens d'où, c'est ta manière d'être ou bien ce sont des techniques commerciales</i>	<i>"(...) tu l'as tiens d'où; c'est ta manière d'être ou bien ce sont des techniques commerciales(...)"</i>	<b>participer à la mise en sens de soi</b>	<i>Faire expliquer l'action - approfondir</i>
##	Q35	<i>très balisées apprises en formation continue ou initiale ?</i>	<i>"(...) apprises en formation continuer ou initiale (...)"</i>		<i>interpréter pour retranscrire</i>
193	R35	Les deux. Je suis un communicant, mais en même temps, ce temps accordé au départ		<b>participer à la mise en sens de l'action</b>	
194	R35	je l'ai appris à Promocash, c'est vrai que quand j'ai commencé dans la visite médicale,			
195	R35	j'avais des responsables qui étaient surpris que je commence mes entretiens en			
196	R35	parlant d'autres choses que de mes médicaments.			
##	Q36	<i>C'est donc une méthode qui t'est propre ?</i>	<i>"(...) c'est donc une méthode qui t'est propre (...)?</i>		<i>interpréter pour retranscrire</i>
198	R36	Oui, sans doute que d'autres fonctionnent comme cela aussi, mais moi je sens que			
199	R36	ça me met à l'aise, ça me donne une bonne assise pour pouvoir continuer. Et ça			
200	R36	c'est une compétence commerciale acquise chez Promocash			
##	Q37	<i>Tu sens que tu as un rôle qui va au-delà de ton métier de délégué médical quand</i>	<i>"(...) tu sens que tu as un rôle qui va au-delà de ton métier de délégué médical (...)"</i>		<i>interpréter pour retranscrire</i>
##	Q37	<i>tu t'intéresses comme cela aux médecins ?</i>		<b>participer à la mise en sens de soi</b>	
203	R37	A de plus en plus. Je suis leur bouffée d'air. Je veux être une pose agréable pour eux.			
204	R37	J'aime bien leur montrer que je suis soucieux de ce qu'ils font, et que voilà, on est dans			
205	R37	un contexte où on travaille ensemble S'il me reçoit, c'est qu'il m'accorde une certaine			
206	R37	confiance et je voudrais lui montrer que cette confiance, ben voilà, elle est justifiée			
207	R37	par rapport à ce que je sais faire à côté, je suis pas un catalogue qui démontre			
208	R37	une batterie de médicaments			
##	Q38	<i>Et tu te positionnes comment par rapport aux médecins ?</i>	<i>"(...) et tu te positionnes comment par rapport aux médecins (...)"</i>		<i>Explorer vers les notions identitaires : émotions, intentions, croyances, valeurs...</i>
210	R38	Alors avant je le sacralisais complètement, j'ai appris à complètement le désacraliser.			
211	R38	Euh je me considère maintenant, pas comme son égal, mais je l'ai			

212	R38	vachement désacralisé			
213	R38	Avant, je lui vouais énormément de respect, il y a des choses maintenant que je respecte beaucoup moins. J'ai un peu plus équilibré, au moins dans ma tête, nos			
214	R38	rapports, on est dans un rapport de réciprocité.			
## Q39 Et ta valeur ajoutée par rapport à lui, c'est quoi ?			"(...) et ta valeur ajoutée par rapport à lui, c'est quoi (...)"		Explorer vers les notions identitaires : émotions, intentions, croyances, valeurs...
216	R39	Là-dessus ?			
## Q40 Oui, il a bien une raison de t'accueillir le médecin.			"(...) oui il a bien une raison de te recevoir le médecin (...)"		Faire expliquer l'action - approfondir
218	R40	Il y en a plusieurs; il ya d'abord une raison thérapeutique, par rapport à un médicament			
219	R40	ou une molécule, et puis par rapport à certaines innovations etc, avec une façon de			
220	R40	se servir du médicament, une information complète. Y'a éventuellement s'il rencontre			
221	R40	des problèmes dans la prescription du médicament. Y'a un recueil d'informations pour			
222	R40	remonter des informations à la pharmacovigilance,			
## Q41 Hmm hmm, t'es le lien entre le labo et le médecin			"(...) t'es le lien entre le labo et le médecin (...)"		interpréter pour retranscrire
224	R41	Effectivement. Il y a aussi tout ce qui est moyen. Euh, je peux lui apporter des moyens			
225	R41	en terme de formation médicale continue, ou pour simplement euh... Parce qu'il faut			
226	R41	savoir qu'il y a des médecins qui aime avoir un certain train de vie, qui aime sortir etc,			
227	R41	et je suis aussi un moyen qui leur permet de euh... Je suis un moyen financier on			
228	R41	va dire, parfois.			
## Q42 Parce que ?			"Parce que "		Faire expliquer l'action - approfondir
230	R42	Parce qu'on finance pas mal des choses. Et si on disparaît, ils perdront beaucoup de choses			
231	R42	Les jeunes médecins s'assoient dessus, ils ne veulent pas nous recevoir, mais			
232	R42	ils s'assoient aussi sur leur formation continue. Parce qu'on leur apprend n'importe			
233	R42	quoi à la fac. Ils ne connaissent pas la pharmaco P; Voilà; Et euh, accessoirement, je suis			
234	R42	aussi une bouffée d'air pur entre deux patients. Je suis un moyen pour eux de se détendre			
235	R42	Et c'est souvent que quand t'arrives, le medecin t'emmène à son			

**Participer à la mise en sens de l'action**

236	R42	local de pause, et tu fais l'entretien en buvant un café, et on discute du produit à ce moment-là. Pour eux			
237	R42	c'est important aussi, ça leur permet d'avoir une petite parenthèse dans une journée			
238	R42	Chargée			
##	Q43	<i>Donc si on revient par rapport au RDV d'hier, donc vous avez échangé sur l'article</i>	<i>"(...) donc si on revient par rapport au RDV, vous avez échangé sur l'article du journal-(...)"</i>		<i>Faire expliciter la procédure d'action</i>
##	Q43	<i>du journal, tu te sentais comment à ce moment-là ?</i>	<i>"(...) tu te sentais comment à ce moment là (...)"</i>		<i>Explorer vers les notions identitaires : émotions, intentions, croyances, valeurs...</i>
241	R43	Bien, maintenant c'est mon quotidien. Sur ma première année, j'étais pas du tout comme ça, même si je savais		<b>participer à la mise en sens de soi</b>	
242	R43	de par mes responsables que j'avais un bon potentiel commercial, j'avais pas la même			
243	R43	assise. Maintenant je suis beaucoup plus à l'aise. J'ai beaucoup plus confiance en mes			
244	R43	compétences scientifiques et de communication. Même si des fois je me rate, je sais			
245	R43	comment me rattraper.			
##	Q44	<i>Bon revenons à notre entretien, comment en êtes-vous venu à parler du médicament ?</i>	<i>"(...) bon revenons à notre entretien, comment en êtes vous venu à parler du médicament (...)"</i>		<i>recentrer sur l'action décrite</i>
247	R44	Ben ça dépend			
##	Q45	<i>Oui mais hier spécifiquement</i>	<i>"(...) oui mais hier spécifiquement (...)"</i>		<i>recentrer sur l'action décrite</i>
249	R45	Oh je me rappelle plus, [silence], je ne me rappelle plus du tout			
##	Q46	<i>Et tu sais pourquoi tu ne t'en rappelles plus ?</i>	<i>"(...) et tu sais pourquoi tu ne te rappelles plus du tout (...)"</i>	<b>Participer à la mise en sens de soi</b>	<i>Explorer vers les notions identitaires : émotions, intentions, croyances, valeurs...</i>
251	R46	Ben parce que c'est tellement une habitude, c'est un moment où on est coupés par notre			
252	R46	conversation par un coup de fil par exemple et ça permet de faire la transition.			
##	Q47	<i>D'accord, tu ne te souviens pas précisément, et quand vous en êtes venus à</i>	<i>"(...) d'accord, (...), et quand vous en êtes venu à parler du médicament, tu as commencé comment (...)"</i>		<i>Faire expliciter la procédure d'action</i>
##	Q47	<i>parler du médicament, tu as commencé comment ?</i>		<b>participer à la mise en sens de l'action</b>	
255	R47	Je n'ai pas qu'un produit. J'en ai pleins, j'en ai au moins un dizaine.			
256	R47	Lui, je lui en ai présenté 5-6. Donc je sors mon visuel.			
##	Q48	<i>C'est quoi un visuel ?</i>	<i>"(...) c'est quoi un visuel (...)"</i>		<i>Faire expliquer l'action - approfondir</i>
258	R48	C'est un book qui présente mes produits, les études d'efficacité.			
259	R48	C'est un visuel avec des informations sur les mentions obligatoires concernant le			



260	R48	médicament. Sinon je peux le faire à l'affiche. Le premier par lequel j'ai commencé, c'est un antistaminique.			
261	R48	Le primalan. Je lui demande ce qu'il en pense, etc.... Pourquoi il le prescrit, comment			
262	R48	il le prescrit. C'est à lui de me dire. Les médecins ils fonctionnent avec des tiroirs.			
263	R48	Telle pathologie égal tel médicament. Pour telle maladie, le primalan, pour telle allergie,			
264	R48	le primalan. Et pour un autre type d'allergie, tac, il prescrit le médicament de mon			
265	R48	concurrent. Alors je me dis, pourquoi il prescrit pas le Primalan. Il faut trouver.			
266	R48	Hier, je me suis rendu compte qu'il prescrit qu'aux enfants. Il m'explique que chez l'enfant			
267	R48	ça marche bien. Ça marche bien sur les varicelles, je lui rappelle la double action			
268	R48	du Primalan parce que je sais que les médicaments concurrents n'ont pas cette double			
269	R48	action.			
##	Q49	<i>Comment tu le sais que les médicaments concurrents n'ont pas cette spécificité ?</i>	"(...) comment tu le sais (...)"		<b>Faire expliquer l'action - approfondir</b>
271	R49	Parce que je me forme sur les médicaments de mes concurrents			
##	Q50	<i>Et qui te forme ?</i>	"(...) qui te forme (...)"		<b>Faire expliquer l'action - approfondir</b>
273	R50	Ben c'est mes chefs.			
##	Q51	<i>Donc là, pour en revenir à hier tu lui a d'abord rappelé la double activité de ton médicament ?</i>	"(...) donc là pour en revenir à hier (...)"		<b>recentrer sur l'action décrite</b>
275	R51	Ouah, je l'ai aussi félicité sur sa prescription pour les enfants. Je lui rappelle			
276	R51	que ça marche bien. Et je lui dis, vous savez je connais peu de médecins qui ne prescrivent			
277	R51	pas le Primalan aux enfants, et je lui dis que Primalan est leader sur le marché des			
278	R51	enfants, ce qui est un mensonge car il est leader pour les enfants de 1 à 5 ans uniquement.			
279	R51	On a été leader longtemps, on ne l'est plus, mais ça il ne peut pas le vérifier, il n'a			
280	R51	pas les chiffres.			
##	Q52	<i>Et ça ne te dérange pas de mentir sur ce point ?</i>	"(...) et ça ne te dérange pas de mentir sur ce point (...)"		<b>Explorer vers les notions identitaires : émotions, intentions, croyances, valeurs...</b>
282	R52	Non, absolument pas. Il ne va pas aller chercher les données chacun.		<b>Participer à la mise en sens de</b>	
##	Q53	<i>Et là ton intention, c'est quoi ?</i>	"(...) et là ton intention c'est quoi (...)"		<b>Explorer vers les notions</b>

284	R53	C'est de le rassurer, de l'asseoir, de le conforter dans sa prescription de mon		soi	identitaires : émotions, intentions, croyances, valeurs...
285	R53	médicament. Je remets une dose pour le conforter et je lui montrer que la plupart			
286	R53	des médecins font la même chose. Je le rassure, j'use et j'abuse de vocabulaire			
287	R53	pour le conforter			
##	Q54	Et comment tu vois qu'il adhère ?	"(...) et comment tu vois qu'il adhère (...)"		Explorer vers les notions identitaires : émotions, intentions, croyances, valeurs...
289	R54	Ben je le vois.			
##	Q55	Il te le dit ?	"(...) il te le dit (...)"	Participer à la mise en sens de l'action	interpréter pour retranscrire
291	R55	Pas forcément, j'observe la gestuelle, les acquiescements. Et je le vois		Participer à la mise en sens de l'action	
##	Q56	Et tu l'as appris où de discerner l'adhésion à ton discours ?	"(...) et tu l'as appris où (...)"		Faire expliquer l'action - approfondir
293	R56	A l'école [rires], non je rigole, c'est sur le terrain que j'ai appris ça. Et d'ailleurs, si le			
294	R56	médecin n'adhère pas, maintenant, je lui dis. Bon ben écoutez, je vois que vous n'êtes			
295	R56	pas convaincu, qu'est-ce qui ne va pas dans ce que je vous ai présenté ? Ou est-ce			
296	R56	que vous n'êtes pas d'accord ?			
##	Q57	Et hier, il était d'accord ?	"(...) et hier il était d'accord ? (...)"		recentrer sur l'action décrite
298	R57	Ouah sur l'enfant. Et ça c'est ma force d'ailleurs. Je le conforte dans sa prescription			
##	Q58	Et ensuite, tu présentes les autres médicaments ?	"(...)et ensuite, tu présentes (...)"		recentrer sur l'action décrite
300	R58	Ben oui, je suis pris par le temps, je dois aller vite. Je ne peux pas entrer en profondeur.			
##	Q59	Et ça te dérange d'être pris par le temps, de devoir aborder les médicaments sans	"(...) et ça te dérange d'être pris par le temps, de devoir aborder (...)"		interpréter pour retranscrire
##	Q59	aller dans la profondeur ?	"(...)aller dans la profondeur"		
303	R59	Non parce que je me dis que ce sera pour la prochaine fois. Je ne mets pas tous les			
304	R59	œufs dans le même panier			
##	Q60	hier, ton RDV a duré combien de temps ?	"(...) hier, (...)"		recentrer sur l'action décrite
306	R60	Hier, c'était rapide, ça duré dix minutes.			
##	Q61	Et donc tu as félicité le Docteur Etienne sur sa prescription du Primalan auprès de	"(...) et donc tu as félicité le Docteur Etienne sur sa prescription (...)"		Faire expliciter la procédure d'action
##	Q61	tes enfants, et ensuite,	"(...) et ensuite (...)"		

309	R61	Donc, j'ai discuté avec lui sur sa prescription auprès des adultes, sur laquelle il est			
310	R61	moins bon. Je le sais			
##	Q62	<i>Tu le sais comment grâce à ta consultation sur ton PDA ?</i>	"(... tu le sais comment (...)"		<b>Faire expliquer l'action - approfondir</b>
312	R62	Non, je le sais parce qu'il me l'a dit et qu'en plus c'est le cas pour la plupart des			
313	R62	médecins. Et en ce moment, moi mon levier de développement c'est l'adulte. Et ça marche			
314	R62	bien parce que il y a vraiment un potentiel de développement. Il faut qu'on gagne			
315	R62	des parts de marché.			
##	Q63	<i>Mais tu le sais comment que c'est ton levier de développement ?</i>	"(...) tu le sais comment que c'est ton levier de développement (...)"		<b>Faire expliquer l'action - approfondir</b>
317	R63	Ben je le sais			
##	Q64	<i>C'est quoi ta source, ton PDA ?</i>	"(...) c'est quoi ta source (...)"		<b>Faire expliquer l'action - approfondir</b>
319	R64	Non, c'est au niveau national, c'est ce qu'on me dit en réunion avec mes responsables			
320	R64	commerciaux. C'est mon objectif, c'est à ce niveau que je peux faire du chiffre.			
##	Q65	<i>D'accord, donc hier, quand tu entames cet entretien, tu as en tête de le convaincre</i>	"(...) d'accord donc hier tu entames cet entretien, tu as en tête de le convaincre (...)"		<b>Faire expliciter la procédure d'action</b>
##	Q65	<i>de prescrire plus sur le Primalan auprès des adultes</i>	"(...) de prescrire plus sur le Primalan (...)"		
323	R66	Mais bien sûr ! Je veux valider une prescription régulière sur l'adulte			
##	Q67	<i>Donc tu es entré chez le médecin. Tu sais que tu disposes de quinze minutes. Tu as</i>	"(...) alors évidemment ma motivation se tourne vers ce médicament (...)"		
##	Q67	<i>une dizaine de médicaments à présenter. Comment tu décides à un moment de</i>	"(...) j'en ai quatre qui me payent bien (...)"		<b>Faire expliquer l'action - approfondir</b>
##	Q67	<i>prioriser sur le Primalan pour encourager le médecin à prescrire plus pour l'adulte ?</i>			
327	R67	Déjà mon objectif sur les produits. Pour le Primalan, j'ai une prime plus importante			
328	R67	que d'autres médicaments. Alors évidemment, ma motivation se tourne vers ce			
329	R67	médicament. J'en ai quatre qui me payent bien. Les autres médicaments, je les botte			
330	R67	en touche, c'est tout, faut faire des choix.			
##	Q68	<i>Et hier, quand as-tu décidé de présenter le Primalan et d'axer ton argumentaire pour</i>	"(...)quand as-tu décidé de présenter le Primalan et d'axer ton argumentaire pour(...)"		<b>Faire expliciter la procédure d'action</b>
##	Q68	<i>la prescription pour adultes ?</i>			
333	R68	Et bien c'est dans la salle d'attente que je me suis décidé.			
334	R68	J'ai confiance en ma personne et je suis dans le confort quand je me décide au			
335	R68	dernier moment.			
##	Q69	<i>Et donc comment vous abordez la problématique de l'adulte ?</i>	"(...) et donc comment vous abordez la problématique de l'adulte (...)"		<b>Faire expliquer l'action -</b>

				<i>approfondir</i>
337	R69	Je lui dis que je sais qu'il prescrit moins sur l'adulte. Il me dit c'est vrai. Je lui dis		
338	R69	que j'ai vaguement une idée. Je lui dit que je sais qu'il a une habitude de prescription		
339	R69	autre, que le médicament de mon concurrent est performant et que le Primalan fait		
340	R69	dormir, ce qui arrange bien les parents. Nos concurrents ils ont joué l'à-dessus.		
341	R69	Car ce médicament fait dormir sur la route. Donc il me dit bah oui, c'est pour ça		
342	R69	que je ne prescris pas. Donc je lui explique de c'est un médicament patient-dépendant.		
343	R69	c'est-à-dire que ça ne concerne que certains patients et qu'il ne faut pas généralisé.		
344	R69	Donc j'assume la faiblesse de mon médicament, mais je le retourne en positif. Donc		
345	R69	je mets les pieds dedans. Il ne faut pas avoir peur de mettre les pieds dans le plat.		
346	R69	Si tu ne lui en parles pas, tu ne le rassures pas. Tu lui dit bon ben voilà je sais		
347	R69	pourquoi vous ne prescrivez pas mon médicament, et après tu lui expliques. Tu lui		
348	R69	expliques les préconisations de prescription. Tu lui dis que certains patients vont avoir		
349	R69	des somnolences mais ça ne concerne pas tout le monde. Donc je fonce dans le		
350	R69	problème.		
##	Q70	<i>Et comment il l'accueille le médecin</i>	<i>"(...) et comment il l'accueille le médecin (...)"</i>	<i>Faire expliquer l'action - approfondir</i>
352	R70	Bah bien. Mais il prescrit maintenant. Ça fait un moment qu'on en discute. Je lui		
353	R70	dit alors qu'est-ce que vous en pensez. Il me dit bah effectivement, j'ai peu de		
354	R70	patients qui se sont plaints. Et puis j'appuie aussi sur le point fort. Je lui dit que		
355	R70	l'avantage c'est que les patients la nuit ont une bonne qualité de sommeil. Et ça, il		
356	R70	confirme, il valide. Et quand il dit oui, c'est vrai, c'est gagné.		
##	Q71	<i>Et ça il te l'a dit hier</i>	<i>"(...)Et ça il te l'a dit hier . (...)"</i>	<i>recentrer sur l'action décrite</i>
358	R71	Oui		
##	Q72	<i>Et alors, tu t'es dit, ça y'est mon entretien est terminé, j'ai atteint mon objectif ?</i>	<i>"(...) et alors tu t'es dit,ça y'est mon entretien est terminé, j'ai atteint mon objectif (...)"</i>	<i>interpréter pour retranscrire</i>
360	R72	Non, faut qu'il s'engage ensuite. Donc je lui demande, alors docteur, vous allez		
361	R72	prescrire plus mon médicament chez l'adulte ? Et il me répond oui. J'ai mon		

362	R72	engagement de principe.			
##	Q73	<i>Donc rien ne te dit qu'il le fera ?</i>	<i>"(...) donc rien ne te dit qu'il le fera (...) ?"</i>		<i>Faire expliquer l'action - approfondir</i>
364	R73	Non, un concurrent peut me saccager le travail. Mais tu sais, c'est une question			
365	R73	de personne aussi. Moi je sais que je passe bien. Que ce soit des hommes ou des			
366	R73	femmes, mis à part certains, et je ne me l'explique pas, je suis quelqu'un d'apprécié			
##	Q74	<i>ET tu sais pourquoi ?</i>	<i>"(...) et tu sais pourquoi ? (...) "</i>		<i>Faire expliquer l'action - approfondir</i>
368	R74	Pour partie. Je ne me substitue pas au médecin. Je sais ce qu'il vaut, je sais où est			
369	R74	ma place, je sais ce que je peux lui apporter. J'ai des collègues qui se positionnent			
370	R74	en "donneuses de leçon" auprès des médecins, et ça je ne comprends pas cette			
371	R74	posture. J'ai honte. Je suis humble, j'aime montrer que je suis quelqu'un de convivial			
372	R74	tout en étant scientifique et technique. Je sais aussi être simple dans le vocabulaire,			
373	R74	voire populaire. Je me positionne en support du médecin, je suis un expert, et j'aime			
374	R74	prendre soin de mon médecin. Je suis tant dans l'expertise que dans la bienveillance			
375	R74	du médecin. Et ça fait partie de mes valeurs et je pense que c'est ça qui me fait gagner.			
##	Q75	<i>Donc revenons sur notre entretien d'hier</i>	<i>"(...) dponc revenons sur notre entretien d'hier (..) "</i>		<i>recentrer sur l'action décrite</i>
377	R75	Ben je continue, je lui présente ces 3 médicaments, je donne juste de l'info			
378	R75	car je sais qu'il va prescrire. Je lui demande un coup de main, je lui demande de			
379	R75	prescrire plutôt sur une boîte avec un nouveau dosage. Et puis je lui dit pour			
380	R75	mes nouveaux produits que ça serait sympa qu'il participe au lancement de ce nouveau			
381	R75	médicament. En plus sur celui-ci [Simon présente sa fiche médicament] j'ai les hautes			
382	R75	autorités de la santé avec moi, parce que mes concurrents sont montrés du doigt pour			
383	R75	leurs effets secondaires. Donc celui-ci, je gagne du temps, je le présente en une			
384	R75	minute et demie. Je garde le plus gros pour la fin. Celui-là [Simon présente sa fiche médicament]			
385	R75	Ca c'est de la balle, c'est un paracétamol codéiné, je démarre de très bas avec			
386	R75	et je ne peux que progresser, en plus j'y crois à fond dans ce médicament. Donc			

387	R75	j'ai une belle marge de progression.			
388	R75	Oui, je lui ai donc présenté 4 médicaments, il m'a écouté tout du long. C'est			
389	Q75	un bon entretien.	"(...) c'est un bon entretien (...)"		
##	Q76	<i>Et l'ordre de présentation des médicaments, il t'est imposé ?</i>	"(...) et l'ordre de présentation des médicaments, il t'est imposé ? (...)"		<b>Faire expliquer l'action - approfondir</b>
391	R76	Oui, mais je ne le respecte jamais, je fais comme bon me semble. Et ça marche très			
392	R76	bien comme ça. Je fais ma présentation en fonction de mon humeur. Et mon			
393	R76	objectif, c'est de valider par visite 4 médicaments.			
##	Q77	<i>Et cet entretien, tu l'as conclu comment ?</i>	"(...) et c'est entretien, tu l'as conclu comment ? (...)"		<b>Faire expliciter la procédure d'action</b>
395	R77	Je remercie de m'avoir reçu, merci pour votre accueil. Et je lui dit que je le			
396	R77	contacterai prochainement. Et là précisément, c'est la collègue de Docteur Etienne			
397	R77	qui a sonné parce que j'avais RDV ensuite avec elle et elle m'attendait.			
398	R77	Alors j'ai dit au médecin qui m'attendait; Ah là là, il parle trop Docteur Etienne, et			
399	R77	j'ai filé dans le bureau du sa collègue, et là, j'ai pas eu mes 5 minutes de préparation.			
400	R77	C'est un métier d'énergie !			

### Grille d'analyse 1: Les interventions de l'accompagnatrice orientées sur l'action et la procédure d'action

*Approfondir la description de l'action, faire émerger les actions et savoirs implicites*

#### La procédure d'action

Phase l'intervention	N° de lignes	Q/R	Unité de sens
Participer à la mise en sens de l'action	21	Q5	"(...) d'abord, comment as-tu eu cet entretien ? (...)"
	50	Q10	"(...) alors reprenons, déjà, tu es arrivé, tu étais à l'heure (...)"
	58	Q12	"(...) donc pour cette activité, tu as une première phase (...)"
	65	Q13	"(...) donc là tu prépares ton entretien ? (...)"
	100	Q21	"(...) et donc c'était quand (...)"
	137	Q26	"(...) donc on se remet dans le contexte d'hier (...)"
	148	Q30	"(...) donc ça tu l'as vu avant (...)"
	239	Q43	"(...) donc si on revient par rapport au RDV, vous avez échangé sur l'article du journal-(...)"
	253	Q47	"(...) d'accord, (...), et quand vous en êtes venu à parler du médicament, tu as commencé comment (...)"
	307	Q61	"(...) et donc tu as félicité le Docteur Etienne sur sa prescription (...)"
	308	Q61	"(...) et ensuite (...)"
	321	Q65	"(...) d'accord donc hier tu entames cet entretien, tu as en tête de le convaincre "(...)"
	322	Q65	"(...) de prescrire plus sur le Primalan (...)"
	331	Q68	"(...) quand as-tu décidé de présenter le Primalan et d'axer ton argumentaire pour(...)"
	394	Q77	"(...) et c'est entretien, tu l'as conclu comment ? (...)"

#### L'approfondissement de l'action

Phase l'intervention	lig nes	Q/ R	Unité de sens
Participer à la mise en sens de soi	34	Q7	"(...) et pour toi c'est une technique (...)"
Participer à la mise en sens de l'action	39	Q8	"(...) d'accord, donc, il y a 3 mois (...)"
	85	Q18	"(...) mais tu le sais comment qu'il faut le faire (...)"
	217	Q40	"(...) oui il a bien une raison de te recevoir le médecin (...)"
	229	Q42	"Parce que "
	257	Q48	"(...) c'est quoi un visuel (...)"
	270	Q49	"(...) comment tu le sais (...)"
	272	Q50	"(...) qui te forme (...)"
	292	Q56	"(...) et tu l'as appris où (...)"
	311	Q62	"(... tu le sais comment (...)"
	316	Q63	"(...) tu le sais comment que c'est ton levier de développement (...)"
	318	Q64	"(...) c'est quoi ta source (...)"
	336	Q69	"(...) et donc comment vous abordez la problématique de l'adulte (...)"
	351	Q70	"(...) et comment il l'accueille le médecin (...)"
	363	Q73	"(...) donc rien ne te dit qu'il le fera (...)"
	367	Q74	"(...) et tu sais pourquoi ? (...)"
	390	Q76	"(...) et l'ordre de présentation des médicaments, il t'est imposé ? (...)"

**Grille d'analyse 2: Les interventions de l'accompagnatrice orientées sur le champ personnel et identitaire**

*Sortir de l'entretien d'explicitation pour cheminer vers soi*

Phase l'intervention	N° de lignes	Q/R	Unité de sens
Participer à la mise en sens de soi	28	Q6	"(...) et là, ton intention c'était quoi (...)"
Participer à la mise en sens de l'action	75	Q15	"(...) et tu te sens comment à ce moment là (...)"
	94	Q20	"(...) mais quels éléments as-tu retenus exactement pour (...)"
	103	Q22	"(...) et donc il en ressortait quoi (...)"
participer à la mise en sens de soi	121	Q23	"(...) tu te dis donc que tu vas lui dire quoi au médecine(...)"
participer à la mise en sens de l'action	140	Q27	"(...) tu lui demandes s'il bosse dur, dans quel but (...)"
participer à la mise en sens de soi	143	Q28	"(...) et c'est dans une stratégie purement commerciale ou bien c'est sincère (...)"
Participer à la mise en sens de l'action	145	Q29	"(...) d'accord (...)"
participer à la mise en sens de soi	209	Q38	"(...) et tu te positionnes comment par rapport aux médecins (...)"
	215	Q39	"(...) et ta valeur ajoutée par rapport à lui, c'est quoi (...)"
	240	Q43	"(...) tu te sentais comment à ce moment là (...)"
	250	Q46	"(...) et tu sais pourquoi tu ne te rappelles plus du tout (...)"
	281	Q52	"(...) et ça ne te dérange pas de mentir sur ce point (...)"
	283	Q53	"(...) et là ton intention c'est quoi (...)"
	288	Q54	"(...) et comment tu vois qu'il adhère (...)"



### Grille d'analyse 3: Les interventions de l'accompagnatrice : interpréter pour retranscrire et formaliser

Formaliser les savoirs d'action : cheminer avec

Phase l'intervention	N° de lignes	Q/R	Unité de sens
Participer à la mise en sens de l'action	56 68 79 110 111 112 113	Q11 Q14 Q16 Q21 Q21 Q21 Q21	"(...) et ça tu le fais donc cinq minutes avant (...)" "(...) et donc tu te concentres (...)" "(...) donc là tu vas sur ton téléphone (...)" "(...) Donc 5 minutes avant l'entretien(...) tu prépares (...)" "(...) tu le structures, tu reprends vos derniers échanges grâce (...)" "(...) tu analyses(...) tu regardes(...)tu t'arrêtes (...)" "(...) tu prépares un argumentaires pour(...)"
Participer à la mise en sens de soi	115	Q21	"(...) est-ce que tu es d'accord avec cela (...)"
participer à la mise en sens de l'action	118 126 127 161 175 183 184 190 192	Q22 Q24 Q24 Q31 Q32 Q34 Q34 Q35 Q35	"(...) et tu fais une petite synthèse écrite (...)" "(...) OK, tu lances la transition, tu as préparé de tête ton entretien, t'as les éléments (...)" "(...) et donc tu te demandes de quelle humeur il va être (...)" "(...) mais quand tu lui dis ça, t'es déjà dans une logique de recentrer ensuite (...)" "(...) tu es dans une logique de réciprocité un peu ?(...)" "(...) et donc ta manière de créer un climat de convivialité c'est de discuter (...)" "(...) sans aller tout de suite sur le sujet du médicament (...)" "(...) c'est bien une technique que tu déploies à ce moment là (...)" "(...) apprises en formation continué ou initiale (...)"
participer à la mise en sens de soi	197 201	Q36 Q37	"(...) c'est donc une méthode qui t'est propre (...)" "(...) tu sens que tu as un rôle qui va au-delà de ton métier de délégué médical (...)"
Participer à la mise en sens de l'action	223 290 301 302 359	Q41 Q55 Q59 Q59 Q72	"(...) t'es le lien entre le labo et le médecin (...)" "(...) il te le dit (...)" "(...) et ça te dérange d'être pris par le temps, de devoir aborder (...)" "(...) aller dans la profondeur" "(...) et alors tu t'es dit, ça y'est mon entretien est terminé, j'ai atteint mon objectif (...)"

#### Grille d'analyse 4: Les interventions de l'accompagnatrice pour recentrer sur l'action

Revenir sur l'action vécue à un moment précis

Phase l'intervention	N° de lignes	Q/R	Unité de sens
accueil et contrat	1	Q1	"(...) on va poursuivre notre travail (...)"
	2	Q1	"(...) je te propose de(...)"
	3	Q1	"(...) arrêterons ensuite sur une activité. Ça te convient ?(...)"
	6	Q2	"(...) tu vas prendre une toute petite parcelle de ton activité (...)"
	7	Q2	"(...) nous allons si tu le veux bien nous arrêter dessus (...)"
	8	Q2	"(...) le but étant que (...)"
	9	Q2	"(...) tu puisses en ressortir (...)"
	10	Q2	"(...) je te propose donc de te remettre en situation (...)"
	11	Q2	"(...) pour mener à bien cet entretien, je vais certainement être amenée à (...)"
	12	Q2	"(...) être amenée à te couper (...)"
Participer à la mise en sens de l'action	14	Q3	"(...) quelle situation de travail choisis- tu (...)"
	17	Q4	"(...) oui mais là, je te demande de choisir un entretien précis (...)"
	41	Q9	"(...) je t'arrête (...)"
	82	Q17	"(...) donc précisément tu fais quoi (...)"
	89	Q19	"(...) si tu le veux bien, nous reviendrons plus tard(...)"
	90	Q19	"(...) si tu le veux bien nous reviendrons plus tard sur (...)"
	114	Q21	"(...) pour améliorer ce point(...)"
	131	Q25	"(...) oui mais là il te connaît(...)"
	181	Q33	"(...) donc tu démarres, tu veux créer un climat de convivialité ? (...)"
	246	Q44	"(...) bon revenons à notre entretien, comment en êtes vous venu à parler du médicament (...)"
	248	Q45	"(...) oui mais hier spécifiquement (...)"
	274	Q51	"(...) donc là pour en revenir à hier (...)"
	297	Q57	"(...) et hier il était d'accord ? (...)"
	299	Q58	"(...) et ensuite, tu présentes (...)"
	305	Q60	"(...) hier, (...)"
	357	Q71	"(...) Et ça il te l'a dit hier. (...)"
	376	Q75	"(...) donc revenons sur notre entretien d'hier (...)"

## Annexe 9- Extrait du travail de mise en forme des compétences et savoirs d'action de Norah

Activité menée : Ingénierie de projet : développement, conception, rédaction de prestation. Projet en prestation de service auprès de patients longue durée		
<b>Lieu exercé et contexte ;</b> Projet puis création de l'entreprise l'Effet Papillon. Entreprise sociale <b>Durée d'exercice de cette activité :</b> depuis mai 2009 <b>Date de fin d'exercice de cette activité :</b> en cours (février 2012)		
<b>Les méthodes d'apprentissage :</b> <i>« Quand j'ai réalisé pour la première fois cette activité, qu'est-ce qui m'a permis de me former et d'agir en compétences ?... »</i> <i>S'entourer « d'experts », s'isoler et écrire, faire des liens avec les expériences passées et connaissances dans des domaines différents, évaluer</i>		
<b>Connaissances utilisées</b> <b>« Pour être en capacité de..., je m'appuie sur mes connaissance en... »</b>	<b>Mes capacités professionnelles :</b> Quand j'assume cette activité, je suis en capacité de :	<b>Qualités développées</b> <b>« Pour être en capacité de..., je m'appuie sur mes connaissance en... »</b>
Ecriture, français, études littéraires (capacités rédactionnelles) Connaissance de documentaliste acquises en formation continue auprès d'une documentaliste, conservateur du patrimoine : vérification de l'information, citation des sources, références, savoir manipuler les bases de données spécialisées, et	Formaliser une idée par écrit	Esprit d'analyse
	Réaliser un travail de recherche pour faire mûrir l'idée (recherches documentaires, lectures, mise en lien avec experts du sujet travaillé, mise en place d'une veille de recherche)	Créativité
	<b>Etudier la faisabilité du projet :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser une veille de la concurrence, l'analyse de l'existant</li> <li>- Rechercher le modèle économique :</li> <li>- Identifier les clients potentiels</li> <li>- Définir une offre de service</li> <li>- Réaliser un chiffrage et un prévisionnel</li> <li>- Planifier les étapes de faisabilité puis mise en œuvre du projet professionnel</li> <li>- Rencontrer les personnes ressources, les potentiels clients ou partenaires</li> <li>- Définir l'équipe projets externe à l'entreprise</li> </ul>	Sens de relationnel Notion de réciprocité dans les échanges Posture de logique d'opportunité Diplomate Bonne communication Authenticité Ténacité
	<b>Etude cible du projet social :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser des questionnaires, transmettre au personnel soignant et aux patients de 3</li> </ul>	Rigueur Organisation Sens de l'esthétisme

<p>généralistes, (Google, Bing, Yahoo...) Excel, Word ,PwP traitement de texte ) Connaissances de l'environnement du patient en soin longue durée, de l'environnement du soignant (problématiques, enjeux, approche) acquises par l'expérience personnelle.</p> <p>Gestion financière, gestion de projet : notions acquises durant l'expérience de chargée de développement. Connaissance de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise (durant l'expérience de chargée de développement)</p>	<p>établissements hospitaliers - Analyse qualitative des questionnaires et premiers enseignements pour l'avancée du projet</p> <p><b><u>Recrutement et animation d'un réseau :</u></b>  <b>Pour l'étude et la mise en œuvre du projet :</b> recherche de personnes ou d'organismes ressources de façon ponctuelle ou continue (accompagnements à la création d'entreprise type CCI ou incubateur de la Technopôle, chef d'entreprise dans l'environnement personnel, comptable...)  <b>Pour l'avancée du projet et la promotion du projet :</b> rencontrer des acteurs de la santé, association, secteur de l'entrepreneuriat social.  <b>Pour explorer dans le domaine de la santé et l'entreprenariat social :</b>  Observer, confronter les modèles d'entreprises sociales en France, en Angleterre, au Québec  Favoriser les échanges, mettre en lien,</p> <p><b><u>Présenter le projet aux différents acteurs:</u></b>  Créer des supports de présentation  Rechercher les partenaires, solliciter des entretiens  Présenter son projet à partir d'un argumentaire</p> <p><b><u>Ingénierie d'un projet de création virtuelle</u></b>  Idem ci-dessus +  Trouver une équipe de développeur sans moyen financier  Ecrire un cahier des charges en collaboration avec l'équipe de développeurs  Organiser les réunions de suivi, régulières, coacher l'équipe et suivre le projet  Rechercher des ressources financières  Participer à des salons de réalité virtuelle  Gérer les point de blocage, les imprévus, pallier les aspects techniques par la coordination des différents acteurs.</p> <p>Rechercher un prestataire de développement  Rechercher des investisseurs</p>	
<p><b>Synthèse :</b> Vous aimez le travail d'ingénieur de projet dès lors qu'il laisse libre court à votre imagination débordante, dès lors qu'un travail de recherche est nécessaire. Vous aimez « fouiller », chercher, lire, rencontrer de nouvelles personnes qui peuvent vous faire avancer dans votre projet. Vos méthodes de recherche documentaire sont issues de votre ancien métier de bibliothécaire En revanche, pour tout ce qui est chiffrage, calcul de coût, vous appréhendez beaucoup, vous ne comprenez pas la manière de poser un chiffrage et vous n'aimez pas cela du tout.</p>		

## **Annexe 10- Extrait du travail de mise en forme des compétences et savoirs d'action de Simon**

Connaissances utilisées « Pour être en capacité de..., je m'appuie sur mes connaissance en... »	Activité menée : Réaliser un entretien avec un médecin Lieu exercé et contexte : cabinet médical (hôpitaux, généralistes, angiologues, dermatologues, allergologues, pédiatres, gynécologue) Durée d'exercice de cette activité : de 2005 à ce jour	Mes intentions(I) /mes attentions (A) d'action « Quand je réalise cette action, quelle est mon intention ? », « Quelle idée ai-je derrière la tête ? » <u>Ou</u> « A quoi suis-je attentif quand je réalise cette action ?»		Qualités développées
BTS Compétences commerciales acquises lors de l'emploi à Promocash Techniques de communication Connaissances scientifiques des médicaments apprises durant l'emploi régulièrement en formation continue	<b>1. S'annoncer auprès du médecin et patienter</b> S'annoncer auprès de la secrétaire médicale Attendre en salle d'attente et préparer son entretien : repérer les éléments à communiquer prioritairement, se fixer un objectif de communication (sélection des médicaments à présenter) Prendre connaissance des données statistiques du médecin en termes de prescriptions et préparer son argumentaire <b>2. Réaliser l'entretien</b> Durant tout l'entretien, respecter les obligations légales imposées par la Haute Autorité de Santé Charte de la visite médicale, Loi DMOS (loi anti-cadeaux), règles de bon usage du médicament. Saluer le médecin et repérer son état d'esprit (pressé, soucieux, accueillant...) S'intéresser aux problèmes du médecin, discuter de sujets d'actualité Valoriser le médecin Recentrer la conversation sur le motif de l'entretien Faire le point sur les prescriptions du médecin : le féliciter s'il prescrit, lui demander son avis. L'interroger s'il ne prescrit pas sur les raisons qui l'amènent à ne pas proposer le médicament aux patients Valoriser le médecin quelle que soit sa réponse Présenter des médicaments à prescrire, (fiche technique) (3-4 médicaments par RDV) S'appuyer sur les fiches et plaquettes de communication durant la présentation. Présenter les études d'efficacité Demander l'avis au médecin sur une pathologie ou sur les effets des médicaments qu'il prescrit (pourquoi il prescrit, comment il prescrit...) Rassurer le médecin sur les médicaments pour l'inciter à prescrire Développer le bon argumentaire par médicament <b>3. Conclure un entretien</b> ; refaire une synthèse des médicaments et de leurs bienfaits, saluer, convenir d'une prochaine rencontre	Observer l'ambiance dans le cabinet Se préparer mentalement, se concentrer Comprendre le médecin Préparer une stratégie commerciale Anticiper  Professionnalisme  Avoir une écoute pour mieux argumenter Lui rendre le moment agréable  Revenir sur mon objectif commercial Atteindre mon objectif commercial  Manipuler le médecin avec éthique  Informer et convaincre  M'informer pour l'avenir, enrichir mes connaissances  Atteindre mon objectif commercial Professionnalisme	A A  I I I  A  I I  A  I I  I A	Empathie Combativité Goût des challenges Gestion du temps Communication Persuasif Rapport de réciprocité avec le médecin Professionnalisme, éthique Précision, clarté, rigueur dans le discours scientifique Equilibre discours commercial et scientifique Position d'expert sur le médicament Ecoute du besoin, es critiques, des interrogations du médicament
<b>Processus d'apprentissage au démarrage de l'activité :</b> Apprendre théoriquement – expérimenter sur le terrain – faire un retour sur expérience – améliorer sa pratique au prochain entretien – faire confiance en l'expérience des autres et aux formateurs qui préconisent des axes d'amélioration.				

## Annexe 11- Extrait du livret 2 de la VAE de l'accompagnatrice (nous-même), réalisé en mars 2011 pour le Master FAC 2<sup>ème</sup> année

### 10. SYNTHÈSE DES COMPÉTENCES ACQUISES ET BIBLIOGRAPHIE ASSOCIEE

Reprenez, pour l'ensemble de vos expériences en lien avec les acquis du diplôme visé, les compétences acquises (*voir exemple*)

Activités réalisées  Le contexte, Les circonstances d'acquisition (dont lectures)	Compétences acquises <i>(qui peuvent être de l'ordre du savoir, du savoir-être ou du savoir-faire)</i>	UE et UEC du diplôme visé	
<u>Accompagner à la recherche d'emploi</u>  <b>Pratique professionnelle :</b> <i>Consultante emploi à Jobz, création de mon entreprise.</i> <ul style="list-style-type: none"><li>- Accompagner à la recherche d'emploi dans le cadre des prestations Pôle Emploi, PLIE</li><li>- Accompagnement des demandeurs d'emploi de plus de 50 ans,</li><li>- Accompagnement à l'entretien approfondi des demandeurs d'emploi bénéficiaires du PLIE</li></ul> <b>Lectures personnelles :</b> <u>Le Boterf</u> - Construire les compétences individuelles et collectives, Paris, Éditions d'Organisation, 2000. <u>Le Boterf</u> - Repenser la Compétences- Editions d'Organisation- 2008 <u>Vermersch</u> - L'entretien d'explicitation Editions ESF-	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mettre en place une relation de confiance</li><li>- Mener des entretiens d'accompagnement à la recherche d'emploi</li><li>- Accompagner dans un délai de 3 mois en assurant la réalisation des étapes clés pour permettre au bénéficiaire d'être autonome dans sa recherche d'emploi.</li><li>- Adapter la temporalité de l'accompagnement en fonction des besoins du bénéficiaire</li><li>- Amener le bénéficiaire à organiser et mettre en place une stratégie de recherche d'emploi qui lui est réaliste et réalisable</li><li>- Transmettre les techniques de recherche d'emploi</li><li>- Animer des ateliers de recherche d'emploi</li><li>- Réaliser de la veille sur le marché socio-économique</li><li>- Rencontrer les employeurs pour connaître leurs méthodes de recrutement, leurs besoins</li><li>- Réaliser les bilans écrits des accompagnements</li><li>- Suivre les indicateurs qualitatifs des accompagnements</li><li>- Réajuster la méthodologie et pédagogie d'accompagnement en fonction des axes d'amélioration proposés.</li><li>- Faire preuve d'empathie et de congruence</li><li>- Etre créative</li><li>- Avoir la volonté d'atteindre un résultat positif de retour à l'emploi</li></ul>	<b>UE17</b>  EP2  <b>UE20</b>  EP8  <b>UE22</b> EP12  <b>UE29</b>  EP7.1  <b>UE30</b>	Paradigme de l'accompagnement en formation : dimension socio-juridique et professionnelle  Accompagnement et entretien d'explication  Paradigme de l'accompagnement en formation : dimension cognitive et anthroporformation  Accompagnement et médiations cognitives  stage accompagnement et production de savoir  Ingénierie formative des temporalités : alternance et rythmes  Groupe d'analyse de l'expérience professionnelle  Ingénierie stratégique des différents environnements (local, régional, national et international)

2003	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser, rechercher, se documenter, rédiger</li> <li>- S'adapter aux projets des personnes, à leurs difficultés rencontrées</li> </ul>		
<p><u>Accompagner au projet professionnel</u></p> <p><b>Pratique professionnelle :</b>  <i>Consultante emploi et bilan de compétences à Jobz, création de mon entreprise.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Accompagnement au projet professionnel dans le cadre des prestations Pôle Emploi, PLIE</i></li> <li>- <i>Accompagnement des demandeurs d'emploi de plus de 50 ans,</i></li> <li>- <b>Réalisation de bilans de compétences</b></li> <li>- <i>Accompagnement de demandeurs d'emploi bénéficiaire du RSA à la réalisation d'une période d'immersion</i></li> </ul> <p><b>Formations :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Auditeur libre à la licence sciences de l'éducation Paris 8</i></li> <li>- <i>Formation au bilan de compétences</i></li> <li>- <i>Formation au développement personnel</i></li> </ul> <p><b>Lectures personnelles</b>  <i>Le Boterf - Construire les compétences individuelles et collectives, Paris, Éditions d'Organisation, 2000.</i>  <i>Le Boterf- Repenser la Compétences- Editions d'Organisation- 2008</i>  <i>Vermersch- L'entretien d'explicitation Editions ESF- 2003</i>  <i>René barbier- L'approche transversale, l'écoute sensible en sciences humaines, éditions Anthropos, 2004</i>  <i>Carl Rogers Le développement de la personne, Carl Rogers Editions Interéditions, 2005</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mutualiser des méthodes de travail avec des structures externes pour soumettre une proposition pédagogique, technique et financière unique au commanditaire</li> <li>- Connaître plus largement le contexte et l'historique social de la formation pour adulte (prendre de la hauteur par rapport à la mission initiale)</li> <li>- Réaliser une pédagogie de formation</li> <li>- Adopter une posture d'accompagnement adaptée la situation et à la personne</li> <li>- Mener des entretiens d'accompagnements à la construction d'un projet professionnel</li> <li>- Respecter la temporalité nécessaire à la construction d'un projet et mettre en place les étapes pour mener à bien le projet professionnel</li> <li>- Mener des entretiens d'accompagnement à la recherche d'emploi</li> <li>- Accompagner dans un délai de 3 à 6 mois en assurant la réalisation des étapes clés pour permettre au bénéficiaire d'être autonome dans sa recherche d'emploi.</li> <li>- Réaliser une veille sur les emplois, les entreprises, les centres de formation et prérequis attendus</li> <li>- Rencontrer les employeurs pour connaître leurs méthodes de recrutement, leurs besoins</li> <li>- Donner une dimension formative à l'accompagnement en amenant le bénéficiaire à être dans une logique de sécurisation de parcours (par la mise en place de plans d'actions à court, moyen, long terme)</li> <li>- Amener le bénéficiaire à organiser et mettre en place une stratégie de recherche d'emploi/ construction de projet qui lui est réaliste et réalisable</li> <li>- Transmettre les techniques de recherche d'emploi et techniques de projet</li> <li>- Animer des ateliers de recherche d'emploi</li> <li>- Repérer les clés de motivation et facteurs de démobilisation d'un candidat</li> <li>- Réaliser les bilans écrits des accompagnements</li> </ul>	<p><b>UE17</b></p> <p>EP1</p> <p>EP2</p> <p><b>UE18</b></p> <p>EP4</p> <p><b>UE20</b></p> <p>EP8</p> <p>EP9</p> <p><b>UE22</b></p> <p>EP12</p> <p><b>UE21</b></p> <p><b>UE29</b></p> <p>EP6</p> <p>EP7.1</p> <p>EP7.2</p> <p>EP7.4</p> <p><b>UE30</b></p>	<p><b>Paradigme de l'accompagnement en formation : dimension socio-juridique et professionnelle</b></p> <p>Histoire sociale, droits et enjeux de la reconnaissance des acquis de l'expérience en France et en Europe</p> <p>Accompagnement et entretien d'explication</p> <p><b>Accompagnement et méthodologie de la Recherche- Action- Formation- « Etre acteur de sa formation » : démarche du portfolio</b></p> <p><b>Paradigme de l'accompagnement en formation : dimension cognitive et anthroporformation</b></p> <p>Accompagnement et médiations cognitives</p> <p>Accompagnement et anthropoformation des liens sociaux</p> <p><b>Stage</b></p> <p>accompagnement et production de savoir</p> <p><b>Accompagnement et épistémologie de Ingénierie formative des temporalités : alternance et rythmes</b></p> <p>Temporalité, travail et alternance</p> <p>Groupe d'analyse de l'expérience professionnelle</p> <p>Histoires de vie et formation</p> <p>Analyse des compétences et formation en situation de travail</p> <p><b>Ingénierie stratégique des différents environnements (local, régional,</b></p>



<p><u>Noël Terrot</u>, <i>Histoires sociales de l'éducation des adultes en France</i> Editions l'harmattan, 2009</p> <p><u>Maela PAUL</u>, <i>l'accompagnement : une posture professionnelle spécifique</i>, Editions l'harmattan, 2004</p> <p><u>M. Claude Mouillet, et Claude Colin</u>, <i>Chemin Faisant</i>, Editions qui plus Est, 1998</p> <p><u>Gaston Pineau</u>, <i>accompagnement et histoire de vie</i>, l'Harmattan</p> <p><u>Guy de Villers</u>, sous la direction de <u>Danielle Desmarais et Jean-Marc Pilon</u> <i>Pratiques des histoires de vie</i> éditions L'Harmattan 1996</p> <p><u>Monique Chaput, Bernard Lietard, Gaston Pineau</u> : <i>Reconnaître les acquis, démarche d'exploration personnalisée</i></p> <p><u>Edgar Morin</u>- <i>Introduction à la Pensée Complexe</i> éditions du Seuil 1990</p> <p><u>Daniel Goleman</u>, <i>L'intelligence Emotionnelle</i>- éditions J'ai lu, 1995</p> <p><u>Josette Layec</u>, <i>Auto-orientation tout au long de la vie, le portfolio réflexif</i>, éditions l'Harmattan, 2006</p> <p><b>Webographie :</b>  <a href="http://www.orientation-formation.fr">www.orientation-formation.fr</a>  <a href="http://www.educationpermanente.fr">www.educationpermanente.fr</a>  <a href="http://www.asihvif.com">www.asihvif.com</a>  <a href="http://www.llearning.free-h.net/A-GRAF">www.llearning.free-h.net/A-GRAF</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivre les indicateurs qualitatifs des accompagnements</li> <li>- Réajuster la méthodologie et pédagogie d'accompagnement en fonction des axes d'amélioration proposés.</li> <li>- Reprendre mes acquis de ma première expérience d'accompagnement</li> <li>- Prendre de la distance : analyser – les échecs, les réussites</li> <li>- Echanger sur les pratiques avec l'équipe</li> <li>- Consulter des références théoriques et améliorer l'accompagnement</li> <li>- Avoir la volonté d'atteindre un résultat positif de retour l'emploi et donc de déployer de nouvelles méthodes et aptitudes</li> <li>- Construire des supports pédagogiques pour l'apprenant</li> <li>- Connaître plus largement le contexte et l'historique social de la formation pour adulte, connaître les dispositifs d'aide l'éducation permanente</li> <li>- Accompagner la personne dans la construction de sens de son parcours par les histoires de sa vie</li> <li>- Exploiter des tests de personnalité afin d'amener la personne à repérer ses critères de choix et voies métiers</li> <li>- Accompagner dans un délai donné en assurant la réalisation des étapes clés pour permettre au bénéficiaire d'être autonome dans sa recherche d'emploi.</li> <li>- Co- rédiger une synthèse de bilan de compétences</li> <li>- Utiliser les techniques d'entretien d'explicitation pour permettre à la personne de rédiger un portfolio réflexif</li> <li>- Utiliser des techniques d'entretien non directif</li> <li>- Volonté d'amener l'apprenant à prendre de la distance par rapport à lui-même afin de lui permettre de clarifier sa situation, sa demande, son intention.</li> <li>- Esprit d'analyse, distanciation, méthodologie, conceptualisation</li> <li>- Savoir écrire, synthétiser à l'écrit, transmettre objectivement et sans jugement de valeur</li> </ul>	<p>EP13</p> <p>EP14.2</p> <p>EP14.3</p> <p>EP14.4</p> <p>EP1.5</p>	<p><a href="#">national et international</a>)</p> <p>Les espaces de formation</p> <p>Histoires de vie et formation</p> <p>Transitions professionnelles et anthropoformation</p> <p>Droit et éthique de la formation</p> <p>Accompagnement à la recherche d'emploi</p>
<p><u><a href="#">Ingénierie d'accompagnement et de formation</a></u></p> <p><b>Pratique professionnelle :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre connaissance de l'appel d'offres, lire et analyser le contenu</li> <li>- Vérifier l'éligibilité de la société pour y répondre</li> <li>- Analyser si les compétences demandées sont présentes à Jobz</li> </ul>	<p><b>UE17</b></p>	<p><a href="#">Paradigme de l'accompagnement en formation : dimension socio-juridique et professionnelle</a></p>

<p><i>Consultante emploi à Jobz, création de mon entreprise.</i>  <i>Réponse aux appels d'offres de toutes les prestations exercées dans le cadre de JOBZ, soumises à appel d'offres :</i>  <i>Prestations Pôle Emploi, accompagnement socioprofessionnel PLIE, Conseil Général, Conseil Régional</i></p> <p><i>Création et mise en place de formations pour les secteurs non marchands et marchands</i></p> <p><b>Formations :</b>  <i>Auditeur libre à la licence sciences de l'éducation Paris 8</i></p> <p><b>Lectures personnelles</b>  <i>Noël Terrot, Histoires sociales de l'éducation des adultes en France Editions l'harmattan, 2009</i>  <i>Josette Layec, Auto-orientation tout au long de la vie, le portfolio réflexif, éditions l'Harmattan, 2006</i></p> <p><b>Webographie :</b>  <a href="http://www.orientation-formation.fr">www.orientation-formation.fr</a>  <a href="http://www.educationpermanente.fr">www.educationpermanente.fr</a>  <a href="http://www.asihvif.com">www.asihvif.com</a>  <a href="http://www.llearning.free-h.net/A-GRAF">www.llearning.free-h.net/A-GRAF</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser des recherches pour apports pédagogiques, approfondir un thème</li> <li>- Réaliser de la veille pour s'informer sur les méthodes en éducation permanente, connaître les nouvelles lois sur la formation professionnelles, connaître les nouveaux outils et dispositifs</li> <li>- Répondre sur le plan pédagogique, en collaboration avec une équipe interne voire externe (groupements) : définir le contenu</li> <li>- Répondre sur le plan technique : présenter la structure et les moyens humains et matériels mis à disposition pour la réalisation de la prestation</li> <li>- Réaliser une proposition financière en fonction des charges directes et indirectes de l'entreprise</li> <li>- Créer la pédagogie en fonction des objectifs visés et du cadre budgétaire: détermination de la durée et de la temporalité, de l'alternance avec des périodes en entreprise, du contenu des séances de formation collectives ou individuelles selon le cahier des charges et la pertinence</li> <li>- Créer les supports pédagogiques pour les candidats</li> <li>- Créer les procédures et modes opératoires pour la mise en œuvre d'une formation pour assurer une homogénéité de pratique entre les formateurs</li> <li>- Mettre en place les tableaux de bords pour les suivis qualitatifs et quantitatifs de l'action</li> <li>- Mettre en place les indicateurs pour évaluation de l'action de formation et fixer des plans d'actions pour amélioration</li> <li>- Réaliser des formations- actions auprès des entreprises adaptées à leurs besoins dans le domaine de la gestion des compétences des collaborateurs</li> <li>- Recruter et former l'équipe de formateurs</li> </ul>	<p>EP1</p> <p><b>UE18</b></p> <p>EP3</p> <p>EP4</p> <p><b>UE22</b></p> <p>EP12</p> <p><b>UE30</b></p> <p>EP13</p> <p>EP14.3</p> <p>EP14.4</p>	<p>Histoire sociale, droits et enjeux de la reconnaissance des acquis de l'expérience en France et en Europe</p> <p><a href="#">Accompagnement et méthodologie de la Recherche- Action- Formation-</a></p> <p>« Devenir auteur de sa formation » : méthodologie de la recherche et recueil de données</p> <p>« Etre acteur de sa formation » : démarche du portfolio</p> <p><a href="#">Stage</a></p> <p>accompagnement et production de savoir</p> <p><a href="#">Ingénierie stratégiques des différents environnements (local, régional, national et international)</a></p> <p>Les espaces de formation</p> <p>Transitions professionnelles et anthropoformation</p> <p>Droit et éthique de la formation</p>
<p><a href="#">Mettre en œuvre un accompagnement innovant en fonction d'une problématique posée.</a>  <a href="#">Auditer, créer, expérimenter, déployer</a></p> <p><b>Pratique professionnelle :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reprendre une action entamée par une tierce organisation</li> <li>- Auditer l'existant</li> <li>- Emettre une hypothèse de travail en lien avec le cahier des charges</li> <li>- Planifier, réaliser le phasage d'une expérimentation sur un an</li> <li>- Re-situer le contexte institutionnel et temporel</li> <li>- Connaître plus largement le contexte et l'historique social de la</li> </ul>	<p><b>UE17</b></p> <p>EP1</p>	<p><a href="#">Paradigme de l'accompagnement en formation : dimension socio-juridique et professionnelle</a></p> <p>Histoire sociale, droits et enjeux de la reconnaissance des acquis de l'expérience en France et en Europe</p>

<p><i>Chef de projet pour la mission de mise en place d'un accompagnement socioprofessionnel au sein d'antennes solidarités, expérimentation puis déploiement</i></p> <p><b>Lectures personnelles</b>  <u>René barbier</u>- <i>L'approche transversale, l'écoute sensible en sciences humaines</i>, éditions Anthropos, 2004  <u>Carl Rogers</u> <i>Le développement de la personne</i>, Carl Rogers Editions Interéditions, 2005  <u>Maela PAUL</u>, <i>l'accompagnement : une posture professionnelle spécifique</i>, Editions l'harmattan, 2004  <u>Gaston Pineau</u>, <i>accompagnement et histoire de vie</i>, l'Harmattan  <u>Guy de Villers</u>, sous la direction de <u>Danielle Desmarais et Jean-Marc Pilon</u> <i>Pratiques des histoires de vie</i> éditions L'Harmattan 1996  <u>Luc Albarello</u> <i>Devenir Praticien chercheur</i>, éditions de Boeck, 2004  <u>Bertrand Bergier et Sylvain Bourdon</u> <i>RUPTURES DE PARCOURS, ÉDUCATION ET FORMATION DES ADULTES</i> » sous la direction de, éditions l'Harmattan, 2009.  <u>Jacques Limoge</u>, <i>Le trèfle Chanceux</i></p> <p><b>Webographie :</b>  <a href="http://www.orientation-formation.fr">www.orientation-formation.fr</a>  <a href="http://www.educationpermanente.fr">www.educationpermanente.fr</a>  <a href="http://www.asihvif.com">www.asihvif.com</a>  <a href="http://www.llearning.free-h.net/A-GRAF">www.llearning.free-h.net/A-GRAF</a></p>	<p>formation pour adulte, connaître les dispositifs d'aide l'éducation permanente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Piloter un projet, manager une équipe terrain</li> <li>- Accompagner des accompagnateurs en insertion professionnelle</li> <li>- Réaliser une pédagogie de formation en collaboration avec une équipe pluridisciplinaire</li> <li>- Rendre compte de l'état d'avancement du projet aux commanditaires</li> <li>- Mettre en place et suivre des indicateurs d'évaluation de l'action</li> <li>- Recueillir des données et les traiter : analyse, poursuite de l'étude rapprochements avec éléments théoriques</li> <li>- Concevoir les processus de l'accompagnement</li> <li>- Construire des supports pédagogiques pour l'apprenant</li> <li>- Respecter la temporalité nécessaire à la construction d'un projet et mettre en place les étapes pour mener à bien le projet professionnel</li> <li>- Donner une dimension formative à l'accompagnement en amenant le bénéficiaire à être dans une logique de sécurisation de son parcours (par la mise en place de plans d'actions à court, moyen, long terme)</li> <li>- Mettre en place des actions permettant le décloisonnement entre les travailleurs sociaux et les référents emploi (passerelle entre paradigme des travailleurs sociaux et paradigme des référents emploi)</li> <li>- Mettre en place des outils pour repérer les clés de motivation et facteurs de démobilité d'un candidat</li> <li>- Réajuster la méthodologie et pédagogie d'accompagnement en fonction des axes d'amélioration proposés.</li> <li>- Rédiger un bilan de l'expérimentation à 1 an</li> <li>- Répondre à un appel d'offres pour le déploiement de l'expérimentation menée (appel d'offres avec financement FSE)</li> <li>- Déployer l'action à échelle départementale : mise en place de la coordination, formation de l'équipe de 4 référents supplémentaires et pluri-structures</li> <li>- Gérer, organiser, planifier</li> <li>- Faire preuve de créativité</li> <li>- Leadership</li> </ul>	<p>UE18</p> <p>EP3</p> <p>EP4</p> <p>UE20</p> <p>EP8</p> <p>EP9</p> <p>UE21</p> <p>EP10</p> <p>EP11</p> <p>UE22</p> <p>EP12</p> <p>UE29</p> <p>EP6</p> <p>EP7.1</p> <p>EP7-2</p> <p>EP7.4</p> <p>UE30</p> <p>EP13</p>	<p>Accompagnement et méthodologie de la Recherche- Action- Formation</p> <p>« Devenir auteur de sa formation » : méthodologie de la recherche et recueil de données »</p> <p>« Etre acteur de sa formation » : démarche du portfolio</p> <p><a href="#">Paradigme de l'accompagnement en formation : dimension cognitive et anthroporformation</a></p> <p>Accompagnement et médiations cognitives</p> <p>Accompagnement et anthropoformation des liens sociaux</p> <p><a href="#">Accompagnement et épistémologie de la recherche Action- Formation</a></p> <p>relation d'accompagnement et problématique de l'évaluation</p> <p>« Devenir auteur de sa formation » : épistémologie de la recherche et traitement des données.</p> <p><a href="#">stage</a></p> <p>accompagnement et production de savoir</p> <p><a href="#">Ingénierie formative des temporalités alternance et rythmes</a></p> <p>Temporalité, travail et alternance</p> <p>Groupe d'analyse de l'expérience professionnelle</p> <p>Histoires de vie et formation</p> <p>Analyse des compétences et formation en situation de travail</p> <p><a href="#">Ingénierie stratégique des différents environnements (local, régional, national et international)</a></p> <p>Les espaces de formation</p>
---	--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecouter, comprendre les problématiques remontées</li> <li>- Analyser, se distancer, avoir de la méthode, conceptualiser</li> <li>- Avoir des capacités d'écriture</li> </ul>	EP14.2 EP14.3 EP14.4 EP1.5	Histoires de vie et formation Transitions professionnelles et anthropoformation Droit et éthique de la formation Accompagnement à la recherche d'emploi
<u>Dispenser une formation courte</u>  <b>Pratique professionnelle :</b> <i>Formation dans le cadre de DIF auprès de salariés : développement personnel, affirmation de soi en milieu professionnel</i> <i>Accompagnement à la mise en place d'une GPEC* au sein d'une petite entreprise</i> <i>Formation communication (annexe 20)</i>  <b>Formations :</b> <i>Formation à la GPEC, CEGOS</i> <i>Formation informelle développement personnel et affirmation de soi en milieu professionnel (ABDN)</i>  <b>Lectures :</b> <i>Le Boterf - Construire les compétences individuelles et collectives, Paris, Éditions d'Organisation, 2000.</i> <i>Le Boterf- Repenser la Compétences- Editions d'Organisation- 2008</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Construire la formation et les supports candidats (cf rubrique Ingénierie d'accompagnement et de formation)</li> <li>- Favoriser la formation-action pour les salariés en postes : intégrer la notion d'alternance entre la formation et les périodes travaillées en entreprises afin de mettre en place des plans d'action et d'applications des éléments théoriques abordés en formation</li> <li>- Mettre en place une pédagogie de formation sur-mesure et adaptée aux stagiaires et à l'entreprise : modules de formation alternant des éléments théoriques, des mises en situation et la co-construction d'outils avec les stagiaires</li> <li>- Se documenter plus largement que le sujet de la formation pour acquérir un niveau de connaissance avancé sur le thème au sens large de la formation</li> <li>- Faire preuve de congruence et d'authenticité auprès des stagiaires</li> <li>- Maîtriser les techniques d'animation de formation</li> <li>- Adopter le bon comportement face aux situations difficiles (stagiaire dubitatif, « cancre », en opposition...)</li> <li>- Adapter la formation si nécessaire en fonction des demandes des stagiaires</li> <li>- Respecter un plan de formation et les délais impartis</li> <li>- Etre charismatique, favoriser l'adhésion à la formation</li> <li>- Evaluer la formation à l'aide de questionnaires de satisfaction</li> <li>- Pour certaines formations : évaluation des candidats en fin de formation</li> </ul>	UE21 EP10 UE22 EP12 UE29 EP6 EP7.4 UE30 EP13 EP14.3 EP14.4	<u>Accompagnement et épistémologie de la Recherche-Action- Formation</u> Relation d'accompagnement et problématique de l'évaluation <u>Stage</u> Accompagnement et production de savoirs <u>Ingénierie formative des temporalités, alternance et rythme</u> Temporalité, travail et alternance Analyse des compétences et formation en situation de travail <u>Ingénierie stratégique des différents environnements (local, régional, national et international)</u> Les espaces de formation Transitions professionnelles et anthropoformation Droit et éthique de la formation
<u>Manager une équipe</u> <u>Accompagner des accompagnateurs</u>  <b>Pratique professionnelle :</b> <i>Expérience en accompagnement / management des collaborateurs de l'équipe Jobz</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place et suivre des indicateurs</li> <li>- Evaluer les accompagnements sur le plan qualitatif et quantitatifs basée sur des éléments objectifs et factuels</li> <li>- Ecouter les collaborateurs et faire un point d'avancement sur les projets</li> <li>- Fixer des plans d'actions et des axes d'amélioration</li> </ul>	UE17 EP2 UE20	Paradigme de l'accompagnement en formation : dimension socio-juridique et professionnelle Accompagnement et entretien d'explication Paradigme de l'accompagnement en

<p><i>Expérience en industrie de chef de service (management)</i>  <i>Réalisation de formations en management et Gestion des compétences auprès de petites entreprises</i></p> <p><b>Lectures personnelles</b>  <u>Le Boterf</u> - Construire les compétences individuelles et collectives,  Paris, Éditions d'Organisation, 2000.  <u>Le Boterf</u>- Repenser la Compétences- Editions d'Organisation- 2008  <u>Vermersch</u>- L'entretien d'explicitation Editions ESF- 2003</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivre les actions, les objectifs du collaborateur et de l'équipe. Mettre en place des ressources pour permettre l'atteinte des objectifs</li> <li>- Réaliser les fiches de mission et fiches de postes de chaque collaborateur</li> <li>- Recenser les besoins en formation des collaborateurs et mettre en place des formations externes</li> <li>- Préparer, réaliser des entretiens annuels professionnels</li> <li>- Prendre en compte les contraintes des collaborateurs</li> <li>- Proposer des axes de travail, des actions d'améliorations</li> <li>- Emettre des critiques constructives basées sur des faits</li> <li>- Accepter une remise en cause de ses propres pratiques pour les améliorer</li> <li>- Communiquer de façon constructive</li> <li>- Observer les parcours accompagnés par les collaborateurs, échanger sur les situations</li> <li>- Prendre en compte les éléments nouveaux</li> <li>- Faire preuve d'empathie et de congruence</li> <li>- Leadership, favoriser la cohésion d'équipe et le bien-être au travail des collaborateurs</li> <li>- Aider le collaborateur à clarifier une situation, à prendre du recul quant à un accompagnement ou à sa posture d'accompagnement</li> <li>- Esprit d'analyse, distanciation, méthodologie, conceptualisation</li> </ul>	<p>EP8</p> <p>EP9</p> <p>UE21</p> <p>EP10</p> <p>UE22</p> <p>EP8</p> <p>EP12</p> <p>UE29</p> <p>EP7.1</p> <p>UE30</p> <p>EP14.4</p> <p>EP14.5</p>	<p>formation : dimension cognitive et anthropoformation</p> <p>Accompagnement et médiations cognitives</p> <p>Accompagnement et anthropoformation des liens sociaux</p> <p>Accompagnement et épistémologie de la Recherche- Action- Formation</p> <p>Relation d'accompagnement et problématique d'évaluation stage</p> <p>Accompagnement et médiations cognitives</p> <p>accompagnement et production de savoir</p> <p>Ingénierie formative des temporalités : alternance et rythmes</p> <p>Groupe d'analyse de l'expérience professionnelle</p> <p>Ingénierie stratégique des différents environnements (local, régional, national et international)</p> <p>Droit et éthique de la formation</p> <p>Accompagnement à la recherche d'emploi</p>
<p><u>Exercer une activité dans un pays anglophone (Hollande,Irlande)</u></p> <p><u>Réaliser des jumelages avec une ville anglaise en activité extra-professionnelle</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pratiquer l'anglais dans le cadre professionnel tant écrit qu'oral en immersion totale dans un pays étranger :</li> <li>- Réaliser des réunions de travail en anglais</li> <li>- Rédiger des compte-rendus écrits</li> <li>- Réaliser des entretiens de recrutement</li> <li>- Communiquer avec les personnes de l'entreprise puis dans la vie courante après une journée de travail (hôtel, restaurant...)</li> <li>- Recevoir des familles anglaises et être reçue en Angleterre dans le cadre d'un jumelage Laval- Boston en activité extra- professionnelle</li> </ul>	<p>UE31</p>	<p>Langue vivante</p>

# Bibliographie

- ALBARELLO Luc, 2004, "Devenir praticien chercheur" de Boeck
- ANDRE Christophe, LELORD François, 1999 "L'estime de soi", éditions Odile Jacob
- BARBIER Jean- Marie, GALATANU Olga, ASTIER P., HUBER M., OLRÉ P., MOUGIN F., SCHILLING M, WITTORSKI R., 2004, "Les savoirs d'actions : une mise en mots des compétences ? » L'harmattan
- BARBIER René, 1997 "l'approche transversale, l'écoute sensible en sciences humaines", Anthropos
- BERGER Bertrand, BOURDON Sylvain, 2009, « Rupture de parcours, éducation et formation, des adultes, L'harmattan
- BOURGEOIS Etienne, 1996, "Identité et Apprentissage", in Education Permanente N°128, p.27-35
- BOUTINET Jean Pierre, 1990, « Anthropologie du projet », PUF.
- BOUTINET Jean Pierre, 2002, "Questionnement anthropologique autour de l'accompagnement" in Education Permanente N°153 p.241-250
- CAMILLERI Carme, KASTERZTEIN Joseph, LIPIANSKY Edmond Marc, MALEWSKA-PEYRE Hanna, TOBOADA-LEONETTI Isabelle, VASQUEZ Ana, 1990, "Stratégies identitaires", PUF
- CHAIX Marie-Laure, 1996 "L'alternance enseignement-travail comme lieu d'observation privilégié des processus de construction identitaire" in Education Permanente N°128 , p.103-115
- CHAPERT Florence "Les points clés du dispositif de GPEC : disposition et mise en œuvre", Anact
- CHAPUT Monique, LIETARD Bernard, PINEAU Gaston , 1997, « Reconnaître les acquis », L'harmattan
- CLAUDE Jean-François, 2002 "L'éthique au service du management" Liaisons
- CUDICIO Catherine, 2003, "La PNL" Eyrolles
- DEJOURS Christophe 2002 "Travail vivant - travail et émancipation" Payot

- DENOYEL Noël, 1990, Le biais du gars – Travail manuel et culture de l'artisan, Editions Universitaires UNMFREO.
- DENOYEL Noël, 1999,(juillet-août-septembre), «Alternance tripolaire et raison expérientielle à la lumière de la de Pédagogie, n°128, p. 35-42.sémiotique de Peirce», in Revue Française
- DENOYEL Noël, 2002, «La situation interlocutive de l'accompagnement et ses ruses dialogiques», in Education Permanente, n° 153/2002/4, p.231-240.
- DENOYEL Noël, 2005, «L'alternance structurée comme un dialogue», in 125 Education Permanente, n° 163/2005/2, p.81-86.
- DESMARAIS Danielle, PILON Jean-Marc, 1996, "Pratiques des histoires de vie, Au carrefour de la recherche et de l'intervention", L'harmattan
- DEWEY John, 2011, "La formation des valeurs", Les empêcheurs de penser en rond
- DUBAR Claude, 2010, "La socialisation", Armand Colin
- DUBAR Claude, 2000, "La crise des identités" PUF
- DUBAR Claude, 1996, " Usages sociaux et sociologiques de la notion d'identité", in Education Permanente N° 128 p.37-44
- DU CREST Arnaud, LE BOUEDEC Guy, PASQUIER Luc, STAHL Robert, 2001 "L'accompagnement en éducation et formation", L'harmattan
- FAINGOLD Nadine, 1999, "Chercher dans son expérience comment comprendre le vécu subjectif de l'autre" in Spirale n°24 p.129- 145
- FAINGOLD Nadine, 2001, "De l'explicitation des pratiques à la problématique de l'identité professionnelle : décrypter les messages structurants" in Revue Expliciter N°26
- FAINGOLD Nadine, 2005, "Explicitation, décryptage du sens, enjeux identitaires" in Expliciter N°58
- GALVANI Paul, 1997, "Quête de sens et formation : anthropologie du blason et de l'autoformation" L'Harmattan
- GALVANI Paul, 2001, janvier, Accompagner l'autoformation, une démarche et ses variantes : didactique, pratique et GRAF.symbolique, Séminaire de formation
- GAUDRON J.P., 2005 "CROITY BELZ S. Bilan d compétences : états des recherches sur les processus psychologiques en jeu" Psychologies du travail et des organisations
- GOLEMAN Daniel, 1997, "L'intelligence émotionnelle" J'ai lu
- JOSSO Christine, 2011, " Expériences de vie et Formation", L'hamattan

- JULLIEN François, 1996, "Traité de l'efficacité", Grasset
- JUNG C.G, 1963, "l'Âme et la vie", Le Livre de Poche
- LAINE Alex, 2000, «L'histoire de vie, un processus de «métaformation» », in Education permanente n° 142/2000-1, p.29-43.
- LAINE Alex, 2011, « Répondre de son expérience par le récit de soi », in Education Permanente N°187
- LAYEC Josette, 2006, Auto-orientation tout au long de la vie : Le portfolio réflexif, l'Harmattan.
- LE BOTERF Guy, 2000, "Construire les compétences individuelles et collectives" Eyrolles, éditions d'organisation
- LEVI-STRAUSS Claude, 1983, "L'identité" PUF
- LHOTELLIER Alexandre, 2001, Tenir conseil, délibérer pour agir, Seli Arslan.
- LIPIANSKY Edmond Marc, 2000 "Hétérogénéité culturelle, stratégies identitaires, et interculturel paradoxale" in Cahier de la Recherche en éducation, volume 7, n°3 p.359-373
- MELANSON Steve, 2009, "Jung et la mystique", Sully
- MINET Francis, PARLIER Michel, DE WITTE S., 1994, "La compétence, mythe construction ou réalité ?", L'harmattan
- MORIN Edgar, 2005, "Introduction à la pensée complexe", Essais
- NONAKA I., TAKEUCHI E., 1995 "La connaissance créatrice : La dynamique de l'entreprise apprenante », De Boeck
- OROFIAMMA Roselyne, 1996, " Récits de vie et Remaniements identitaires" in Education Permanente N°128 p.165-175
- PAUL Maëla, 2004, " L'accompagnement, une posture professionnelle spécifique" L'harmattan
- PIAGET, 1974, " La prise de conscience" PUF
- PINEAU Gaston, «Histoire de vie et formation anthropologique de l'histoire humaine» in Education permanente n° 142/2000-1, p.63-70.
- PINEAU Gaston, 1998, Accompagnements et histoire de vie. L'Harmattan.
- PINEAU Gaston, LE GRAND Jean-Louis, 1993, "Les Histoires de vie", Que sais-je
- RICOEUR Paul, 1986, "Du texte à l'action", Seuil



- ROBIN J.Yves, de MAUMIGNY-GARBAN Bénédicte, SOËTARD Michel, 2004, "Le récit biographique : Fondements et débats épistémologiques" Tome 1, L'Harmattan
- ROGERS Carl, 1968, Le développement de la personne, Dunod.
- SAINSAULIEU R.,1985, "L'identité au travail", Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques
- SCHON D., 1994, "le praticien réflexif, à la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel",Logiques
- SOREL Maryvonne, WITTORSKI Richard, 2000, "La professionnalisation en actes et en questions", L'harmattan
- SUPIOT Alain, 2010 "L'esprit de Philadelphie", Seuil
- TERROT Noël, 1997, "Histoire de l'éducation des adultes en France", L'Harmattan
- VERMERSCH Pierre, 2000, L'entretien d'explicitation, ESF.
- VERMERSCH Pierre, 2007, "Bases de l'auto-explicitation" in Expliciter N°69
- WEISS Dimitri, 1999," Ressources Humaines", éditions d'organisation

## TABLE DES MATIERES

<b>SOMMAIRE</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCTION GENERALE</b>	<b>4</b>
<b>PARTIE 1 : PENSER LA FORMALISATION DES SAVOIRS D’ACTION</b>	<b>7</b>
<i>Contexte, éléments théoriques et problématique de l’étude</i>	
<i>Introduction partie 1</i>	8
<b>Chapitre 1 Dispositifs et supports de la formalisation des acquis en éducation</b>	<b>10</b>
<i>Genèse et contexte de la recherche</i>	
<b>1.Du trajet au projet</b>	<b>10</b>
1.1-Comment a émergé le thème du projet de recherche ?	10
1.2-Le thème du projet de recherche et les hypothèses	14
1.3-Terrain d’étude choisi	16
<b>2.Retour Historique : l’éducation des adultes en France</b>	<b>17</b>
2.1- L’enseignement des adultes au XIX siècle, apparition de la notion d’éducation permanente	17
2.2- XXème siècle et époque contemporaine, l’orientation professionnelle des adultes nécessaire pour faire face aux conséquences d’après-guerre et des crises.	18
<b>3.Les supports – dispositifs de formalisation des acquis professionnels</b>	<b>21</b>
3.1-Le CV	22
3.2-Le bilan de compétences	22
3.3-La VAE	23
3.4-L’entretien professionnel dans le cadre d’une GPEC	25
3.5-Le portfolio	26
<b>Chapitre 2 De la compétence à la prise en compte des savoirs- d’action</b>	<b>28</b>
<i>Approche théorique</i>	
<b>1.Préambule au choix des auteurs des concepts de la compétence et des savoirs d’action</b>	<b>28</b>
<b>2.La compétence</b>	<b>30</b>
2.1-La compétence : composante de l’activité professionnelle	30
2.2- Pour aller plus loin sur la notion de compétence : l’agir en compétences	34
2.3- La compétence, l’identité de l’individu en acte	40
<b>3.Les savoirs d’action</b>	<b>43</b>
3.1- Savoirs d’actions, une mise en mots des compétences ?	43
3.2- Du savoir tacite au savoir explicite	48
<b>4.La raison expérientielle, composante du processus de production du savoir</b>	<b>50</b>
4.1-Ruse dialogique et autoréflexion ?	51
4.2-Le processus d’action, de transformation, d’interprétation de l’action : les trois raisons : sensible, expérientielle, Formelle	51
<b>Chapitre 3 Remaniements identitaires et formalisation</b>	<b>54</b>
<i>Apports théoriques</i>	
<b>1.Notion de l’identité</b>	<b>55</b>
1.1- Dualité de l’identité : identité sociale et identité personnelle	56
1.2- Perspective dynamique de l’identité	62
<b>2.Composantes identitaires</b>	<b>63</b>
2.1- Reconnaissance et légitimité	64
2.2- La Parole, vecteur de l’identité personnelle socialisée	65
2.3- L’image de soi	65
<b>3-La formation des valeurs ; combinaison d’une appréciation immédiate, de conduites et comportement observables, d’appréciations évaluatives</b>	<b>68</b>
3.1- La valeur comme composante de l’expérience vécue	68
3.2- La valuation transforme, l’évaluation indique	69
3.3- Désirs, intérêts, buts et intentions ; l’expression de la valuation	70
<b>Chapitre 4 Accompagner la mise en mot et à la mise en sens auprès d’adultes en questionnements professionnels</b>	<b>72</b>
<i>Apports théoriques</i>	

<b>1.Enjeux identitaires en accompagnement à la formalisation de l'action et des compétences .....</b>	<b>72</b>
1.1- Les messages structurants de l'explicitation de l'action ou comment accompagner en entretien d'explicitation pour favoriser la prise de conscience de ses enjeux identitaires ? .....	72
1.2- Construction du sujet comme partie intégrante du processus de formalisation de savoirs d'action .....	76
<b>2.Le concept d'accompagnement des adultes .....</b>	<b>78</b>
2.1-Le concept d'accompagnement des adultes .....	79
2.2-Les différentes pratiques d'accompagnement .....	83
2.3-La place de l'accompagnant .....	88
2.4-La place de la parole en accompagnement .....	91
2.5-Accompagner en histoire de vie .....	92
2.6-Ethique en accompagnement .....	95
<i>Conclusion partie 1</i> .....	97
 <b>PARTIE 2 ETUDE DE L'ACCOMPAGNEMENT A LA FORMALISATION DES SAVOIRS D'ACTION AUPRES DE DEUX PERSONNES REALISANT UN PORTFOLIO REFLEXIF..</b>	<b>101</b>
<i>L'expérience d'une praticienne en recherche</i>	
 <i>Introduction partie 2</i> .....	102
 <b>Chapitre 5 Le choix d'une recherche action ; deux accompagnements en formalisation des acquis.....</b>	<b>105</b>
<b>1.Articulation des travaux ; entretiens de recherche et observation de la pratique .....</b>	<b>106</b>
<b>2.Présentation de la méthode d'accompagnement .....</b>	<b>109</b>
2.1- La commande de départ .....	109
2.2 -Le contrat d'accompagnement .....	110
2.3- Pédagogie d'accompagnement : le choix d'un portfolio réflexif .....	110
<b>3.Présentation des entretiens de recherche .....</b>	<b>115</b>
3.1- Entretiens au démarrage de l'accompagnement .....	115
3.2- Entretien d'explicitation d'une action avec Simon – une séance de travail de formalisation des acquis expérimentiels .....	118
3.3- Entretien d'explicitation d'une action avec Simon – focus sur l'accompagnatrice .....	120
 <b>Chapitre 6 Désirs et intentions de formaliser chez Norah et Simon .....</b>	<b>123</b>
<i>Analyse des entretiens de recherche</i>	
<b>1.Présentation de Simon et Norah .....</b>	<b>123</b>
1.1-Simon .....	123
1.2-Norah .....	125
<b>2.Une nécessité professionnelle clairement définie de réaliser un portefeuille de compétences, un besoin d'identité professionnelle et de positionnement professionnel sous-jacent .....</b>	<b>127</b>
2.1- Simon, un besoin de légitimité, de reconnaissance, d'affirmation de son identité professionnelle, plus forte que la recherche de la compétence et du savoir-faire. ....	128
2.2- Norah veut formaliser un métier qu'elle a inventé .....	136
2.3- Conclusion sur la démarche de mise en forme des acquis expérimentiels de Simon et Norah. ....	141
 <b>Chapitre 7 Une séance d'accompagnement à la formalisation des savoirs d'action : Focalisation sur l'explicitation de Simon et auto-observation d'une pratique d'accompagnement.....</b>	<b>143</b>
<b>1.L'explicitation de Simon .....</b>	<b>144</b>
1.1- Au-delà de la pratique professionnelle, repérer les schèmes opératoires .....	144
1.2- Des éléments de personnalité qui émergent de l'énonciation de l'action .....	148
1.3- Les savoirs d'action de positionnement comme indicateur identitaire .....	153
<b>2.Observation d'une pratique d'accompagnement en séance d'explication d'une activité .....</b>	<b>158</b>
2.1- Présentation de l'accompagnatrice .....	158
2.2- Analyse des interventions de l'accompagnatrice dans une séance de travail .....	161
 <b>Chapitre 8 Pour un accompagnement à la formalisation des savoirs d'actions .....</b>	<b>166</b>
<i>Observation du déroulement de l'accompagnement</i>	
<b>1.Rappel du déroulé de l'accompagnement .....</b>	<b>168</b>
1.1-Retour réflexif sur son histoire de vie : l'historicité des savoirs d'action .....	168
1.2-Travail de connaissance de soi, pour ouvrir l'interprétation de l'action .....	169

1.3-Les séances de formalisation de l'action .....	170
1.4-Le temps de la synthèse .....	171
1.5-Travail de l'accompagnateur et de l'accompagné, un travail partagé équitablement .....	171
<b>2.L'accompagnement à la formalisation des acquis expérientiels, des postures spécifiques aux différentes Phases .....</b>	<b>172</b>
<i>Conclusion partie</i> .....	<i>174</i>
<b>CONCLUSION GENERALE .....</b>	<b>179</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>182</b>
Annexe 1- Présentation des entretiens de recherche .....	183
Annexe 2- Guide d'entretien entretiens 1 et 2 .....	185
Annexe 3- Retranscription entretien 1- Simon .....	186
Annexe 4- Retranscription entretien Norah .....	193
Annexe 5- Retranscription entretien 2 Simon .....	199
Annexe 6- Analyse et grilles d'analyses de l'entretien 1 de Simon et celui de Norah .....	212
Annexe 7- Analyse et grilles d'analyses de l'entretien 2 de Simon .....	245
Annexe 8- Analyse et grilles d'analyses du discours de l'accompagnatrice durant l'entretien 2 de Simon....	278
Annexe 9- Extrait du travail de mise en forme des compétences et savoirs d'action de Norah.....	299
Annexe 10- Extrait du travail de mise en forme des compétences et savoirs d'action de Simon.....	301
Annexe 11- Extrait du livret 2 de la VAE de l'accompagnatrice (nous-même), réalisé en mars 2011 pour le Master FAC 2ème année .....	303
<b>BILIOGRAPHIE GENERALE .....</b>	<b>310</b>

## Mise en forme des acquis expérimentiels et construction identitaire

### *Contribution à l'étude de l'accompagnement à la formalisation des savoirs d'action auprès des acquis expérimentiels de deux personnes réalisant un portfolio réflexif*

Sophie Duranty 2012

Université François Rabelais

Mémoire présenté pour l'obtention du Master Professionnel 2<sup>ème</sup> année – Arts, lettre et langues- Mention langues, éducation, francophonies – Spécialité Sciences de l'éducation- Mention professionnelle Fonction d'Accompagnement des adultes

#### **Résumé**

Dans le champ de l'orientation professionnelle, de la recherche d'emploi, du bilan de compétences, ou encore des entretiens annuels professionnels en entreprise, les personnes sont amenées à formaliser leurs acquis expérimentiels. Qu'est-ce que l'on entend par mise en forme d'acquis expérimentiels ? Un simple CV, un portefeuille de compétences, un portfolio, un livret 2 de VAE....

Consultante en transition professionnelle et en accompagnement des entreprises dans le management de leurs ressources humaines, l'auteure investit sa recherche dans l'accompagnement à la formalisation des acquis. Elle part du constat que le travail de formalisation des acquis est souvent mal mené, négligé par ses auteurs et les professionnels accompagnateurs. Pourtant, parce qu'elle a elle-même réalisé la formalisation de ses savoirs d'actions lors de la rédaction d'un livret 2 d'une VAE, puis d'un portfolio réflexif dans le cadre des cours suivis en master FAC animés par Josette Layec, et que ces démarches, par deux fois l'ont transformée, éclairée, accompagnée dans sa construction identitaire, elle reste persuadée que le travail de formalisation peut être un outil pertinent et puissant de connaissance de soi, de remaniements identitaires, d'émancipation. En explorant les concepts de la compétence, des savoirs d'action, de la raison expérimentielle, puis de l'identité, des composantes identitaires et des valeurs défendues par J. Dewey et sa théorie de la valuation, pour enfin s'arrêter sur les concepts de l'accompagnement, du tenir conseil en formalisation des savoirs d'action, elle dégagera des pistes de réflexion pour mener sa recherche terrain. Elle choisit ensuite une recherche action en réalisant dans le cadre de sa pratique, deux accompagnements réflexifs de deux personnes ayant des trajectoires, des désirs, des intérêts très différents. Elle s'inspire du portfolio réflexif de Josette Layec et observe les accompagnements, s'observe elle-même, interroge les accompagnés.

Sous-jacent à la demande initiale de formalisation des acquis, elle constate que les deux personnes ont un désir de légitimité, de reconnaissance, de mise en sens d'elles-mêmes dans leur contexte professionnel. Elle s'aperçoit également que son trajet personnel n'est pas neutre en tant qu'accompagnatrice, et qu'au travers le rapport dialogique entre elle et les accompagnés, le coinvestissement développé par G.Pineau, une production de savoirs émerge.

Enfin, sans pouvoir affirmer que la formalisation des acquis contribue à la construction identitaire de l'individu, elle propose non pas d'amener la personne à être réflexive, ce n'est pas nécessairement son attente, mais, par le questionnement, de cheminer pour une mise en sens d'elle-même. Lorsque l'énonciation des savoirs d'action devient réflexive, alors c'est une véritable source de connaissance de soi, de développement personnel, d'observation de ses compétences sur le champ de la valuation des désirs et des intentions, et pas seulement sur le plan de la performance et de l'efficacité. Alors, le travail de formalisation des acquis peut devenir un outil inépuisable et puissant d'exploration de soi, de mise en sens de son activité. A l'heure où l'on parle d'insécurité et de souffrance au travail, de stress, de perte de sens, l'auteur propose de développer un portfolio réflexif comme outil de management et d'aide à la décision, pour un développement durable des activités professionnelles et des ressources humaines, ouvrant sur une auto-réalisation de la personne et sur une éthique au travail.

**Mots clés** : formalisation - compétence – savoirs - d'action – identité – accompagnement – valuation - intentionnalité

## Formatting of experience's knowledges and identity construction

*Contribution to the study of support to the formalization of knowledge of action with experience's learnings from two people achieving a reflexive portfolio.*

Sophie Duranty 2012

Université François Rabelais

Memory provided for the 2nd year Professional Master- Art, literature and languages - Mention languages, education, francophonie –Educational sciences specialty - Professional mention coaching.

### **Abstract**

Within the scope of professional guidance, of job search, of skill assessment, or of annual professional meetings in a company, people are led to formalize their experience's learnings. What do we hear by experience's learnings ? A simple resume, a portfolio of skills, a “ VAE livret 2 ”...

Consultant in professional transition and in assistance to companies in their human resources management, the author invests her research into coaching people to formalize their skill assessment. She starts with the observation that the work of skill assessment is often neglected by its authors and by professional coaches. Yet, because she has herself achieved a formalization of her own knowledge of action when writing a *VAE livret 2*, a reflexive portfolio under the courses attended in a *master Fac* animated by Josette Layec. Thanks to this work she has been twice transformed, enlightened, accompanied in her identity construction. She is still convinced that a formalization work may be a relevant and powerful tool of self-knowledge, of identity remodeling, of emancipation. Exploring the concepts of competence, of knowledge of action, of experimental reason, following with identity components and with the values defended by J. Dewey and his/her valuation theory, finally stopping on the concepts of coaching,, she will obtain tracks/lines of reflection to lead her field research. Then she chooses an action research realizing in the course of her practice two reflexive coaching with two people having very different paths, desires and interests. Her work is inspired by the Josette Layec's reflexive portfolio; the author observes the coaching, observes herself and questions the people she coaches.

Underlying the initial demand of skill assessment, she notes that both people have a desire for legitimacy, recognition and for giving themselves a meaning in their professional context. She also realizes that her personal journey as a coach is not neutral, and that through the dialogic relationship between people she coached and herself, through the co-investment developed by G. Pineau, emerges a production of knowledge.

Finally, without being able to say that skill assessment contributes to building the identity of the individual, she suggests not to get the person to be reflexive, because it may not be necessarily one's desire, but to offer someone, thanks to questions, to give sense to oneself step by step. When the utterance of knowledge of action becomes reflexive, it is a true source of self-knowledge, of personal development of observation of one's skills on the scope of valuation of desires and of intentions, but not only on the slope of performance and effectiveness. At this moment, work on skill assessment may be an inexhaustible and powerful tool of self-exploration, giving meaning to one's activity. When one speaks of job insecurity, of suffering at work, of anxiety, the author suggests to develop a reflexive portfolio as a management tool, and as a decision support, for a sustainable development of professional activities and human resources and for a work ethic.

**Keywords :** formalization – skill –experience's knowledge – action – identity – coaching - valuation - intentionality