Quels sont les effets perçus par les bénéficiaires de l'expérience du CEP ?

Françoise Laroye-Carré

▶ **To cite this version:**

Françoise Laroye-Carré. Quels sont les effets perçus par les bénéficiaires de l'expérience du CEP ?. TransFormations : Recherche en éducation et formation des adultes, 2022, 23, pp.53-66. hal-03549657

HAL Id: hal-03549657
https://cnam.hal.science/hal-03549657

Submitted on 31 Jan 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Distributed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

QUELS SONT LES EFFETS PERÇUS PAR LES BÉNÉFICIAIRES DE L'EXPÉRIENCE DU CEP ?

Françoise LAROYE-CARRÉ

Conservatoire National des Arts et Métiers – Équipe CRTD (France)

RÉSUMÉ

Cette contribution est issue d'une recherche doctorale, menée en Cifre avec le Centre Inffo, sur le Conseil en évolution professionnelle (ci-après CEP). Dans l'étude présentée ici, nous nous intéressons plus particulièrement aux effets perçus de l'expérience du CEP, à partir de l'analyse de 36 entretiens téléphoniques réalisés avec les bénéficiaires que nous avons observés préalablement en conseil. Les résultats les plus importants mettent en évidence 5 thèmes : 1) la place de l'usager-citoyen dans l'accès à ses droits, 2) les préoccupations des personnes, 3) les temporalités du ou des projets, 4) la satisfaction en conseil, et 5) la co-activité en CEP du point de vue des bénéficiaires. Notre conclusion questionne la mise en évidence d'une double fonction du CEP, entre information et transformation des personnes.

MOTS-CLÉS

Bénéficiaires, conseil en évolution professionnelle, temporalités des projets, vie adulte.

LE CEP : ENTRE LIBERTÉ DE CHOIX ET CHOIX CONTRAINTS

ORIGINE DU CEP

Depuis la loi du 24 novembre 2009 « toute personne dispose d'un droit à être informée et conseillée en matière d'orientation professionnelle » (guide Repères CEP, 2017, p.8). Dans le prolongement de cette loi, la création du Conseil en évolution professionnelle (CEP) a été posée dans son principe par l'Article n°16 de l'Accord National Interprofessionnel sur la sécurisation de l'emploi du 11 janvier 2013 afin de proposer aux salariés « une offre de service d'accompagnement claire, lisible et de proximité » visant l'évolution et la sécurisation professionnelle (Ani, 2013, p.16). Depuis, la loi de 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale renforce le rôle des régions qui doivent assurer le service public de l'orientation (SPO) tout au long de la vie et la mise en place du CEP. Pour préciser les modalités de mise en œuvre, un premier cahier des charges est défini par arrêté en 2014. Au-delà de fixer les publics bénéficiaires, les finalités de l'offre, les principes fondateurs de mise en œuvre et de suivi du service, il définit les cinq opérateurs du CEP « en raison de leur couverture du territoire national » pour garantir un service de proximité aux personnes en collaboration avec le service public régional de l'orientation (SPRO). Il a depuis été renforcé par la loi travail de 2016, notamment dans le cadre de la création du Compte personnel d'activité (CPA) destiné à aider les actifs occupés à exercer leurs droits pour la mise en œuvre de leur projet professionnel à partir d'un support financier, et qui regroupe en plus du CEP le Compte personnel de formation (CPF), le Compte de prévention pénibilité (C2P) et le Compte engagement citoyen (CEC). Ensuite par la loi de 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » se confirme, par-delà la décision de l'État de donner au CEP un nouvel élan, en particulier sur le plan budgétaire, l'idée que ce service revêtira dans les années à venir un rôle essentiel dans l'articulation entre emploi, orientation et formation. Le CEP entré en vigueur en 2015 est un service gratuit dispensé en présentiel ou à distance qui se caractérise aujourd'hui par deux niveaux d'intervention, un « accueil individualisé et adapté au besoin de la personne » et « un accompagnement personnalisé » proposés par Pôle-emploi, Cap-emploi, l'Association pour l'emploi des cadres (Apec), les Missions locales et par les nouveaux prestataires régionaux (CIBC, etc.) destinés à accompagner les salariés (France compétences, 2020).

ENJEUX ET AMBITIONS DU CEP

L'objectif du CEP est d'aider les personnes, quel que soit leur statut, à comprendre les besoins du marché du travail, à faire des choix professionnels éclairés respectueux de leurs aspirations, et à évoluer en valorisant leurs compétences et si besoin en développant leur niveau de qualification. Le CEP « ne s'assimile pas aux prestations antécédentes ou à celles encore en usage et constitue une forme sociale nouvelle » (Laroye-Carré & Mayen, 2020, p.81) du fait de son ambition d'inscrire une relation itérative dans un processus de co-construction du parcours professionnel, mobilisant ou non le recours à des dispositifs de formation ou d'orientation (CPF[1], bilan de compétences[2], VAE[3]) nécessitant ou non une médiation ou une ingénierie

[1] Voir le texte de référence du CPF : https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/droit-a-la-formation-et-orientation-professionnelle/compte-personnel-formation

[2] Voir le texte de référence du bilan de compétences : https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/droit-a-la-formation-et-orientation-professionnelle/bilan-competences

[3] Voir le texte de référence de la VAE : https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/vae

financière. Dans un marché du travail où l'emploi précaire est passé de 12,1 % en 2014 à 13,5 % en 2018 (Insee, 2018), les individus sont confrontés à l'injonction d'anticiper pour s'adapter en valorisant leur singularité. Il est question avec le CEP de les accompagner dans leurs transitions professionnelles subies ou choisies tant « dans l'entrée dans le monde du travail que dans sa sortie, ou dans l'alternance entre périodes d'emploi, de chômage et de retour en formation au cours de sa vie active » (Orly-Louis *et al.*, 2017, p.139).

Les principes fondateurs du service, en termes d'objectifs, d'actes de métier et de livrables attendus déclinés dans les premiers textes cadrant le CEP (Cahier des charges, 2014, guide Repères, 2017), prévoient et proposent quatre notions interdépendantes permettant la mise en œuvre d'une orientation émancipatrice et respectueuse de la place centrale de l'individu dans la construction de son parcours professionnel. La première concerne la prise en compte du « degré d'autonomie » de la personne (Cahier des charges, 2014, p.5). Cela signifie que ce service ambitionne d'inscrire une alliance de travail en conseil (2e notion) dans un processus récursif visant la construction de carrière ou le développement de compétences à s'orienter tout au long de la vie (3e notion) et à l'initiative de la personne (4e notion). Dans cette optique, la détermination d'un *référent de parcours unique* est prévue permettant aux bénéficiaires d'être suivis par un seul interlocuteur jusqu'à la réalisation de leur projet. D'une manière plus globale, ces textes définissent le CEP comme un service capable de s'adapter aux besoins de chacun « y compris ceux ne nécessitant pas la mobilisation d'une formation » et d'offrir un réel suivi personnalisé dans le temps (guide Repères, 2017, p.17). Nous constatons dans le 2e cahier des charges (2019) la préservation des objectifs fondamentaux du CEP, à savoir la gratuité ainsi que l'objectif d'aider la personne à « améliorer sa capacité à faire ses propres choix » grâce à une « ingénierie de parcours ». On peut néanmoins observer contrairement aux intentions initiales un retour à la segmentation par publics et par prestataires spécialisés dans ces catégories de publics. De plus, nous notons la disparition du principe de référent de parcours dans cette seconde version (Beltrame, 2019). Ceci ne nous semble pas neutre quant à la qualité de l'alliance de travail entre les protagonistes nécessaire pour « coconstruire un projet » (stipulé dans le paragraphe 3.3.2.), surtout si une personne doit réexpliquer sa situation personnelle à chaque conseiller rencontré. Dans ces conditions, l'autonomie souhaitée des personnes sous-tend un individualisme contemporain et avec lui de nouvelles valeurs et formes d'action relatives à la gestion de sa vie personnelle et professionnelle. En cela le débat politique sur l'orientation et le CEP vise à développer ce qu'Ehrenberg appelle l'idéal « du potentiel caché » de chacun lui permettant de dépasser ses limites tout en questionnant l'autonomie comme injonction qui sous couvert d'émancipation devient une norme sociale pour faire face au travail incertain (Ehrenberg, 2018, p. 172).

Par ailleurs, plusieurs apports de la littérature montrent que le CEP est souvent envisagé comme le moyen privilégié d'accéder au CPF et aux formations certifiantes. C'est ce qu'indiquait déjà la secrétaire générale du Cnefop[4] en disant que « l'accompagnement des transitions professionnelles reste un objet mal défini où seul l'enjeu de l'accès à la formation, lorsqu'elle est souhaitée, est explicité » (Beauvois, 2018, p.2). Cela semble aussi correspondre à la volonté des politiques de rapprocher les mondes de l'orientation et de la formation

[4] Le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (Cnefop) avait pour mission d'évaluer les politiques de formation professionnelle initiale et continue, aux niveaux national et régional, sectoriel et interprofessionnel, et effectuer tous les trois ans un rapport d'évaluation portant sur tout ou partie de ces politiques. Ces fonctions ont depuis été reprises par France compétences depuis le 1er janvier 2019 : www.francecompences.fr

longtemps séparés (par des acteurs et des services différents) et « de placer l'orientation au cœur de la formation » (Carré & Astruc, 2019, p.56). Force est de constater que l'accompagnement en CEP *via* les objectifs du CPF[5] doit permettre d'évaluer le projet de la personne selon « les besoins économiques et les priorités définies au niveau territorial et sectoriel » (Bagorski, 2019, p.125). Sur ce point, « la suppression du CIF[6] et son remplacement par le CPF de transition montrent bien les changements de paradigme » (Bagorski, 2019, p.125). Car si les droits en matière d'orientation et de formation sont désormais rattachés à l'individu, ils sont malgré cela orientés vers les besoins des entreprises et du territoire. Dans ces conditions, sans se bercer d'illusions sur une totale liberté de choix professionnels, le CEP actuel ne relève-t-il pas d'une co-construction de compromis à partir d'une offre de formation sur « étagères » dans une culture adéquationniste ? (Bagorski, 2019, p.126). Par ailleurs, du fait de la complexité d'accès à la formation choisie, celles et ceux qui le peuvent vont jusqu'à « l'autofinancement » total ou partiel (Perez, 2019, p.94) renforçant ainsi un système déjà inégalitaire vis-à-vis des personnes ne pouvant pas participer financièrement à leur formation.

MÉTHODOLOGIE ET QUESTIONS DE RECHERCHE

Pour compléter les premiers bilans du service (Cnefop, 2017, 2018) et alimenter le champ de la recherche sur le CEP (Mayen, 2015 ; Jorro, 2016 ; D'Agostino et *al.*, 2019 ; Pagoni et *al.*, 2019), nous avons décidé de l'étudier par le biais des situations d'interaction sociale vécues (Goffman, 1974) et de leur confrontation aux points de vue des bénéficiaires et des conseillers eux-mêmes, de façon à étudier ce qu'ils font et disent en situation de CEP d'une part, et ce qu'ils pensent de ce qu'ils ont fait, dit et, peut-être, transformé après l'usage d'un conseil d'autre part. Par conséquent, à partir de trois enquêtes complémentaires, nous avons observé (en 2019) un corpus de 48 entretiens de CEP dans un premier temps, et mené 36 entretiens téléphoniques d'explicitation auprès des bénéficiaires et de 23 conseillers ensuite en présentiel. Seront présentés et discutés dans cet article nos principaux résultats concernant les perceptions des effets de l'expérience du CEP du point de vue des bénéficiaires.

ORGANISATION DE L'ÉTUDE

Nous n'avons pas pu organiser d'entretien en présentiel auprès des bénéficiaires compte tenu du fait que les rendez-vous de CEP (que nous observions) se succédaient et ne nous permettaient pas de les interroger juste après leur conseil ni de les faire revenir ultérieurement au regard des lieux visités et des agendas. Nous avons donc constitué un « échantillon accidentel » de volontaires non représentatif, en formulant nos demandes auprès des bénéficiaires au fur et à mesure qu'ils se présentaient en CEP sans sélection d'aucune

[5] Le Compte personnel de formation (CPF) permet à toute personne active d'acquérir des droits à la formation, mobilisables tout au long de sa vie professionnelle. Son ambition est de contribuer, à l'initiative de la personne elle-même, au maintien de l'employabilité et à la sécurisation du parcours professionnel.

[6] Le Congé individuel de formation (CIF) est remplacé depuis le 1er janvier 2019 par le CPF de transition qui permet de s'absenter de son poste afin de suivre une formation qui peut être longue pour changer de métier ou de profession, tout en étant rémunéré pendant le temps de la formation.

sorte (Lugen, 2017, p.9). La seule exigence retenue a été de préserver l'anonymat des personnes concernées par notre étude. 36 bénéficiaires sur les 48 sollicités nous ont donné leur accord et leur numéro de téléphone pour être recontactés selon leurs disponibilités. Nous nous sommes inspirée de la méthode empirique d'explicitation de Vermersch (1994) afin de compléter les informations recueillies à partir de ce qui était observable dans les comportements en CEP, en faisant émerger les effets perçus par les bénéficiaires des interactions sociales (Goffman, 1974) vécues en CEP. Ce choix s'inscrit dans une démarche d'enquête pour obtenir des informations et des descriptions nouvelles à partir de « la verbalisation de l'action » des bénéficiaires eux-mêmes (Vermersch, 1994, p.17). C'est donc depuis « une parole incarnée », accessible exclusivement au bénéficiaire qui a vécu l'expérience et à partir de sa subjectivité, c'est-à-dire « ce qu'il peut décrire selon lui », qu'un travail d'introspection a été suggéré (Vermersch, 1994, p.22-68). Il est important de noter que cette subjectivité est soumise à des biais relatifs à ce que va choisir de décrire le bénéficiaire en fonction de « ce qu'il comprend » de ce qui lui apparait dans le ressouvenir « ou de ce qu'il accepte ou veut mettre en avant de la situation vécue (Piaget, cité par Vermersch, 1994, p.69-71). Nous ne pouvons pas, de fait, prétendre avoir accès à la » vérité « des sujets mais plutôt à une forme partielle et induite avec prudence. Force est de constater que l'entretien d'explicitation est soumis à des conditions de réussite (temps, étapes, activités réfléchies descriptives, alliance de travail, etc.) que ne permet que partiellement l'entretien téléphonique. Nous en avons constaté les limites, mais nous avons fait en sorte de nous adapter et de faire au mieux avec le temps que nous ont accordé les bénéficiaires, en tenant compte de leurs niveaux hétérogènes de compréhension et d'expression en français, de leurs capacités d'abstraction et de réflexivité ainsi que de ce qu'ils comprenaient de l'exercice.

PRÉSENTATION DU CORPUS

Notre corpus de 36 bénéficiaires du CEP se compose de 24 femmes et 12 hommes répartis équitablement entre le statut de salarié et celui de demandeur d'emploi. 16 personnes se déclarent en arrêt de travail ou contraintes d'envisager une reconversion professionnelle pour raisons de santé, parmi lesquelles 10 ont une reconnaissance en qualité de travailleur handicapé (RQTH). Ceci n'est pas sans conséquence sur les questions d'orientation et dans l'élaboration d'un projet professionnel et de vie intégrant les dimensions sanitaires et du handicap. Par ailleurs, si la composition du corpus embrasse l'ensemble des âges de la vie active, elle est majoritairement constituée d'adultes en seconde partie de carrière concernés par la thématique des transitions professionnelles à laquelle nos travaux s'intéressent principalement. Les niveaux d'études déclarés par les bénéficiaires sont majoritairement élevés : 18 d'entre eux ont réalisé un cycle supérieur au Bac, 8 ont le Bac, 8 ont un CAP ou un BEP et 2 sont sans diplôme.

ANALYSE DES DONNÉES QUALITATIVES ET QUANTITATIVES SIMPLES

Après avoir réalisé un test comprenant deux entretiens afin d'éprouver notre guide pour le réajuster si nécessaire, nous avons enregistré et retranscrit tous les entretiens pour préparer l'analyse thématique de contenu transversale. Nous avons ensuite réalisé une liste de six fiches thématiques correspondant aux questions essentielles de notre guide d'entretien, de façon à les enrichir par le contenu significatif des réponses apportées par les bénéficiaires, en d'autres termes par des *verbatim* dénombrés, et retranscrits. Nous avons, par conséquent, procédé en 3 étapes, tout d'abord en effectuant » l'analyse thématique des données », ensuite « l'analyse descriptive » et enfin « l'analyse explicative » (Alami *et al.*, 2009, p.102).

RÉSULTATS

Les principaux résultats de notre enquête s'articulent autour de 5 thèmes : la place de l'usager-citoyen dans l'accès à ses droits, les préoccupations des personnes, les temporalités du ou des projets, la satisfaction en conseil et la co-activité en CEP du point de vue des bénéficiaires.

LA PLACE DE L'USAGER-CITOYEN

En premier lieu, 32 bénéficiaires, soit 89 % de notre corpus (N=36), déclarent ne pas connaitre le CEP. Cependant parmi ces 32 bénéficiaires, 13 soulignent malgré tout le caractère intentionnel et individuel de leur démarche, mais sans connaitre le service. Les 19 autres indiquent avoir été conseillés, voire « *envoyés* » par Pôle-Emploi, ou les services sociaux et médicaux ou encore par leur employeur afin d'être renseignés ou accompagnés selon les cas, mais toujours sans savoir dans quel cadre juridique le conseil s'inscrivait. Un bénéficiaire l'exprime comme ceci : *« le CEP je ne connais pas je suis venu pour la formation c'est mon employeur qui m'a dit que la formation c'était ici »*.

Cette méconnaissance du CEP semble priver les bénéficiaires de se saisir de leur droit de citoyen et d'en faire un usage optimal dans un cadre juridique lisible et compréhensible par tous. Cela nous interroge sur la place qui leur est donnée dans la conception et l'organisation du service public que représente le CEP. Nous souhaitons ici illustrer notre propos avec les *figures de l'usager* développées par le sociologue Weller (2018), pour mieux comprendre les logiques de la relation entre l'administration et les personnes. Il décrit l'émergence des droits des usagers portée initialement par le ministre Sapin en 1983, puis repris par la loi de 2002 pour « placer le citoyen au cœur du service public », faciliter l'accès à ses droits et répondre à une nouvelle « injonction à la participation, censée rompre avec le rôle passif » antérieur qui lui était attribué (Weller, 2018, p.50-51). Selon lui, les représentations des usagers à partir de cette période se caractérisent par « l'offre de service » amenant à faire émerger les notions de qualité et de satisfaction du service (p.51-52). Ceci fait apparaitre cinq figures de l'usager : celle du *citoyen* (informé de ses droits), du *partenaire* (dépendant des professionnels et de l'organisation), du *client* (consommateur cherchant sa satisfaction), de *l'expert* (impliqué dans le service) ou du *coconcepteur* (qui coproduit le service public) (Weller, 2018, p.54). Ces figures se différencient donc par une participation plus ou moins importante des personnes dans l'usage d'un service. Par conséquent, la méconnaissance et le mésusage du CEP interrogent la place de *l'usager-citoyen* dans l'accès à ses droits comme condition pour développer sa responsabilité individuelle à réussir son parcours professionnel, appelé non plus comme un vœu par les politiques d'orientation professionnelle, mais comme une injonction à l'autonomie. Ceci n'est sans doute pas sans conséquence sur la qualité du service recherchée par les opérateurs pour faire de la « satisfaction un critère de réussite car c'est la figure de l'usager-client qui se dessine, sans qu'il y ait forcément de traductions marchandes évidentes » (Weller, 2018, p.52). Il peut donc exister un décalage entre le principe de la participation sociale, citoyenne, démocratique et les conditions d'accessibilité offertes pour informer et valoriser les droits des personnes dans une perspective de développement de leur pouvoir d'agir. C'est bien pour pallier ce problème que le décret n° 1234 du 24 décembre 2018 a vu le jour, obligeant les opérateurs du CEP à informer leurs bénéficiaires des moyens d'accès et de contenu du CEP, pour toucher tous les publics potentiels du service et rendre effectif ce droit.

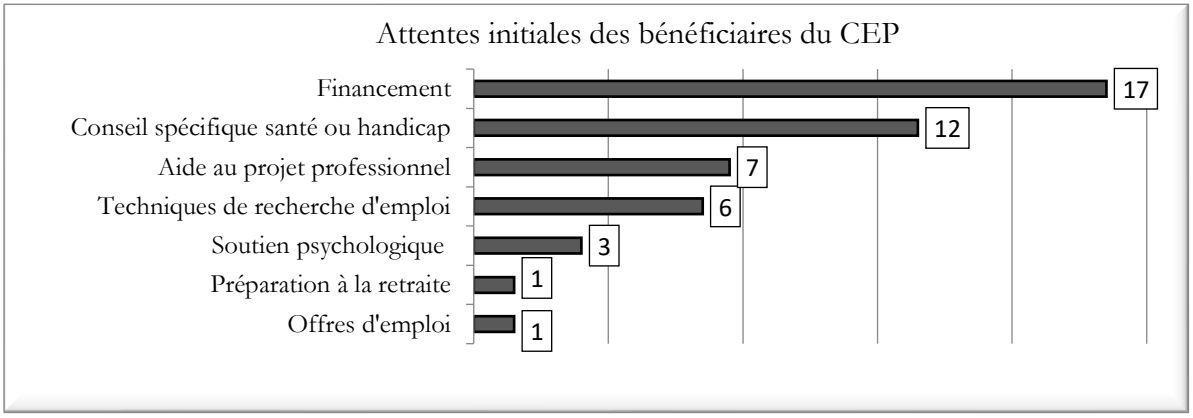
PRÉOCCUPATIONS D'EMPLOYABILITÉ

Deuxièmement, nous observons à la lecture transversale de nos résultats que les attentes exprimées en CEP par les bénéficiaires correspondent à trois catégories de préoccupations* :

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

*Le pourcentage total est supérieur à 100 % car plusieurs attentes étaient possibles.

La première pour 17 bénéficiaires est liée au financement d'un projet de formation. Au second plan, s'expriment des attentes spécifiques qui peuvent concerner pour 12 bénéficiaires un conseil adapté à la situation tenant compte des problèmes de santé et/ou de handicap, pour 3 un soutien psychologique de réconfort, ou encore pour 1 une aide à la préparation à la retraite. Au troisième plan, des attentes plurielles sont formulées dans le domaine des techniques de recherche d'emploi par 14 bénéficiaires visant l'insertion, l'évolution ou la réorientation professionnelle.



La catégorie d'attentes financières de premier plan en CEP parait davantage correspondre ici à une démarche utilitariste de l'orientation et à un levier prioritaire de protection socio-économique par la formation et l'emploi plutôt qu'une construction identitaire personnelle mettant en jeu l'image de soi (Dubar *et al.*, 2015). Par exemple, un bénéficiaire de notre corpus l'exprime comme ceci : « *j'attendais des informations précises sur mon projet de formation et voir si c'était faisable financièrement* ». Les attentes de second plan concernant un conseil spécifique montrent que la multiplicité des facteurs agissant sur les parcours professionnels peut susciter des difficultés nécessitant un accompagnement, non seulement soutenant psychologiquement, mais aussi impliquant une expertise juridique particulière des conseillers. Celui-ci a pour but de fournir des solutions adaptées aux caractéristiques singulières des personnes comme l'indique ici cette personne : « *je suis maintenant une personne handicapée je ne connais pas ce statut-là donc je me suis dit que ces personnes pourraient m'expliquer mes droits* ». Les attentes d'aide à l'insertion professionnelle de troisième plan peuvent avoir pour objectif d'acquérir des savoir-faire techniques et comportementaux en recherche d'emploi afin de l'optimiser et l'améliorer pour se faire recruter. Cet exemple illustre ce cas : « *je ne savais pas comment m'y prendre donc c'était dans l'élaboration et la*

formulation du CV et euh …de la lettre de motivation qui l'accompagnait». Ces attentes concernent des préoccupations d'employabilité tenant compte de l'âge, de la santé et des capacités à exercer certaines tâches. Ensuite, on constate encore que pour ces bénéficiaires c'est leur situation globale qui est convoquée, même lorsque la demande en CEP porte sur un simple renseignement. De plus, le conseil rencontre les bénéficiaires à des périodes différentes de leurs vies avec de ce fait des préoccupations de début, de milieu ou de fin de parcours professionnel mais aussi des inquiétudes personnelles et professionnelles étroitement imbriquées, le tout dans des problématiques d'ajustement avant tout conjoncturelles. Dans ces conditions, le CEP semble avoir plusieurs fonctions et engage des liens sociaux en face-à-face hétérogènes. En même temps, on constate des interventions multiples des conseillers dans les domaines socio-économique, informatif et administratif, concernant l'employabilité visant à trouver un emploi par la formation, l'identification d'opportunités professionnelles et la capacité à communiquer une image de soi crédible. Ainsi, les attentes du CEP telles qu'elles sont décrites par les bénéficiaires se situent dans un accompagnement pragmatique, mais assez peu sur l'anticipation des différentes formes de transitions psychosociales rencontrées pour faire face à un marché du travail flexible (Gazier, 2008) et permettant de sécuriser son parcours professionnel préconisé par le Cahier des charges (2019).

TEMPORALITÉS DES PROJETS

Troisièmement, 25 bénéficiaires disent avoir évoqué en CEP l'opérationnalité de leur projet professionnel à court voire à très court terme et 11 bénéficiaires font état d'échanges portant sur la gestion de leur carrière à moyen terme. Ainsi, leurs discours semblent dévoiler qu'en CEP les activités de conseil portent majoritairement sur le temps présent et souvent dans l'urgence de préoccupations impératives professionnelles. Nous observons ici que leurs demandes apparaissent associées à des logiques d'action rapides comme retourner à l'emploi immédiatement, décrocher un CDI quand les parcours professionnels sont précaires et irréguliers ou encore obtenir rapidement une formation par exemple. Un bénéficiaire le dit comme ceci : «*j'ai besoin de retrouver un emploi on va dire le plus rapidement possible*». Dans ces conditions, les temporalités de choix et d'action paraissent s'organiser à partir d'« espaces contraignants » à gérer à court terme, voire dans l'urgence, et d'autres où peuvent coexister des étapes plus étalées dans le temps pour la construction d'une carrière (Boutinet, 1993, p.68). Ces résultats attirent notre attention sur les besoins majoritairement exprimés par les bénéficiaires d'un accès rapide et guidé à la formation ou à l'emploi pour sécuriser les problématiques multifactorielles d'orientation de personnes en situation de mobilité ou de transition professionnelle. Cependant, en fonction des situations spécifiques que vivent les personnes, de leurs caractéristiques personnelles et du niveau de maturation de leur projet, l'accompagnement en CEP peut s'inscrire dans une temporalité variable selon les cas. En conséquence, nos résultats semblent confirmer une opposition entre deux cultures de l'âge adulte, celle de la mobilisation ponctuelle et celle de l'engagement durable, « à savoir l'accélération du présent et la crise des anticipations » dans les conduites en orientation (Heslon, 2020, p.128). Si l'on considère maintenant l'intention affichée des politiques d'orientation françaises d'un « CEP apprenant » (Cnefop, 2018, p.49 ; Cahiers des charges, 2019) et européennes (Euro-guidance, 2017) de développer l'autonomie des bénéficiaires en les éduquant en continu à faire des choix professionnels éclairés, notre étude parait dévoiler des résultats mitigés sur cette conception, puisqu'il s'agit « d'assurer des services qui ne se bornent pas à aider les personnes à prendre des décisions immédiates mais qui leur apprennent à gérer leur cheminement de carrière » (Epale, 2019, p.1).

DEGRÉ DE SATISFACTION DU SERVICE

Quatrièmement, le degré de satisfaction du service du point de vue des bénéficiaires n'apparait pas toujours optimal au regard des solutions attendues en CEP, même s'ils reconnaissent des apports significatifs liés à la disponibilité et aux informations fournies par les conseillers. 13 bénéficiaires se déclarent satisfaits du service et disent y avoir trouvé ce qu'ils étaient venus y chercher (36 %). 14 bénéficiaires fournissent des réponses laissant apparaitre un avis partagé quant à leur niveau de satisfaction au regard de leurs objectifs initiaux qui semblent partiellement atteints en CEP (39 %). En plus faible proportion, 4 autres se disent insatisfaits du service (11 %) ou 5 ne se prononcent pas sur cette question (14 %). Par conséquent, le CEP peut être vécu comme un service utile et positif par les bénéficiaires venus chercher des informations pour financer une formation et des conseils pouvant les conduire à l'emploi. Ou bien il peut générer de la frustration pour ceux qui attendaient un service plus personnalisé et offrant plus de moyens permettant une (ré)orientation. Notamment près de la moitié des bénéficiaires déclarent qu'un accompagnement véritablement personnalisé (en y incluant les solutions spécifiques liées aux problèmes de santé, à la retraite et à l'emploi adapté) a manqué en CEP. Notons que cette insatisfaction peut concerner la forme que prend l'interaction avec le conseiller en CEP, mais qu'elle est également susceptible d'englober le manque d'efficacité du marché de l'emploi, des politiques d'orientation et de leurs contraintes économiques en particulier. Ces quelques exemples semblent illustrer ces cas : « *j'aurais peut-être aimé avoir des informations plus précises sur mon secteur d'activité et adaptées à ma situation personnelle* » ou « *j'ai pris une journée de congé pour ce rendez-vous je m'attendais vraiment à trouver un financement et puis du coup non* » ou encore « *il n'a rien compris à ma demande* ».

CO-ACTIVITÉ EN CEP

Enfin, nous constatons le faible niveau d'attentes exprimées (14 %) concernant l'aide à la construction ou à la validation d'un projet professionnel qui devrait logiquement présider à toutes démarches d'orientation pour sécuriser les choix et déterminer les étapes et les actions à réaliser. Les activités en CEP semblent se concentrer sur la réalisation d'un projet de formation ou d'emploi. Par conséquent, le projet professionnel des bénéficiaires apparait ici comme fragmenté, voire souvent impensé. Un bénéficiaire le dit comme ceci : « *mon projet c'est de faire une formation après on verra si ça m'aide à trouver un emploi* ». Dans ces conditions, la co-activité des protagonistes en CEP parait plutôt méthodologique et comportementale que réflexive puisqu'il s'agit, le plus souvent, de résoudre un problème financier ou technique pour connaitre le marché et les procédés de prospection. La réflexion permettant de se projeter dans l'avenir pour coconstruire une carrière est peu visible dans nos résultats. Ceci nous amène à formuler l'hypothèse que les bénéficiaires arrivent majoritairement en CEP avec « une série indéfinie de projets à court terme » (plus ou moins réfléchis) en même temps que des objets immédiats d'incertitudes (financement de projet, emploi, etc.) qui motivent un conseil (Guichard *et al.*, 2017, p.12).

Nos résultats font apparaitre également que c'est la culture historique et professionnelle des institutions qui médiatise plusieurs sortes de situations en CEP selon « un dispositif de places et de procédures fixé à l'avance » et un certain type d'engagement participatif (Cefaï *et al.*, 2012, p.14). Les bénéficiaires viennent prendre la place qui leur est destinée au sein des institutions concernées selon leurs statuts et caractéristiques sociales. Ainsi par exemple, nous avons observé des situations de conseil centrées sur le droit de la formation et les stratégies de financement au Fongecif (au moment de l'enquête), sur l'emploi à Pôle-Emploi ou à

l'Apec pour les cadres, spécifiques à la santé à Cap-Emploi et à l'insertion socio-professionnelle pour les jeunes à la Mission locale. Les bénéficiaires s'orientent ou sont orientés au regard des attentes qu'ils arrivent à formuler vers des prestataires segmentés en fonction des types de services d'orientation qu'ils proposent. Ces situations de conseil sont plus ou moins contraintes selon les cas par des prescriptions de durées, d'outils, de conceptions et à des manières de faire variables selon les opérateurs. Malgré tout, si les situations de conseil paraissent fortement prédéterminées par le « cadre social primaire » des opérateurs en charge du CEP porteur de « postulats ou de règles » d'action (Goffman, 1991, p.30), le binôme conseiller-bénéficiaire apporte sa contribution au cadre participatif et peut redéfinir l'ordre de l'interaction en cours (Goffman, 1974). C'est la raison pour laquelle les situations de conseil en CEP sont si variées malgré une organisation prototypique du CEP selon les statuts et les caractéristiques sociales du public.

EN SYNTHÈSE

Tout cela semble dévoiler d'une part l'importance de la détermination des besoins des bénéficiaires pour répondre à leurs intérêts et du type d'aide apporté en CEP par les conseillers quant aux perceptions d'efficacité du service. Ainsi, le rôle des conseillers concernant l'analyse et la compréhension des attentes des bénéficiaires semble déterminant sur la qualité du CEP qui doit s'ajuster entre une commande institutionnelle dans laquelle il s'inscrit (qui représente le travail prescrit) et une attente sociale plus ou moins bien comprise et formulée par les bénéficiaires (le travail réel).

La qualité du service parait aussi affectée par les conditions de travail qui organisent et prédéterminent les contours du CEP (itération et durées des rendez-vous, etc.) et la capacité des conseillers à mener l'enquête auprès des bénéficiaires afin de mieux comprendre les enjeux des demandes explicites ou implicites et celles qui ne sont pas encore construites. Car force est de constater que pour un certain nombre de bénéficiaires, les demandes en CEP ne sont pas organisées selon un projet professionnel identifié, mais accaparées par des questions conjoncturelles et un présent envahissant. Ainsi, les inquiétudes professionnelles des personnes de notre corpus sont multiples et centrées majoritairement sur une logique d'insertion socio-économique basée sur les normes d'employabilité rapide des politiques d'orientation. Elles sont également affectées par les sphères privée et sociale autant que par la pluralité de leurs situations spécifiques. Selon ce constat, la question se pose sur la manière de favoriser et créer « une situation potentielle de développement », c'est-à-dire un espace d'apprentissage et d'élaboration de l'action (Mayen, 2012, p.63). Ou bien encore sur la façon de développer le « potentiel de la situation » afin d'utiliser ses ressources et possibilités offertes dans une perspective de transformation (Jullien, cité par Pieret, 2011, p.73).

Par ailleurs, nous observons que le CEP peut être souvent un conseil informatif et généraliste, et quelquefois individualisé et transformatif (c'est-à-dire permettant de changer ou de modifier une représentation de soi et/ou une situation professionnelle). Il apparait alors dans une double rationalité : « celle de la production de l'employabilité comme processus et celle de l'accompagnement à la recherche d'un emploi comme activité de service financée par l'État (…) avec des temporalités prescrites et standardisées au sein des organisations » (Lima, 2019, p.13).

De plus, il semble rapprocher l'orientation et la formation qui est au cœur de l'actualité avec la loi de 2018 dans un projet conçu, selon les cas, à la demande « de » la personne qui le construit par elle-même dans une posture « d'auto-attribution », ou d'un projet coconstruit « avec » un conseiller dans un cheminement progressif mutuel et « d'auto-attribution partagée » qui tire parti de la situation que composent les interactions sociales (Boutinet, 2007, p.38-39). Ou encore il peut être question d'un projet « pour » ou « sur » le bénéficiaire dans une posture prescriptive et contrôlante externalisée qui parfois peut même susciter chez lui un sentiment internalisé « d'auto-attribution » (Boutinet, 2007, p.39). Enfin, cela peut concerner aussi un projet « contre » le temps du chômage qui se veut le plus réduit possible par exemple ou la peur de la précarité, de l'isolement, de la perte identitaire et d'estime de soi dans une attitude d'hétéro-attribution (Boutinet, 2007, p. 40). Dans ces conditions, peuvent se dérouler (en CEP) des phénomènes relationnels différents « de domination, de séduction, d'influence, etc. » (Qribi, 2014, p.141) et d'engagements de face multiples montrant toutes sortes de stratégies de coopération, de civilités, de représentation et de régulation (Goffman, 1974).

Le CEP représente le fer de lance du projet global de l'orientation tout au long de la vie, dont il est censé représenter à la fois l'avant-garde et l'instrument central. Cependant, il s'opérationnalise en priorité vers l'employabilité à court terme à partir d'un dialogue conjoncturel selon les circonstances qui s'imposent aux bénéficiaires et dans une bien moindre mesure vers l'orientation tout au long de la vie mettant en jeu des demandes et des niveaux de réalités professionnelles différents impliquant une délibération de carrière. Notons que l'OTLV ne veut pas dire un accompagnement sans fin (qui serait délétère en créant de la dépendance), mais s'appuie à la fois sur le passé, le présent et l'avenir c'est-à-dire sur « des temporalités de la discontinuité susceptibles d'intégrer en leur sein la durée limitée, de l'alternance ou de l'anticipation avec lesquelles elles vont chercher à cohabiter » (Boutinet, 2014, p.10).

L'accompagnement apparait alors comme un fragment, un point de passage ponctuel et non comme une étape dans le cours d'un parcours plus global avec les bénéficiaires. À partir de ces constats, la difficulté semble porter sur l'ajustement aux circonstances que vivent les personnes (qui ne sont pas que des bénéficiaires) et qui génèrent en conseil des situations à chaque fois imprévisibles et souvent complexes confrontées « aux cadres institutionnels avec ses scripts, ses formats et ses routines » plus ou moins directifs (Orly-Louis, 2015, p.7 ; Goffman, 1974). Il semble donc qu'il y ait une tension entre un accompagnement qui permet de capitaliser son expérience, penser et préparer le futur, et un autre qui informe et opérationnalise l'employabilité à court terme, ou comme le dit Jorro (2011) un accompagnement qui se situe entre une expérience provisoire et une expérience capitalisée. À l'heure où le métier de conseiller en évolution professionnelle est mis à l'avant des vecteurs de transformation sociale dans le cadre de la loi de 2018, comment faire en sorte alors que les interactions en CEP fournissent aux bénéficiaires des aides transformatives (*vs* informatives) et agissantes sur leurs vies professionnelles et toutes entières ? Ce sont autant de notions et de questions qui sont mises au travail au sein de cet article. ■

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Accord national interprofessionnel 2013 relatif à la compétitivité des entreprises, sécurisation de l'emploi et des parcours professionnels. https://www.journal-officiel.gouv.fr/publications/bocc/pdf/2013/0009/boc_20130009_0000_0029.pdf

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

Arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges relatif au conseil en évolution professionnelle prévu à l'Article L. 6111-6 du code du travail. Disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr

Arrêté du 29 mars 2019 fixant le cahier des charges relatif au conseil en évolution professionnelle prévu à l'Article L. 6111-6 du code du travail. Disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr

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

Beauvois, C. (2018). *Mission sur l'accompagnement vers, pendant et après la formation : Enjeux et propositions pour l'élaboration d'un appel à projet national dédié à l'accompagnement du développement des compétences*. https://www.aefinfo.fr/assets/medias/documents/4/7/477565.pdf

Beltrame, F. (2019). *Conseil en évolution professionnelle : CEP 2014 vs 2019*. https://www.linkedin.com/pulse/conseil-en-%C3%A9volution-professionnelle-cep-2014-vs-2019-fabien-beltrame/

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

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

Boutinet, J.-P. (2014). Actualité des transitions dans les parcours de vie adulte. *L'orientation scolaire et professionnelle*. http://journals.openedition.org/osp/4463

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

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

Cefaï, D., Carrel, M., Talpin, J., Eliasoph, N., & Lichterman, P. (2012). Ethnographies de la participation. *Participations*, *4*(3), 7-48. doi:10.3917/parti.004.0005

Cnefop. (2017). *Rapport 2017 sur le suivi et la mise en œuvre du CEP et du CPF*. http://www.c2rp.fr/publications/rapport-2017-sur-le-suivi-et-la-mise-en-oeuvre-du-cep-et-du-cpf

Cnefop. (2018). *Rapport-bilan CEP, 4 ans de mise en œuvre, ambitions, déploiement, effets, perspectives*. http://www.orientationsud-pro.fr/Content/upload/2018/rapport-cnefop-bilan_cep_2018_-_version_validee_pleniere.pdf

Conseil de l'union européenne. (2008). *Mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation*

et de formation tout au long de la vie. Résolution du Conseil, 2905e session du Conseil éducation, jeunesse et culture. Bruxelles, le 21/11/2008. https://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/fr/educ/104237.pdf

D'Agostino, A., Legay, A., Valette-Wursthen, A., Baghioni, L., & Gayraud, L. (2019). Le conseil en évolution professionnelle, un nouveau métier ? *Céreq* Bref, 377. https://www.cereq.fr/sites/default/files/2019-06/CETUDES-22.pdf

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

Ehrenberg, A. (2018). *La mécanique des passions. Cerveau, comportement, société*. Paris : Editions Odile Jacob.

ELGPN. (2014). *Développement des politiques d'orientation tout au long de la vie : un kit de ressources européen.* http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/english/elgpn-progress-report-2013-2014/

Epale. (2019). Plateforme électronique pour l'éducation et la formation des adultes en Europe consultable sur : https://epale.ec.europa.eu/fr/blog/developper-la-capacite-sorienter

Euro-guidance France. (2017). *Les pratiques d'orientation en France*. En ligne : https://www.agence-erasmus.fr/docs/2584_brochure-eg-francais-def.pdf.

Gazier, B. (2008). Flexicurité et marchés transitionnels du travail : esquisse d'une réflexion normative. *Travail et Emploi*, *113*, 117-128. https://doi.org/10.4000/travailemploi.2340

Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*. Paris : Editions de Minuit (1ère ed.1967).

Goffman, E. (1991). *Les cadres de l'expérience*. Paris : Editions de Minuit (1ère ed.1974).

Guichard, J., Bangali, M., Cohen-Scali, S., Pouyaud, J., & Robinet, M.-L. (2017). *Concevoir et orienter sa vie : les dialogues en life design*. Paris : Qui plus est.

Guide repères du CEP 2017 : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide-cep-2017.pdf

Heslon, C. (2020). *Contribution à une psychologie des âges de la vie adulte.* Mémoire HDR, T1. Paris : Inetop.

Insee. (2018). *3,3 millions de salariés précaires en France.* Observatoire des inégalités. https://www.inegalites.fr/3-4-millions-de-salaries-precaires-en-France

Jorro A. (2011). L'expérience formatrice en formation professionnalisante, communication présentée au *Colloque de Recherche en Éducation et en Formation (REF)*. Louvain-La-Neuve, Belgique.

Jorro, A. (2016). Postures professionnelles des conseillers en évolution professionnelle, *Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur, 32*(3). http://journals.openedition.org/ripes/1131

Lima, L. (2019). Le chômage et ses calendriers. *Temporalités*, *29*. http://journals.openedition.org/temporalites/6126

Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale. https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000028683576

Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels. https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000032983213&categorieLien=id

Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel s'appuyant sur l'accord relatif aux droits des personnes conclu le 22 février 2018 par les syndicats et le patronat : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/loi_pour_la_liberte_de_choisir_son_avenir_professionnel-2.pdf

Lugen, M. (2017). *Petit guide de méthodologie de l'enquête*. Université Libre de Bruxelles. https://igeat.ulb.ac.be/fileadmin/media/publications/Enseignement/Petit_guide_de_me%CC%81thodologie_de_l_enque%CC%82te.pdf

Mayen, P. (2012). Les situations professionnelles : un point de vue de didactique professionnelle. *Phronesis*, *1* (1), 59–67. https://doi.org/10.7202/1006484ar

Mayen, P. (2015). *Le conseil en évolution professionnelle*. Dijon : Editions Raisons et Passions.

OCDE (2004). *Orientation professionnelle et politique publique : comment combler l'écart*. Paris : OCDE. https://www.oecd.org/fr/education/innovation-education/34050180.pdf

Olry-Louis, I. (2015). Activité dialogique et micro-improvisations en entretien de conseil en orientation, *Activités*, *12*(1). DOI : 10.4000/activites.973

Orly-Louis, I., Vonthron, A.-M, Vayre, E., et Soidet, I. (2017). *Les transitions professionnelles*. Paris : Dunod.

Pagoni, M. (2019). (dir). *L'accompagnement dans le cadre du CEP. Quelle professionnalisation des conseillers ? Quelle sécurisation des parcours professionnels ?* Cirel : Lille. https://www.francecompetences.fr/app/uploads/2020/01/Rapport-final-CIREL.pdf

Perez, C. (2019). Avec le Compte Personnel de Formation : l'avènement d'une logique marchande et désintermédiée. *Savoirs, 50*, p.87-100.

Pieret, D. (2011). Efficacité et efficience selon François Jullien. *Dissensus*, Dossier : Efficacité : normes et savoirs, *4*. https://popups.uliege.be:443/2031-4981/index.php?id=1151

Qribi, A. (2014). La dimension groupale de la formation identitaire : Quelques repères pour l'éducation spécialisée. *Empan*, 96(4), 137-143. doi:10.3917/empa.096.0137.

Vermersch, P. (1994). *L'entretien d'explicitation*. Paris : ESF.

Weller, J. (2018). Les figures de l'usager dans les réformes de modernisation des services publics. *Informations sociales*, 198(3), 48-56. doi:10.3917/inso.198.0046