

## DISCORDANCES ET CONCORDANCES D'INTERPRÉTATION DANS LES SITUATIONS D'INFORMATION-CONSEIL INITIAL POUR LA VAE

Deli Salini

Université de Genève  
Laboratoire CRAFT, Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation  
&  
Istituto Universitario Federale per la Formazione Professionale (IUFPF)  
Via Besso 84,  
CH-6900 Lugano – Massagno  
deli.salini@iuffp-svizzera.ch

---

**Mots-clés :** validation des acquis, activité, sémiose, interprétation

**Résumé.** Cette contribution porte sur la dynamique de signification traversant l'articulation de l'activité des conseillers et des candidats dans les situations d'information-conseil initial pour la VAE. Dans une perspective d'anthropologie cognitive, et sur la base du cadre théorique sémiotique de l'activité, elle pointe les implications du caractère asymétrique du point de vue des acteurs impliqués dans ces situations. Sur la base d'un extrait des résultats d'une enquête de terrain réalisée dans un centre suisse d'information-conseil pour la VAE, sont mises en évidence les dynamiques individuelles de signification et les discordances et concordances d'interprétation qui en dérivent, tout au long de l'entretien considéré. Ces résultats nous permettent une mise en perspective des questions ouvertes concernant les implications sémiotiques de la diffusion de la VAE dans notre culture.

---

### 1. Introduction

La phase d'information-conseil est considérée globalement comme un facteur déclencheur de la démarche de validation des acquis de l'expérience (VAE), et les pratiques dans ce domaine sont évaluées comme devant être développées et améliorées à différents niveaux (Besson, 2008 ; CEDEFOP, 2009 ; Dubouchet & Berlioz, 2005 ; Mayen & Perrier, 2006 ; Merle *et al.*, 2008). Cependant, les recherches portant spécifiquement sur l'entrée dans la procédure sont rares. Le plus souvent, les études ne distinguent pas la pratique en ce domaine de celle d'accompagnement dans la phase de bilan, où les candidats élaborent les documents requis en vue de l'évaluation (Salini, Ghisla & Bonini, 2010). Cela en minimisant la complexité d'une activité professionnelle traversée par des éléments d'incertitude, qui emprunte ses stratégies à d'autres modalités de conseil et de formation des adultes et qui en même temps est caractérisée par des enjeux spécifiques (Dubouchet & Berlioz, 2005 ; Mayen & Perrier, 2006).

Pour contribuer à la compréhension de cette phase spécifique, notre réflexion prend en considération le moment d'information-conseil individuel d'entrée dans la procédure de validation. À partir d'une recherche empirique réalisée dans le cadre d'un dispositif suisse d'information-conseil pour la VAE, nous focalisons ici le caractère asymétrique du point de vue des conseillers et des candidats impliqués dans ces situations, et ses conséquences dans l'interaction réciproque. Notamment, l'analyse et l'interprétation des extraits d'un des cas étudiés permet de pointer une problématique du processus sémiotique qui traverse l'activité des acteurs impliqués : la présence de discordances et consonances d'interprétation concernant plusieurs éléments en jeu dans le moment d'entrée dans la procédure de validation.

L'analyse et l'interprétation de ces discordances et concordance, effectuées selon le cadre

théorique sémio-logique de l'activité (Theureau, 2004, 2006), incite à mettre en exergue la prise en compte des processus de signification individuels et collectifs concernant les pratiques d'information-conseil pour la VAE, afin de favoriser la compréhension et l'engagement de la part du public potentiellement intéressé.

## 2. Cadre théorique et méthodologique

Fondée sur l'approche « cours d'action », cette recherche se situe dans une perspective d'anthropologie cognitive située, et propose une phénoménologie de l'activité humaine sur la base du cadre théorique sémio-logique de l'activité (Theureau 2006, 2009). Ce cadre considère l'activité comme expression fondamentale de l'existence et de l'identité de tout organisme vivant, et prend et spécifie l'activité humaine comme objet d'étude et de conception, en considération des processus de signification qui la traversent et de ses relations avec la connaissance et l'expérience (Theureau, 2009).

Adoptée dans diverses recherches portant sur des activités professionnelles variées (voir Theureau 2009, pour une synthèse) cette approche permet d'opérationnaliser dans des recherches empiriques les présupposés suivants.

- L'activité est considérée comme signifiante pour l'acteur et constituée d'un enchaînement d'unités de signification émergeant de son interaction avec le monde. Elle se caractérise par son asymétrie, c'est-à-dire par un point de vue propre à chaque acteur sur son environnement : c'est lui qui définit ce qui, de cet environnement, est « pertinent et significatif » pour lui (Maturana et Varela, 1987).
- L'activité donne lieu à une expérience « de soi-même en train d'agir » ou conscience préreflexive. Cette expérience est consubstantielle au flux de l'activité et elle est partiellement connaissable et documentable, moyennant certaines conditions méthodologiques et éthiques (Theureau, 2006).
- L'activité est irréductible à l'exécution de plans ou de représentations cognitives préalables, elle émerge ou « s'enacte » dans le couplage entre l'acteur et son environnement (Maturana et Varela, 1987). Selon cette hypothèse, la cognition humaine ne consiste pas en une transformation de représentations, mais en une transformation des anticipations et de leur organisation (Theureau, 2006).
- La signification de l'activité dépend de l'état de l'action sur le monde ; elle est appréhendée par l'acteur par émergence de cadrages essentiellement métaphoriques. Ces cadrages sont des constructs expérientiels, qui ne sont pas seulement d'ordre langagier mais impliquent l'ensemble des processus à l'œuvre dans la signification et compréhension du monde. Ils donnent la possibilité de comprendre et d'expérimenter un type d'expérience par sa réorganisation (ou configuration) en termes d'une autre, en particulier lorsqu'on fait des expériences nouvelles (Lakoff & Johnson, 1980).

Ces présupposés fondent également les aspects méthodologiques de récolte et traitement des données selon les dimensions suivantes :

- Mise en place d'un « observatoire du cours d'action » qui articule des observations de situations de travail et de récolte de données *in situ* (dans une approche ethnographique) et des entretiens avec les acteurs du terrain, en situation dite « d'autoconfrontation » ou de mise en situation dynamique vis-à-vis des traces de leur activité.
- Détermination des conditions éthiques et d'engagement spécifiques assurant la sincérité et validité des verbalisations suscitées par ce cadre de recherche. Ceci est opérée par : i) la contractualisation explicite entre chercheurs et acteurs de terrain, ii) la suspension du jugement des chercheurs ; iii) l'intéressement des acteurs à l'enquête portant sur leur travail (Durand, Saury et Veyrunes, 2005).
- Une modalité globale d'analyse et de traitement des données de type itératif, entre les éléments ressortant d'une description extrinsèque du cours d'action : ce que l'observateur relève de l'état, de la situation et de la culture du terrain d'étude ; et les éléments ressortant d'une description intrinsèque, fondée sur les contenus de l'expérience ou « cours

- d'expérience » exprimé par les acteurs, la dimension intrinsèque ayant valeur de primauté par rapport aux composantes extrinsèques (Theureau, 2004).
- Une modalité spécifique de description de ce « cours d'expérience », inspirée par la sémiotique de Peirce, qui vise l'identification des unités des significations et de ses composantes. Cette description prend en compte trois grandes catégories de vécus de l'acteur : i) un « état de préparation » correspondant à un ensemble de possibles qui peuvent ou non s'actualiser dans la situation, intégrant des horizons d'intentionnalité, des anticipations et une culture en lien avec la situation ; ii) les éléments d'actualisation de cet état dans la situation : ce qui fait signe pour l'acteur à un instant donné et l'action élémentaire réalisée par celui-ci ; iii) des composantes de généralisation (principes d'interprétation, règles d'action, etc. ) ancrées dans les éléments des deux premières catégories, ce qui permet qu'à chaque instant la culture de l'acteur est susceptible de se transformer par ces généralisations (Durand, 2009 ; Theureau, 2006).

### **3. Enquête de terrain et traitement des données**

#### ***3.1 Terrain d'étude et récolte des données***

L'enquête de terrain a été conduite en 2008 et 2009, dans le cadre d'un dispositif suisse d'information-conseil pour la VAE, qui est actif dans ce domaine depuis le début des années 90. Intégré à un centre cantonal d'orientation et de formation professionnelle, il est géré par un groupe de quatre conseillers en validation, qui proposent des entretiens individuels d'information-conseil initial, aux personnes intéressées à atteindre un titre professionnel, par voie de validation. Ces entretiens visent la présentation des spécificités la procédure, pour permettre aux candidats de saisir les implications de leur engagement et de prendre une décision pour l'entame de ce parcours.

Le recueil et le traitement des données ont suivi deux phases. La première, à visée exploratoire, s'est fondée sur l'enregistrement audio de 20 entretiens d'information-conseil, complétés par des observations générales du contexte du terrain de recherche, rapportées sur un journal de terrain. Le traitement des données, réalisé selon une approche ethnographique (Céfaï, 2003) a permis d'élaborer une modélisation des caractéristiques générales des séances d'information-conseil.

La seconde phase, visant l'identification des caractéristiques intrinsèques de ces situations, s'est fondée sur l'enregistrement vidéo de 11 entretiens (d'une durée moyenne de 60 minutes) et des autoconfrontations correspondantes (d'une durée moyenne de 90 minutes). Les enregistrements des séances d'autoconfrontation ont été menés individuellement avec chaque conseiller et candidat, dans les jours suivants l'entretien d'information-conseil. Lors du visionnement, chaque protagoniste (chercheur et acteur) pouvait contrôler le défilement de la bande vidéo. Les relances du chercheur portaient sur les actions et les événements significatifs pour l'acteur ; elles visaient notamment à favoriser l'expression de ses sensations, perceptions, focalisations, préoccupations, émotions, pensées et interprétations. Tous les enregistrements ont été transcrits.

#### ***3.2 Déconstruction et reconstruction du processus de signification***

Le traitement des données issues de la seconde phase, actuellement en cours, porte sur le visionnement direct des enregistrements et leur transcription, pour aboutir à deux types de protocoles de synchronisation. Le premier met en parallèle l'entretien de base et l'entretien d'autoconfrontation avec le candidat ou avec le conseiller. Le deuxième met en parallèle les trois entretiens : entretien de base - entretien d'autoconfrontation avec le conseiller - entretien d'autoconfrontation avec le candidat (Tableau 1). Par la suite, l'identification des caractéristiques du processus de signification pour chaque acteur et de leur articulation réciproque au fur et à mesure du déroulement de l'activité, a été réalisée en trois étapes (Durand & Veyrunes, 2005 ; Theureau, 2006) décrites dans les sous chapitre suivant. La validation du traitement des données est obtenue par la soumission régulière des résultats aux acteurs concernés et à d'autres chercheurs membres de notre équipe.

acCoC	KeMo&CoC	acKeMo
	00 :14'04	
<p>Cher.: Là, par exemple, tu es en train de faire quoi quand tu parles de certification et tout ça ?</p> <p>CoC : Oui, ben de voir, parce qu'on sait bien dans le métier d'informaticien, finalement, le CFC bon ben c'est... quand je dis aux gens : « Vous avez le CFC, c'est une carte parmi d'autres quand on est adulte, ce n'est pas la carte maîtresse. » C'est la carte maîtresse seulement quand on est jeune et qu'on sort avec un diplôme ou on a peut-être une petite expérience de job d'été et tout ça...</p>	<p>CoC : ... oui, mais vous avez une certification Microsoft.</p> <p>KeMo : Oui, mais c'est...</p> <p>CoC : Alors est-ce que ça c'est bien reconnu sur le marché du travail ?</p> <p>KeMo : Je ne crois pas.</p> <p>CoC : Moi, je crois que oui.</p> <p>KeMo : Par rapport à moi, c'est juste un plus.</p>	<p>KeMo : Non, parce que là, la spécification Microsoft c'est une spécialisation dans un seul domaine. Par exemple, le certificat d'MCSE.... Je peux être certifié MCTS, maîtriser bien l'outil « Microsoft » Windows, si on ne prend qu'informaticien, parce que le titre MCTS ça devient Ingénieur Système, d'accord ? Ingénieur Système c'est bien. Si on me donne une machine Macintosh ou Linux « Pff »... Ce qui fait que c'est un ingénieur entre guillemet...</p>

**Tableau 1 :** Extrait d'une unité complète de synchronisation CoC&KeMo

### 3.2.1.Étapes d'identification de la dynamique de signification de l'activité

1) *Découpage du flux d'activité de chaque acteur* en unités de signification élémentaire, catégorisées selon une matrice à six composantes<sup>1</sup> (Tableau 2). Ces composantes, constituant des pôles dans le *continuum* de l'activité, favorisent l'identification des trois catégories du vécu de l'acteur.

- a) Les éléments d'actualisation à un moment donné de la structure préparatoire de la situation :
  - L'unité élémentaire du cours d'expérience [U], en considérant les actions pratiques, les communications vers autrui ou le discours privés et les émotions vécues par l'acteur.
  - Le *représentamen* [R], en considérant les éléments sur lesquels ce concentre l'acteur, ou ses focalisations.
  
- b) Les composantes de la structure préparatoire de la situation, en lien avec les éléments précédents, obtenus non seulement par l'analyse du fragment de l'activité prise en considération, mais par l'intégration d'autres éléments pertinents, émergeant des unités successives ou antécédentes.
  - L'engagement dans la situation [E] en considérant les horizons d'intentionnalité ou de préoccupation générale ou locale [eR] qui ont été actualisés, transformés ou ajustés par [R].
  - Les anticipations [A] concernant le déroulement de l'activité, soit actives, concernant ce que l'acteur prévoit de faire dans les unités de significations successives, soit passives, concernant ce que l'acteur s'attend de l'évolution de la situation ou de l'activité de l'autre acteur pour la suite.

<sup>1</sup> La codification des extraits suit la modalité suivante : chaque conseiller est codé selon une progression alphabétique (CoA, CoB, etc) et chaque candidat par les lettres initiales de son nom et prénom. À ce code est ajouté le sigle 'ac', quand il s'agit d'un commentaire lors de l'entretien d'autoconfrontation. Chaque unité de signification est codée avec un nombre (ex. U45) en lien avec le code du candidat ou du conseiller selon le cas (ex. KeMoU32)

- Les savoirs mobilisés en situation [S] c'est-à-dire les connaissances, les règles d'action, les situations vécues en antécédence et, plus en général tous les éléments de la culture de l'acteur, exprimés par lui-même.
- c) Les composantes de généralisation de l'unité de signification :
  - L'interprétant [I], c'est-à-dire les nouveaux principes d'interprétation, règles d'action, etc., ou les éléments validés/invalidés par rapport à [S].

2) *Identification des structures significatives du cours d'expérience de chaque acteur* à partir de la déconstruction précédente du déroulement de l'activité. Cela a permis de repérer les dimensions globales du processus de signification de chacun, ainsi que sa dynamique tout au long de la situation d'information-conseil.

3) *Mise en correspondance* des unités relatives au cours d'action du conseiller et du candidat et des structures significatives de chacun, ce qui a permis de repérer la dynamique de leur articulation tout au long de la situation d'information-conseil, ainsi que les convergences/divergences de signification.

acCoC		KeMo&CoC	
CoC : Ah ben là (il est) déjà plus intéressé, oui. J'ai vu, quand je lui ai présenté le document (...). Je crois qu'il était content que je lui donne quelque chose. (...) Et de se dire : Ben voilà, j'ai quelque chose de concret		CoC : Et le profil généraliste, alors vous en avez six parmi ceux-là. Vous avez des conditions qui sont marquées ici. Alors, l'important, c'est la base. Donc, il faudrait que ces modules ça vous dise ... KeMo : Oui, oui... ( <i>signes d'assentiment</i> )	
Composantes de l'unité élémentaire de signification [U48]			
- [U48] <b>Tout en avançant dans sa présentation du profil, perçoit KeMo plus intéressé qu'auparavant</b>		[R] - La perception que KeMo soit plus actif. - L'impression que KeMo soit satisfait d'avoir un document concret	[I] - Renforcement de [S] : les documents concrets facilitent la compréhension de la procédure de validation.
[E] - Expliquer la procédure de validation - Rendre KeMo plus participatif	[A] - <i>Passives</i> : que KeMo comprenne ses explications - <i>Actives</i> : donner du temps à KeMo d'explorer le document	[S] - Les documents concrets facilitent la compréhension de la procédure de validation - (L'ensemble des connaissances liées au profil du CFC envisagé et à sa structure)	

**Tableau 2** : Unité élémentaire de signification de CoC et codage des ses composantes

#### 4. Le processus de signification de la VAE et ses implications

##### 4.1 Une difficulté spécifique de préfiguration

Les résultats obtenus lors de la phase exploratoire indiquent que les entretiens d'information-conseil initial pour la VAE condensent et préfigurent la procédure entière de validation. Mais les repères pour sa compréhension et pour un engagement pragmatique dans cette procédure nécessitent l'imbrication de différentes catégories d'expérience, parfois contradictoires ou vécues jusque là comme distinctes. La prégnance de ces dimensions fait envisager une difficulté spécifique à saisir et anticiper « l'expérience de la validation des acquis de l'expérience ». La VAE semble correspondre à un objet de connaissance et d'expérience dont le caractère est encore très nouveau, abstrait et vague pour ceux qui doivent s'y engager, et même pour ceux qui ont à la présenter. De surcroît, dans ces procédures il ne s'agit pas seulement de connaître et de décrire mais de s'engager ou non dans l'action, et donc de préfigurer les expériences futures. De même,

pour les professionnels il s'agit de garder l'équilibre entre les outils du conseil et ceux de la formation, en sachant donner, en peu de temps, les indications fondamentales afin que les candidats puissent configurer de façon concrète une expérience pour laquelle ils n'ont pas de repères.

#### 4.2 Des points de vue asymétriques

De cette complexité le caractère asymétrique du point de vue de chaque individu constitue une dimension essentielle. Dans la situation d'information-conseil, l'activité de chacun des deux acteurs est traversée par un processus de signification propre, et cette asymétrie est porteuse de discordances ou de concordances d'interprétation des différents thèmes abordés, plutôt que de l'ensemble de la procédure de validation. Cette différence peut influencer la compréhension réciproque, ainsi que l'engagement des candidats dans la VAE. Nous illustrons cette criticité, à partir du cas de la séance d'information-conseil qui a eu lieu entre CoC et KeMo, ce dernier visant un titre de formation professionnelle de degré secondaire (Certificat Fédéral De Capacité – CFC) dans le domaine de l'informatique.

La situation prise en compte, dont nous reprenons ici quelques éléments, est caractérisée par une discordance d'interprétation récurrente au regard de plusieurs thèmes abordés lors de l'entretien (voir un exemple au Tableau 1) et d'une apparente attitude de renoncement de la part du candidat. Par ailleurs, elle est suivie, de façon surprenante, par un engagement du candidat dans la procédure de VAE peu de jours après l'entretien. Essayer de comprendre le phénomène subtil qui a permis au candidat de prendre sa décision, malgré la divergence entre ses modalités de signification et celles du conseiller, demande de saisir en détail la dynamique de signification traversant l'activité des deux acteurs. Pour ce faire nous avons pris en compte les structures significatives de chacun, par rapport aux éléments suivants :

- « État de préparation » en début d'entretien et ses ajustements lors du déroulement de celui-ci ;
- Culture des deux acteurs au regard des éléments critiques touchés lors de l'entretien.

La relecture comparée de ces éléments nous donne un cadre interprétatif relatif à ce qui a entravé ou facilité la compréhension réciproque des deux acteurs, ainsi que la prise de décision de la part du candidat.

##### ▪ 4.2.1 Des horizons d'intentionnalité en ajustement continu

Précisons, pour situer l'engagement des deux acteurs, la situation de départ pour chacun. On est en février 2009, KeMo a déposé il y a deux mois sa demande d'accès à un parcours de certification pour obtenir le CFC d'informaticien qui, dans le canton où a lieu la recherche, bénéficie d'une procédure de validation des acquis. Sa demande a été examinée par l'équipe du service et, vu que les prérequis étaient satisfaits, KeMo a été convoqué pour l'entretien d'information-conseil initial avec CoC. À ce moment on peut présumer pour ce conseiller, sur la base de l'analyse de l'entretien et de l'autoconfrontation, ainsi que des explorations réalisées auparavant (Salini, Durand, 2010) un « état de préparation »<sup>2</sup> initial à la situation, caractérisé par ces éléments d'engagement : - E(a) accueillir et valoriser le candidat, - E(b) informer le candidat, - E(c) expliquer la procédure de validation ; - E(d) vérifier les éléments de faisabilité de la procédure pour le candidat ; - E(f) accompagner progressivement le candidat à une prise de décision.

Sur le fond de cet engagement se manifestent des anticipations *actives* : gérer l'entretien selon sa structure habituelle, écouter/laisser parler le candidat, donner les documents requis pour la procédure, gérer le temps ; et *passives* : voir un avancement progressif du candidat vers une prise de décision définitive sur la procédure, avoir à sa disposition toute une série de documents à

---

<sup>2</sup> Tous les éléments de l'état de préparation ne sont pas documentable, nous citons ici ceux qui apparaissent avec une forte prégnance.

consigner au candidat... Les connaissances convoquées à ce moment, à part celles générales sur la procédure de validation, concernent d'une part les connaissances sur le candidat extraites de son dossier, et de l'autre les typifications au regard de la spécificité du public des informaticiens qui veut accéder à une procédure de validation. Connaissances celles-ci, construites par les rencontres précédentes avec un public similaire.

Pour ce qui concerne KeMo, son « état de préparation » initial est moins documentable, car on a à notre disposition uniquement les éléments ressortant de l'entretien de base et de l'autoconfrontation. Par ailleurs, l'analyse transversale du *corpus* permet de dégager d'abord ces composantes : - E(a) recueillir des informations au regard de la procédure pour obtenir le CFC d'informaticien, - E(b) motiver sa requête. Les anticipations *actives* concernent le fait d'arriver à se déterminer par rapport à la décision d'entreprendre ou non le parcours de validation, et de poser ou répondre à des questions au regard de sa requête. Mais d'autres éléments sont survenus depuis le dépôt de sa requête : entretemps KeMo a été licencié de son emploi, il est au chômage. C'est vrai, il « *sentait dans l'air* » depuis quelque mois cette possibilité. Ainsi il déposa sa requête d'admission à la procédure de validation, envisageant de « *profiter d'une période creuse* (de probable chômage) *pour se former* » (KeMoU12). Puis le licenciement devient effectif, ce qui suscite chez lui un questionnement important sur sa carrière professionnelle. Cela se manifeste par un sentiment d'indécision au regard de l'entame de la procédure (qui traversera presque tout l'entretien) et par un engagement concernant la possibilité de profiter de l'occasion d'avoir à faire avec un conseiller pour : - E(c) explorer la possibilité d'une reconversion professionnelle (KeMoU39). Dans ses anticipations s'intègre le fait d'annoncer au conseiller son licenciement, ce qu'il fait tout en début de l'entretien.

Pour CoC cette annonce marque une réorientation de son état de préparation, actualisant ses connaissances autour du public au chômage qui, à son avis, a des préoccupations spécifiques. Pour ces personnes la première intention est d'arriver à retrouver un emploi le plus tôt possible, et dans ce sens elles s'aperçoivent que la certification n'est pas si immédiate par rapport à leurs besoins. De plus, le moment de licenciement provoque souvent un questionnement important au regard de son propre carrière professionnelle (CoCU2-4). D'autre part pour CoC s'actualisent aussi des typifications sur la spécificité des informaticiens en recherche d'emploi. Pour retrouver un travail, le CFC « *n'est qu'une carte parmi d'autres, n'est pas la carte maîtresse* » (CoCU5). Par l'émergence de ces considérations, il y a une transformation de son engagement, qui s'oriente vers - eR1. Explorer si KeMo présente les caractéristiques des personnes au chômage (besoin immédiat du CFC, questionnement sur son avenir professionnel), et - eR2. Explorer la pertinence du CFC pour KeMo (pour retrouver un emploi).

Ainsi, toute une première partie de l'entretien est sillonnée par CoC qui cherche à faire saisir à KeMo : a) que son expérience et ses formations continues sont déjà significatives par rapport à la recherche d'emploi et que par conséquent le CFC n'est probablement pas si prioritaire à cette fin ; b) qu'en considération de son expérience et de ses formations, quoique partielles ou non achevées, il pourrait « sauter » l'étape CFC et passer directement à un parcours de formation supérieur (brevet). Cela à l'encontre des considérations de KeMo qui : a) insiste au regard du fait que sans une qualification officielle (le CFC) les autres formations ont une valeur réduite ; b) n'a aucun intérêt à entreprendre directement un parcours « brevet » car il a l'impression qu'en faisant cela il lui manquerait des bases solides dans son parcours de formation.

Plus tard, après une partie d'information spécifique sur le profil de qualification<sup>3</sup> du CFC, un autre événement engendre un changement important dans la dynamique de l'entretien : KeMo annonce ses doutes au regard de l'entame de la procédure. Son idée est de changer de contexte professionnel et d'essayer de rentrer dans le domaine socio-sanitaire, à partir d'une mini formation proposée par la Croix Rouge. Surprise et également satisfaite que KeMo exprime ses perplexités,

---

<sup>3</sup> En Suisse on utilise la dénomination « profil » pour indiquer ce qu'en France est appelé « référentiel »

CoC présente à nouveau un ajustement de son engagement. D'une part il sent confirmée sa conviction que les personnes au chômage se questionnent souvent sur la pertinence de leur parcours professionnel et pense alors que pour KeMo, il n'est pas encore temps d'entamer la procédure (CoCU80) ; il oriente son engagement vers - eR15. Confirmer KeMo sur l'importance de se questionner et d'explorer, avant de prendre une décision. D'autre part, le projet de KeMo il lui semble plutôt un rêve peu réaliste, et son activité s'oriente aussi vers - eR16. Porter KeMo vers une position plus réaliste.

Cette partie de l'entretien se caractérise par les argumentations de CoC qui, tout en confortant KeMo dans son idée d'explorer davantage avant de se lancer dans la procédure, lui décrit les détails de la formation et de la pratique dans le socio-sanitaire, en soulignant les difficultés qu'il pourrait rencontrer. KeMo acquiesce tout au long de ces explications, en précisant parfois quelques détails qu'il connaît, en défendant de temps en temps son opinion, et gardant globalement une attitude réservée. En fait sa vision du changement d'orientation professionnelle est bien différente de celle de CoC. Comme explicité dans l'autoconfrontation, lui : « *cherche toujours à accrocher quelque chose et après (l') utiliser comme tremplin (...) je prends juste le petit papier qui me permet (...) après ça fera comme un élastique (...) si un poste intéressant se libère dans un autre domaine, en étant à l'intérieur, on sera plus informé que celui qui est à l'extérieur* » (KeMoU54-63). En fait l'intention de KeMo n'est pas de travailler effectivement dans le socio-sanitaire, mais de faire un petit détour dans son parcours, pour continuer à s'occuper d'informatique tout en changeant de contexte professionnel, car partout : « *on ne peut pas se passer de l'informatique* » (KeMoU54-78).

La dernière partie de l'entretien est marquée à nouveau par un ajustement significatif de l'engagement de CoC, cette fois non pas à partir d'une sollicitation de KeMo mais par le fait d'avoir saisi que celui-ci n'est pas encore allé s'informer concrètement sur la formation de la Croix Rouge. CoC comprend alors que KeMo est « *juste en train de réfléchir à ça* » (CoCU106). Il le voit « *au croisement des chemins* » gardant toujours ouvertes les deux possibilités : le CFC et la réorientation dans le socio-sanitaire. Cela signifie que, tout en réaffirmant - eR15. Confirmer KeMo sur l'importance de se questionner et explorer, avant de prendre une décision ; il manifeste deux autres types d'engagement - eR21. Signifier à KeMo qu'il est libre de prendre ses décisions ; et - eR22. Souligner la flexibilité et le support certain du service de qualification pour lui permettre d'atteindre le CFC. Ces deux orientations de son activité sont illustrées par cette métaphore : « *quand vous voulez (...) vous prenez le train ici à la gare (...) si vous montez dans le train on vous amènera jusqu'au bout. (...) Si après pour quelque raison que ce soit (...) vous dites : bon ben stop, moi j'arrête pendant quelques temps (...) vous êtes libre. Vous voulez remonter ? Pas de problème* » (CoCU114-117).

#### ▪ 4.2.2 Des interprétations dissonantes

Nous repérons les discordances de signification entre KeMo et CoC en focalisant sur trois éléments : a) la valeur de l'expérience et/ou de la formation ; b) les modalités de développement de carrière professionnelle ; c) les finalités de l'entretien même. Soulignons que nous n'appliquons pas notre lecture à l'ensemble des mondes de signification de l'un et de l'autre acteur, mais à ce qui se manifeste dans la situation considérée.

Les expériences et les formations, pour CoC, composent, même si elles ne sont pas achevées, un réservoir duquel il est toujours possible de puiser des ressources, pour soutenir une qualification ou un transfert de compétences. Comme expert de la valorisation de l'expérience, il entrevoit les liens implicites entre différentes pratiques et formations dans un domaine, par rapport à un titre à valider, et les échecs aux examens ne sont pas pour lui déterminants, car « *L'examen c'est quelque chose d'arbitraire* » (CoCU135). Les convictions de KeMo sont différentes : il a, c'est vrai, de l'expérience, et il a suivi et sait appliquer des formations ponctuelles, mais pour lui c'est la formation initiale complète qui donne « *des bases solides* » pour aller de l'avant dans la formation (KeMoU21). Il est porteur d'une vision binaire des relations entre théorie et pratique, tout en ayant



la conviction que « *la théorie sans la pratique ne sert à rien* » (KeMoU44). D'ailleurs il ne perçoit pas « vraiment » la partie bilan et construction du dossier de preuve dans la procédure de validation (celle qui concerne précisément l'argumentation des correspondances entre l'expérience et les exigences formelles du titre), et se focalise davantage sur les éléments de formation qu'il devra suivre pour intégrer ses lacunes (KeMoU59).

Des perspectives complètement différentes concernent les modalités de développement professionnel. Pour KeMo, on peut là avancer par des sauts et des détours, tout en gardant son horizon de possibles : ainsi, une petite formation initiale dans un domaine devient « un tremplin » pour saisir des nouvelles opportunités d'insertion professionnelle. CoC de son côté manifeste une autre vision sur ce sujet : une formation c'est quelque chose qui va donner un titre d'un certain degré, qui va donner un emploi correspondant à un certain niveau salarial, surtout dans le domaine socio-sanitaire : « *il ne se rend pas compte de ce que c'est que la formation et les niveaux de vie (correspondants)* » (CoCU90). Il est vrai que KeMo, tout au long de l'entretien, n'est pas très explicite sur ses opinions. Cette retenue, vécue globalement par CoC comme de la passivité, nous semble liée à une convergence entre a) une perception floue de ses perspectives quant à son développement professionnel (« *au fond de moi, je savais (...) je vois les choses plus ou moins claires, même si je pense que pendant l'entretien, il y avait quelque chose d'un petit peu flou* ») (KeMoU77), et un élément de politesse et une prudence au regard d'une personne qui représente en tout cas une instance officielle (« *Je ne voulais pas la contredire...* » (KeMoU61).

La troisième contradiction concerne la fonction de l'entretien. Les deux composantes importantes de l'engagement de KeMo sont manifestées par les affirmations suivantes : « *j'emmagasine et je ferai le filtre après* » (KeMoU22) et « *j'écoute ce qu'il dit, mais (...) je sais le chemin que je vais prendre* » (KeMoU68). Pour lui l'entretien est en premier lieu une récolte d'informations, et seulement *ensuite*, de façon autonome, il fera une sélection du tout afin de prendre des décisions. Ce qui va à l'encontre de la vision de CoC, qui conçoit la situation d'information-conseil comme un lieu de relances réciproques, où se construit progressivement une décision. Cette discordance la fait parfois hésiter, car il ressent cet entretien comme laborieux, faute de réactions de KeMo : « *il ne réagit pas, alors moi j'hésite...* » (CoCU39).

#### ▪ 4.2.3 Composantes d'une prise de décision

Ces discordances, qui apparaissent dans la situation d'information-conseil initial pour la VAE, ne couvrent pas l'ensemble de l'articulation de l'activité du conseiller et du candidat. Sous un autre point de vue, par exemple, il y avait concordance entre la typicalisation de la part de CoC de la spécificité du moment de chômage traversé par KeMo, et l'indécision et le questionnement au regard de son avenir professionnel de ce dernier. Cela ainsi que des vécus douloureux et un certain scepticisme éloignent sa décision d'entamer une validation. Il a été surprenant alors de découvrir en autoconfrontation, que trois jours après l'entretien, KeMo avait pris la décision d'entamer la procédure, tout en renonçant à son idée d'aller suivre la mini formation de la Croix Rouge. Pour dégager une possible clé de compréhension de ce qui a contribué à cette décision, nous proposons une mise en relation de certains éléments de l'entretien et de l'activité de KeMo, avec ses modalités d'engagement dans la situation :

- La possibilité d'analyser chez soi le document descriptif du profil de qualification. « *...en étant chez moi, j'ai pu, avec le temps, lire et d'ailleurs ça m'a permis de prendre une décision* » (KeMoU35). Cette possibilité s'articule bien avec l'engagement « récolter et puis filtrer »
- La possibilité d'exprimer son questionnement au regard d'une possible réorientation professionnelle : « *...ça a permis de parler, d'avoir un petit échange. (...) Et surtout ça a permis d'avoir disons ça m'a permis... par rapport à la décision que j'ai pris quelques jours après* » (KeMoU41). En fait, malgré les discordances entre sa vision de développement professionnel et celle de CoC, cette dernière lui a proposé toute une série d'informations qui ont permis à KeMo, à nouveau, de « récolter et puis filtrer ».

- La métaphore de la gare et du train, en référence au support certain du service de qualification tout au long de la procédure, ainsi qu'à sa flexibilité et au respect de l'autonomie du candidat. Par une seule image, cette métaphore trouve un ancrage dans deux préoccupations de KeMo : avoir une base de référence stable pour la formation et pouvoir accéder au service de façon flexible et autonome. Cette métaphore configure également pour KeMo l'exigence de prendre une décision : « *Donc, c'était aussi, quand je suis parti dans l'idée qu'il fallait que je prenne une décision (...) s'il fallait que je monte dans le train ou pas* » (KeMoU75).

## 5. Nécessité de prise en compte des processus sémiotiques dans l'information et le conseil sur la VAE

Comme signalé par les lignes guide du CEDEFOP (2009) et le Rapport Besson (2008), une meilleure diffusion des pratiques d'information et conseil sur la validation est nécessaire auprès de tous les acteurs concernés, soit comme bénéficiaires individuels et collectifs, soit comme intervenants aux divers niveaux de ces pratiques. Notamment, une amélioration de l'accessibilité à ces procédures « passe en premier lieu par des actions de professionnalisation des acteurs de l'accueil et de l'orientation » (Besson, 2008, p. 27). À cet égard nous considérons fondamental de prendre davantage en compte les problématiques liées aux processus de signification individuels et collectifs de la VAE dans les différentes modalités d'information préconisées, ainsi que dans la formation des professionnels en ce domaine. Le cas pris en considération dans cette contribution, rend attentif par exemple à la nécessité de tenir compte des significations données à l'expérience et à la formation par les possibles bénéficiaires, ainsi qu'aux modalités d'entrevoir un développement des carrières. Il est aussi confirmé que l'entretien d'information-conseil peut être une occasion pour les bénéficiaires de répondre à des exigences plus étendues que celles concernant directement la validation.

Plus globalement, parmi les diverses questions qui se posent par rapport aux processus sémiotiques en lien avec la validation, nous en soulignons en particulier deux, qui semblent encore faiblement prises en considération dans les études sur la VAE. Ces questions concernent : a) le processus de signification qui s'active lors de la compréhension d'un phénomène inconnu (Eco, 1999) et qui a des influences sur la situation d'incertitude souvent traversée par les candidats ; b) l'asymétrie de signification qui traverse l'articulation de l'activité des acteurs impliqués dans les situations d'information-conseil, et son influence sur les discordances ou concordances d'interprétation des thématiques abordées tout au long de l'entretien ainsi que sur le processus de prise de décision du candidat.

## 6. Références

- Besson, E. (2008). *Valoriser l'acquis de l'expérience : une évaluation du dispositif de VAE*. Paris : Secrétariat d'Etat à la prospective, à l'évaluation des politiques publiques et au développement de l'économie numérique.
- CEDEFOP (2009). *European Guidelines for validating non-formal and informal learning*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Céfaï, D. (2003). Postface. L'enquête de terrain en sciences sociales. In D. Céfaï (Ed.). *L'enquête de terrain* (pp. 465-615). Paris : La découverte.
- Dubouchet, L., Berlioz, G. (2005). *Évaluation du dispositif d'information-conseil en Validation des acquis de l'expérience, rapport final*. Paris : Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale. Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle, mission orientation et validation.
- Durand, M., Veyrunes, P. (2005). L'analyse de l'activité des enseignants dans le cadre d'un programme d'ergonomie-formation. *Les Dossiers des Sciences de l'Education*, 14, 47-60.
- Durand, M., Saury, J., Veyrunes, P. (2005). Relações fecundas entre pesquisa e formação: elementos para um programa. *Cadernos de Pesquisa*, 35 (125), 37-62.

- Eco, U. (1999). *Kant et l'ornithorynque*. Paris : Grasset.
- Lakoff, G., Johnson M. (1980). *Metaphors We Live By*. Chicago : University of Chicago Press.
- Maturana, H. R., Varela, F. J. (1987). *L'arbre de la connaissance*. Paris : Addison-Wesley France.
- Mayen, P., Perrier, D. (2006). *Pratiques d'information-conseil en VAE*. Dijon : Raisons et passions.
- Merle, V., Combes, M.C., Chassard, Y. & Klein, T. (2008). *Groupe de travail national sur la validation des acquis de l'expérience*. Rapport remis au Secrétaire d'Etat à l'emploi. Paris ; Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi
- Salini, D., Durand, M. (2010). L'activité des conseillers dans des situations d'information-conseil initial pour la V.A.E. *Carriéologie (sous presse)*.
- Salini, D., Ghisla, G., Bonini, L. (2010). *La formazione di professionista VAE. Profilo di competenza e percorsi formativi per professioniste/i della validazione degli apprendimenti esperienziali*. Rapporto di ricerca. Lugano: IUFFP - Dipartimento ricerca e sviluppo.
- Theureau, J. (2004). *Le cours d'action : méthode élémentaire*. Toulouse : Octarès.
- Theureau, J. (2006). *Le cours d'action : méthode développée*. Toulouse : Octarès.
- Theureau, J. (2009). *Le cours d'action : méthode réfléchie*. Toulouse : Octarès.