



**HAL**  
open science

## Crises de personnalisation et accompagnement

Dominique Broussal, Jean-Philippe Gaudron

► **To cite this version:**

Dominique Broussal, Jean-Philippe Gaudron. Crises de personnalisation et accompagnement. Colloque AECSE, Crise et/en éducation Épreuves, controverses et enjeux nouveaux, Oct 2011, Nanterre, France. hal-03501974

**HAL Id: hal-03501974**

**<https://hal.science/hal-03501974>**

Submitted on 24 Dec 2021

**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.

## **Crises de personnalisation et accompagnement**

**Colloque International « Crise et/en éducation », Université Paris Ouest,  
Nanterre 2011**

***Dominique Broussal\*, Jean-Philippe Gaudron\*\****

\*Université de Toulouse II-Le Mirail  
5, allées Antonio Machado  
31058 TOULOUSE Cedex 9  
[broussal@univ-tlse2.fr](mailto:broussal@univ-tlse2.fr)

\*\* Université de Toulouse II-Le Mirail  
5, allées Antonio Machado  
31058 TOULOUSE Cedex 9  
[gaudron@univ-tlse2.fr](mailto:gaudron@univ-tlse2.fr)

**RÉSUMÉ :** Cette communication s'intéresse à la crise de personnalisation (Malrieu, 1979) qui résulte de la confrontation du sujet aux tensions contradictoires ou aux logiques aliénantes qui accompagnent l'expérience ordinaire de travail ou la problématique plus large de l'emploi. A travers l'analyse des témoignages de quarante bénéficiaires inscrits dans un dispositif de bilan de compétences, il s'agit à la fois de mettre en évidence ces tensions et logiques aliénante et de considérer l'inscription dans une démarche de bilan comme une manifestation de la personne, i. e. une tentative pour les surmonter. Le rôle de l'accompagnateur dans une telle perspective est lui aussi interrogé.

**MOTS-CLÉS :** crise de personnalisation, accompagnement, bilan de compétences, projet

« Il y a donc, à l'intérieur d'une même société, plusieurs formes de socialisation : les unes tendent à faire adhérer l'enfant à l'ensemble des normes reçues par la classe dirigeante ; d'autres essaient de favoriser en lui la prise de conscience des contradictions qui existent à l'intérieur de ces normes, l'éducation devenant alors une préparation à la lutte contre les aliénations qui traversent la société globale. » Malrieu et Malrieu, 1973.

## 1. Introduction

Que ce soit à travers la confrontation à des périodes de chômage ou à la précarité de l'emploi, par l'épreuve de conflits et de tensions suscitant insatisfaction voire souffrance, ou bien par la façon dont il éprouve continuellement les nouvelles injonctions liées à l'orientation et à la formation tout au long de la vie, à la préservation de son employabilité ou à la démonstration de son adaptabilité, le sujet a à connaître dans sa vie professionnelle un certain nombre de logiques potentiellement aliénantes. Pour Malrieu (1979) ces aliénations, agissant sur la personne, vont provoquer en elle une crise de personnalisation, d'où le sujet va essayer de se délivrer par des projets et des actions de changement social.

Cette contribution étudie la crise de personnalisation à travers l'expérience de quarante bénéficiaires d'un dispositif issu du champ de la formation professionnelle : le bilan de compétences. Elle mettra en évidence les tensions contradictoires que subit la plus grande part de ces bénéficiaires. Elle montrera que le fait de s'inscrire dans une telle démarche constitue une manifestation de la personne, au sens que Malrieu donne à ce terme, c'est-à-dire une tentative pour supporter ou surmonter ces tensions et cette crise.

Nous évoquerons dans un premier temps un certain nombre de considérations générales sur l'usage qui est fait du terme de crise pour aborder l'expérience individuelle. Dans un deuxième temps, nous définirons plus précisément ce que l'on peut entendre par « crise de personne ». Nous préciserons ensuite la conception de l'aliénation (Seeman, 1959) sur laquelle nous nous appuyerons dans nos analyses. Le quatrième temps de cette communication présentera la méthodologie et les principaux résultats de notre recherche.

## 2. La crise : des usages et des visions de l'individu

Alors même que l'on limite l'usage du terme de crise aux épreuves que l'individu a à connaître au cours de sa vie professionnelle, force est de constater que cet usage recouvre un nombre important de définitions et de modèles qu'il convient de pointer succinctement. Ainsi que le rappelle Toutut, deux courants principaux dominent la démarche d'analyse de la crise : « Le premier courant, inspiré de la clinique psychiatrique et de la psychanalyse place la crise au centre du sujet. [...] Cette conception défend l'idée d'une forme élaborée de répétition dans le présent des expériences critiques très anciennes de la vie du sujet. Le deuxième courant, inspiré des conceptions systémique et cybernétique, aborde la crise du point de vue des interactions sujet-environnement, et des agencements particuliers entraînés dans l'organisation du sujet du fait de circonstances réelles. Le sujet est placé ici au centre de la crise, et s'il la signifie, elle est censée produire des effets mécaniques objectifs et comparables », (Toutut, 1997, p. 33). Mais ces deux conceptions divergentes attribuent

toutefois au terme de crise un certain nombre de traits communs qu'il convient de rappeler en ouverture.

Notons tout d'abord que l'usage moderne ne s'affranchit guère, comme le rappelle Morin, de son origine étymologique : « A l'origine, Krisis signifie décision : c'est le moment décisif dans l'évolution d'un processus incertain, qui permet le diagnostic. Aujourd'hui crise signifie indécision » (1976, p. 149). Nombre de définitions renvoient ensuite à des menaces, des ruptures d'équilibres, des incapacités à réguler, des pertes de contrôle et des dénouements incertains : « Qu'est-ce qu'une crise ? L'idée la plus généralement répandue est celle d'un changement brusque et décisif dans le cours d'un processus [...]. A l'idée de crise est associée celle d'une menace mortifère, d'une attaque vitale. C'est sans doute par le vécu de la crise que la notion d'une rupture apparaît fondamentale : et il s'agit là d'une séparation et d'un arrachement » (Kaës, 1979, p. 14). Lagadec (1991) aborde quant à lui la crise sous l'angle d'un « triple défi » : elle serait à la fois déferlement (situation d'urgence qui déborde les capacités), dérèglement (menace de désintégration du système) et rupture (menace de désintégration de l'univers de référence). Nous retrouvons dans le registre psychologique, la distinction faite plus haut entre deux types de crises, selon que les causes en sont internes ou externes, participer de l'évolution normale de l'être humain ou provenir d'événement sociaux qui peuvent aller jusqu'à déstructurer complètement la personnalité (Barus-Michel, Giust-Desprairies et Ridel, 1996).

On peut dès lors remarquer que sur un versant au moins des usages faits du terme, la crise se détache d'une conception catastrophiste, pour être considérée comme un moment du développement (Erikson, 1972, cité par Barus-Michel et al., 1996). Ce point de vue n'est pas partagé par Bolzinger: « Si l'on appelle crise toute période de conflit et de mutation, avec ce qu'elle comporte de résistances au changement et de tensions vers une métamorphose, on peut alors estimer que la vie entière est une crise » (1982, p. 475). Il est en revanche soutenu par Kaës : « L'homme se spécifie par la crise, et par sa précaire et infinie résolution. Il ne vit que par la création de dispositifs anti-crise, eux-mêmes porteurs de crises ultérieures » (1979, p. 4).

On le voit, ces débats autour de la conception du terme lui-même entretiennent des visions de l'individu sensiblement différentes. Certaines conceptions de la « crise » pourraient renvoyer à une vision d'« un individu assujéti à une situation externe, réagissant tant bien que mal à des déterminismes qui le dépasse » (Curie, 93, p. 300). Considérer la crise comme un sursaut (Morin, 1976) par lequel le sujet va rechercher des solutions, de nouveaux possibles, c'est faire le postulat d'un sujet actif.

Ce deuxième usage s'inscrit dans un modèle alternatif de l'individu qui, dépassant la normativité sociale, adopte « le modèle d'un sujet actif qui loin d'une approche psychologisante négligeant les facteurs de situation et une approche sociologisante occultant plus ou moins les possibilités d'agir accomplit un travail d'appropriation pour donner du sens à ses conditions d'existence et de travail pour agir tant bien que mal sur son présent et son devenir » (Curie, id). Il procède d'une réflexion épistémologique sur l'usage même du terme de crise (plutôt par exemple que de termes moins marqués comme développement, professionnalisation...), à destination d'un environnement à la fois scientifique, politique et idéologique, et contredisant sur les trois registres une vision dominante de l'individu employable, adaptable, ajustable.

### 3. Crises de personne

En tentant de cerner plus précisément ce qui caractérise la notion de crise appliquée à l'individu, nous trouvons l'idée centrale du sursaut. Proposant le concept d'attitude-personne, Ricoeur énonce les quatre critères suivants : « Premièrement, est personne cette entité pour laquelle la notion de crise est le repère essentiel de sa situation. Percevoir ma situation comme crise, c'est ne plus percevoir quelle est ma place dans l'univers. S'apercevoir comme personne déplacée est le premier moment constitutif de l'attitude-personne. Ajoutons encore ceci : je ne sais plus quelle hiérarchie stable de valeurs peut guider mes préférences ; le ciel des étoiles fixes se brouille. Je dirai encore : je ne distingue pas clairement mes amis de mes adversaires. Ces trois traits attestent que la notion de crise, pour caractériser l'attitude-personne, débordé le champ économique, social et culturel. Elle fait partie de ce qu'on pourrait appeler une critériologie de l'attitude-personne. Mais je voudrais ajouter encore un trait à l'idée de crise [...] : il y a pour moi de l'intolérable. Dans la crise, j'éprouve la limite de ma tolérance » (1983, p.116).

On trouve de la même façon, sous la plume de certains psychologues, cette idée que la tentative pour supporter ou surmonter des tensions, des conflits ou des aliénations, est une manifestation singulière de la personne. Le terme de personnalité est progressivement abandonné au profit de celui de personne et plus encore de personnalisation. Malrieu appréhende la personne à travers certaines activités du sujet : « La personne est l'activité par laquelle le sujet régule ses comportements dans un domaine de vie par la signification qu'il leur accorde dans d'autres domaines » (Malrieu, 1979, p. 3). Pour cet auteur, « La personnalisation est une action (généralement une coaction avec les pairs, avec tel ou tel modèle) en vue de restructurer les systèmes d'attitudes et les cadres de référence élaborés dans les pratiques de l'éducation » (Malrieu et Malrieu, 1973, p.41).

La définition de la personnalisation élaborée par Tap, Esparbes-Pistre et Sordes-Ader, pose un certain nombre des critères de la crise de personne qui nous occupe dans cette partie : « la personnalisation est un processus par lequel l'individu se construit et se développe en tant que personne, à travers de multiples quêtes en relations avec autrui. Le sujet se personnalise à travers plusieurs quêtes. Une quête d'un pouvoir et d'une capacité de contrôle (avoir une marge de manœuvre dans la négociation avec autrui, avoir la capacité de s'approprier des objets...). Une quête du sens et de la signification (chercher à comprendre la signification du monde, de la vie de la culture, de la société ; de l'autre de soi-même, besoin de donner du sens...). Une quête d'autonomie (efforts pour construire ses propres limites, de définir les règles du jeu personnel, liées ou opposées à celles proposées ou imposées par les autres, ou par les institutions). Une quête de valeur et de projets (face à des situations conflictuelles, réorganisation des conduites personnelles, choix entre différentes représentations et valeurs, construction de projets et de visées de dépassement des conflits). Une quête de réalisation de soi (auto-construction par le projet, l'engagement, la réalisation d'œuvres à travers la communication avec autrui » (1997, p. 191).

Nous pouvons dès lors pointer les dimensions suivantes de la crise de personne :

- l'absence de positionnement (ne plus savoir quelle est sa place ; se sentir déplacé) ;
- l'incompatibilité des valeurs (se sentir étranger aux valeurs ambiantes, la perte des valeurs ; ne plus savoir quelle hiérarchie stable de valeurs peut guider les préférences) ;
- les conflits dans les relations interpersonnelles (ne plus distinguer clairement les amis des adversaires ; manquer de confiance, douter des autres) ;
- le caractère intolérable de la situation (ne plus rien tolérer, trouver tout insupportable, inadmissible) ;
- l'impuissance (ne rien contrôler, subir, ne pas avoir d'influence sur les événements) ;
- la dé-signification (ne plus trouver de sens à ce qui arrive, ne plus rien comprendre) ;
- l'anomie (ne plus savoir quelles sont les limites, ne plus pouvoir adopter des conduites normées) ;
- la non réalisation de soi.

#### **4. De l'aliénation à la crise de personne**

Revenons à présent sur les logiques aliénantes vécues dans les contextes de travail et d'emploi. Nous les appréhenderons ci-après à partir de la définition que Seeman (1959) donne de l'aliénation. Le sociologue américain en repère plusieurs manifestations :

- L'impuissance (*powerlessness*) : l'ouvrier est aliéné dans la mesure où les décisions et les moyens de production lui échappent et sont l'apanage du patron;
- La dé-signification (*meaninglessness*) : l'individu a le sentiment de ne pas comprendre les événements dans lesquels il est engagé;
- L'anomie (*normlessness*) ou incapacité à se situer par rapport à un système de normes, à intérioriser ou à construire un système de règles ;
- L'étrangeté aux valeurs (*value isolation*) : le sujet donne peu de valeur aux buts et croyances qui sont valorisés dans une société donnée ;
- L'incapacité à se réaliser (*self-estrangement*) : la personne se sent étrangère à elle-même ; il y a perte du sens intrinsèque ou de la fierté au travail.

Selon Seeman, les transformations dans les structures et les rapports sociaux introduisent ou renforcent ces cinq dimensions de l'aliénation dont les conséquences sociales et personnelles sont considérables. Pour Malrieu (1979), ce sont ces aliénations qui, agissant sur la personne, vont provoquer une crise de personnalisation, d'où le sujet va essayer de se délivrer par des projets et des actions de changement social.

L'objectif de cette étude qualitative des dires d'anciens bénéficiaires de bilan est d'analyser les motifs qui les ont amenés à effectuer un bilan de compétences en termes de

crise de personnalisation. Notre hypothèse était que ces salariés vivent des aliénations et qu'entreprendre une démarche de bilan est pour eux une réaction à ces aliénations.

## **5. L'exemple du bilan de compétences**

Notre recherche a pris pour objet un dispositif issu du champ de la formation professionnelle : le bilan de compétences. Il s'agit d'un outil de gestion prévisionnelle des emplois et des carrières, dispositif d'insertion ou de réinsertion professionnelle, mais également élément d'une politique plus globale de reconnaissance et de validation des acquis (Liétard, 1991). Le bilan de compétences permet à tout salarié de bénéficier d'un congé pour « analyser les compétences professionnelles et personnelles ainsi que les aptitudes et les motivations afin de définir un projet professionnel et, le cas échéant un projet de formation ».

### **5.0. Méthodologie**

#### *5.0.1. Population*

Les sujets de cette étude sont quarante bénéficiaires de bilan de compétences. Vingt-neuf (72%) ont effectué la démarche en cabinet privé, les onze autres en CIBC. Trente et un (78%) avaient terminé leur démarche de quelques semaines à plusieurs mois lorsqu'ils ont été contactés, les dix autres étaient toujours en cours de bilan. L'échantillon comporte vingt-quatre femmes (60%) et seize hommes. L'âge moyen est de 35 ans, sept bénéficiaires ayant moins de 30 ans, dix plus de 40 ans. Il y a 27 salariés, 7 licenciés économiques, 3 demandeurs d'emploi et 3 personnes en fin de congé parental ou de grossesse.

#### *5.0.2. Recueils de données*

Des entretiens individuels semi-directifs ont été menés au cours desquels plusieurs axes ont été abordés : les circonstances du bilan, la démarche elle-même, les effets du bilan et la situation actuelle du bénéficiaire. La durée des entrevues s'étalait de 30 à 45 minutes environ. Ne sont présentés ici que les motifs qui, selon les bénéficiaires, les ont amenés à faire un bilan.

#### *5.0.3. Méthode d'analyse des données*

Après accord, les entretiens ont été enregistrés puis retranscrits en intégralité. L'analyse des entretiens a été effectuée à partir d'une analyse de contenu catégorielle en trois temps. Dans un premier temps, une première grille d'analyse de contenu visant à un classement exhaustif de l'ensemble des énoncés liés aux circonstances a été construite à partir des cinq dimensions de l'aliénation présentées ci-dessus (Seeman, 1959).

Ensuite une analyse plus détaillée de chacun de ces critères a été effectuée, afin de repérer pour chacun des bénéficiaires les unités sémantiques les plus caractéristiques.

Enfin, dans un troisième temps, cette analyse thématique effectuée a été transversalisée au cas par cas.

### 5.1. Résultats

Pour 28 bénéficiaires sur 40, soit 70%, des crises de personnalisation en réaction aux multiples formes d'aliénation que pouvaient vivre ces salariés ont pu être identifiées. Trois dimensions de l'aliénation sont présentes de façon centrale chez 27 d'entre eux : l'étrangeté aux valeurs, l'impuissance et l'incapacité à se réaliser (pour plus de la moitié de ces aliénations). Les analyses ont également montré que ces personnes expriment également le caractère difficilement tolérable de leur situation.

Le tableau 1 fournit une synthèse des analyses menées pour identifier des aliénations dans les motifs qui ont amenés ces bénéficiaires à faire un bilan de compétences. La première colonne rappelle les dimensions de l'aliénation, la seconde, le nombre de bénéficiaires exprimant au moins une fois celles-ci (par exemple, 33 bénéficiaires sur 40, ont exprimé au moins une fois leur incapacité à se réaliser) et la troisième colonne, le nombre de ceux pour lesquels cette aliénation est centrale, c'est-à-dire explicitement mise en relation avec leur démarche pour bénéficier d'un bilan de compétence, ce que est nommé ici crise de personnalisation.

<b>Aliénations</b>	<b>Exprimé au moins une fois</b>	<b>Crise de personnalisation</b>
<b>Incapacité à se réaliser</b>	33	15
<b>Etrangeté aux valeurs</b>	16	7
<b>Impuissance</b>	8	5
<b>Anomie</b>	8	1
<b>Dé-signification</b>	3	0
<b>Total</b>		28

**Tableau 1.** Les aliénations et le nombre de bénéficiaires qui les ont exprimées

Ainsi, des crises de personnalisation ont été trouvées chez 28 bénéficiaires sur 40 au total. Concernant les 12 autres bénéficiaires, les motifs évoqués sont bien différentes. Il s'agit d'une aide à la définition des compétences dans le cadre d'une démarche VAE pour l'un d'entre eux ; de vérifier des projets d'évolution pour 2 autres ; 3 voulaient se positionner sur un nouveau bassin d'emploi suite à un déménagement et 1 satisfaire à la demande d'un organisme financeur pour bénéficier d'une formation ; des conflits avec des collègues ou la hiérarchie sont à l'origine de 3 bilans ; les conditions de travail pour 2.

Les crises de personnalisation identifiées sont reprises ci-dessous et illustrées par des extraits d'entretiens.

L'incapacité à se réaliser est exprimée au moins une fois chez 30 bénéficiaires et c'est la crise de personnalisation pour 15 des bénéficiaires. Sont regroupées sous cette catégorie trois sous-dimensions sous-jacentes à cette incapacité à évoluer qu'il convient de préciser (voir tableau 2), même si ces aspects sont le plus souvent liés : le besoin de s'épanouir, le besoin de rompre avec une certaine forme de routine et le besoin d'apprendre.

<b>L'incapacité à se réaliser</b>	
Le besoin de s'épanouir	
Sujet 27	<i>« Je sais que je recherche autre chose, un autre poste parce que je ne m'épanouis plus du tout dans mon travail. Au début, c'est tout nouveau, tout beau. Après, on se rend compte qu'on fait partie de la grosse majorité des salariés qui n'aiment pas leur travail ».</i>
Sujet 28	<i>« Dans le magasin où je bossais depuis huit ans, je n'évoluais pas et je n'avais de toute façon aucune perspective d'évolution possible... Alors, j'en ai eu marre »</i>
Sujet 31	<i>« J'ai pris la décision de faire un boulot qui me plaise et dans lequel je pourrais vraiment m'épanouir »</i>
Le besoin de rompre avec une certaine forme de routine	
Sujet 13	<i>« C'est la routine qui est le plus gênant. Dans mon métier quand on s'installe dans une routine quand on travaille mécaniquement après cela n'a plus aucun intérêt. C'est pourquoi on a envie de changer »</i>
Sujet 18	<i>« Maintenant j'ai l'impression de faire toujours les mêmes choses. Euh me déplacer, mais euh toujours avoir les mêmes trucs à dire, de devoir faire toujours les mêmes formations. Il y a un côté répétitif que je n'avais pas avant, donc j'ai du mal à surmonter les inconvénients du boulot »</i>
Sujet 20	<i>« Je voulais faire autre chose, trouver une solution parce que je commençais vraiment à m'embêter dans le métier de technicien. Je voulais vraiment changer cela. Le lendemain de mes 30 ans, il s'est passé quelque chose de très étrange. Je suis parti pour aller au boulot et en chemin je me suis dit : « non, je n'y vais pas » et je me suis fait mettre en maladie et ça c'est grave pour moi. Donc j'ai compris que le moment était venu pour moi de chercher des solutions pour changer, passer à autre chose »</i>
Le besoin d'apprendre	
Sujet 24	<i>« Là où je suis je n'apprends plus rien et donc je m'ennuie, et donc je veux changer et donc je fais un bilan ».</i>
Sujet 7	<i>« Il y a un désir d'évoluer dans ma carrière. C'est un besoin que j'ai d'apprendre, et puis de passer à un stade supérieur pour avoir des outils. Et puis moi, je ne</i>

	<i>demande qu'à m'expérimenter dans autre chose. »</i>
Sujet 21	<i>« J'ai vraiment le sentiment de m'appauvrir intellectuellement. »</i>

### **Tableau 2. L'incapacité à se réaliser**

L'étrangeté aux valeurs est une dimension de l'aliénation présente au moins une fois chez 16 bénéficiaires et elle est centrale pour 7 d'entre eux. Elle apparaît de deux façons (voir tableau 3) : pour la plupart de ces bénéficiaires, c'est le constat d'un décalage entre ses propres valeurs et celles de l'organisation et pour un petit nombre, ce sont des modifications dans leur vie personnelle (telle une naissance), qui leur font découvrir ou afficher d'autres valeurs, incompatibles avec leurs conditions actuelles de travail.

<b>L'étrangeté aux valeurs</b>	
Le décalage entre ses propres valeurs et celles de l'organisation	
Sujet 30	<i>« Et si moi, j'ai souhaité faire un bilan, c'est parce que j'ai énormément de valeurs personnelles que je n'arrive pas à retrouver dans le monde de l'industrie. Cet emploi, ce n'était pas moi, donc il faut que je me retrouve dans un autre emploi qui me corresponde »</i>
Sujet 3	<i>« Il y a des chape de plombs et puis des chapes de béton plutôt pour chaque personne et puis c'est très très difficile de bouger. Moi c'est d'autant plus difficile que j'ai présenté un projet qui paraissait au départ intéressant et qui s'avère être je dirai une mini révolution. L'évolution se fait très très lentement quoi. J'étais dans une ambiance professionnelle, dans un monde d'escargot qui me déplaisait au possible »</i>
De nouvelles valeurs	
Sujet 27	<i>« J'ai vraiment conscience qu'il y a un changement nécessaire chez moi au niveau professionnel, qui correspond mieux à ma vie d'aujourd'hui. Mon intérêt du travail a changé et ma vie personnelle a changé. Parce qu'aujourd'hui, je privilégie ma vie privée »</i>

### **Tableau 3. L'étrangeté aux valeurs**

L'impuissance qui est exprimée par 8 bénéficiaires est centrale pour 5 d'entre eux

Sujet 26 : *« Actuellement j'en ai marre, je fais figure de responsable mais je n'ai pas les moyens de l'assumer, parce que on ne me donne pas les moyens de le faire ou plutôt on ne*

*me donne pas les moyens pour le faire. Je veux être autonome, ça c'est important et c'est ce qu'il faut retenir, je veux la responsabilité totale du processus, je veux pouvoir tout gérer ».*

L'anomie est citée 8 fois et est une crise de personnalisation pour 1 seul bénéficiaire :

Sujet 36 : *« Moi ; il faut que tout soit bien clair et là, ce n'est pas clair. Dans la société ou je travaille, c'est parce qu'on laisse les gens se débrouiller tout seul en fait. Il y a une direction, mais qui est fantôme. Donc toute la société est déstabilisée. Ce n'est pas satisfaisant. Moi j'ai besoin d'autre chose ».*

La dé-signification enfin, est exprimé par seulement trois bénéficiaires. Cependant, elle n'a jamais été liée à la décision de faire un bilan mais plutôt à une attente de la démarche de bilan :

Sujet 29 : *« Je souhaitais que l'on m'aide à retrouver du sens dans mon travail. Pourquoi je faisais ça et pourquoi je ne veux plus le faire ? Qu'est-ce que je peux faire qui ait un sens pour moi par rapport à mes convictions ? »*

La majorité des situations rapportées par les bénéficiaires sont assimilables à différentes formes d'aliénation. Il y a crise de personnalisation, parce qu'il y a interrogation sur les apports du travail, doute de la valeur des modèles qui sont imposés, ressenti des insuffisances des conflits et contradiction et prise de conscience que cela ne peut plus durer.

Cela dit, l'expression de ces crises s'accompagne du fait que cela ne peut plus durer. Il y a un caractère intolérable de la situation que l'on va retrouver chez 33 bénéficiaires.

Sujet 24 : *« Vous savez ma situation est vraiment insatisfaisante. Je me lève le matin sans cette envie d'aller travailler. Je suis dans un malaise permanent et partagée entre le fait d'aller au travail ou de m'inscrire malade. Arriver à ça, je dois faire quelque chose pour changer ».*

Sujet 21 : *« Quand j'ai pris conscience de cela, je me suis dit que je n'allais pas commencer à mourir professionnellement et donc cette idée de bilan est arrivée... J'étais en rupture avec mon travail et mon instinct de survie m'a permis de rechercher des solutions pour évoluer, changer donc, rien que pour cela le bilan était nécessaire pour moi ».*

Ce caractère intolérable qui conduit à vouloir mettre un terme à la situation, est relié avec la prise de conscience que quelque chose doit s'arrêter (pour ce sujet 21, c'est l'absence d'évolution : *« J'arrive à un stade ou professionnellement, je n'évolue plus, j'ai la sensation de m'éteindre, de mourir au travail dans cette fonction qui ne m'apporte plus rien »*). Autrement dit, nos analyses mettent en évidence une association entre une crise de personnalisation et ce sentiment que la situation ne peut plus continuer.

Notons que l'on ne retrouve pas dans les propos de 7 bénéficiaires (20%) l'idée de vouloir rompre avec le présent parce qu'il est devenu insupportable. Ceci concerne 7 des 12 bénéficiaires signalés plus haut et dont les circonstances ne peuvent être assimilées à des aliénations. Les 5 autres bénéficiaires qui expriment le caractère intolérable de leur situation pré-bilan sont ceux qui ont évoqué des conflits avec des collègues ou la hiérarchie ou encore des mauvaises conditions de travail à l'origine de leur bilan.

## 6. Conclusion

Nous cherchions dans cette communication à éclairer la réalité de la crise de personnalisation vécue par des bénéficiaires de bilan de compétences, et à documenter les éléments qui en sont à l'origine. Nous avons pu confirmer la présence de six critères permettant d'attester de la prégnance de l'aliénation éprouvée. Parmi eux, les plus importants sont l'impossibilité de se réaliser au travail, les relations conflictuelles et la non-compatibilité des valeurs. Tous ces éléments sont liés au sentiment exprimé du caractère intolérable de la situation. Les personnes interrogées insistent pour dire que les choses doivent changer, que « rien ne peut plus aller comme avant » (Baubion-Broye, 1998, p. 8).

Quant au processus de bilan, s'il paraît légitime de l'envisager, au regard des résultats obtenus, comme une démarche personnalisante, resterait à s'interroger sur la professionnalité de l'accompagnateur. On peut admettre que « ce qui est norme pour le psychologue, ce n'est pas telle conduite, tel système de valeur, telle forme d'organisation de la vie sociale – en aucun cas il ne peut se conduire en expert – mais le processus même de personnalisation » (Curie, 2000, p. 204). Reste que la question du positionnement, voire de l'engagement personnel pourraient se poser, eu égard à un projet collectif de changement social, sur lequel le bénéficiaire pourrait être en droit de voir l'accompagnateur-citoyen se prononcer.

## 7. Bibliographie

Barus-Michel, J., Giust-Desprairies, F., & Ridet, L. (1996). *Crises. Approche psychosociale clinique*. Paris : Desclée de Brouwer.

Baubion-Broye, A. (Ed.). (1998). *Événements de vie, transitions et construction de la personne*. Toulouse : Eres.

Bolzinger, A. (1982). Le concept clinique de crise. *Bulletin de Psychologie*, 35, 475-480.

Curie, J. (1993). Présentation : faire face au chômage, problématiques et résultats. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 4, 295-303.

Erickson, E.H. (1972). *Adolescence et crise, la quête de l'identité*. Paris : Flammarion.

Gaudron, J.P. & Cazals-Ferré, M.P. (2007). Les crises de personnalisation chez les bénéficiaires de bilans de compétences. Colloque *Accompagnement professionnel & counselling des adultes*, 24-25 mai 2007, Rouen (France).

Kaës, R. (1979). Introduction à l'analyse transitionnelle. In R. Kaës, A. Missenard, R. Kaspi, D. Anzieu, J. Guillaumin, J. Bleger et E. Jaques (Eds.). *Crise, rupture et dépassement*, (pp. 1-83). Paris : Dunod.

Lagadec, P. (1991). *La gestion des crises*. Mac Graw-Hill.

Liétard, B. (1991). Institutionnalisation d'une pratique: les bilans. *Education Permanente*, 108, 137-145.

Lhotellier, A. (2001). *Tenir conseil. Délibérer pour agir*. Paris : Seli Arslan.

Malrieu, Ph., Malrieu, S., & Widlöcher, D. (1973). La formation de la personnalité. *Traité de psychologie de l'enfant*, 4. Paris: Presses universitaires de France

Malrieu, P. (1979). La crise de personnalisation. *Psychologie et Education*, 3, 1-18.

Malrieu, P. (2003). *La construction du sens dans les dires autobiographiques*. Ramonville Saint-Agne : Editions Erès.

Morin, E. (1976). Pour une crisologie. *Communications*, 25, 149-163.

Ricoeur, P. (1983). Meurt le personnalisme, revient la personne... *Esprit*, 1, 113-119.

Seeman, M. (1959) On the meaning of alienation. *American Sociological Review*, 24(6), pp. 783-791.

Tap, P., Esparbes-Pistre, S., & Sordes-Ader, L. (1997). Identité et stratégies de personnalisation. *Bulletin de Psychologie*, 428, 185-196.

Toutut, J.-P. (1997). *Processus de crise: continuités et changements au cours d'une transition psychosociale. L'exemple de personnes en situation d'attente d'emploi*. Thèse de Doctorat Nouveau Régime. Université Toulouse le Mirail.