

L'accès à la VAE pour des publics en difficulté avec les savoirs de base : quelle guidance vers le dossier de recevabilité ?

Compte rendu d'expérimentation

Janvier 2007

Chapitre I - Les éléments de cadrage de la démarche 5

1 - L'idée de départ.....	5
2 - L'objectif de l'expérimentation.....	6
3 - Les résultats attendus.....	6
4 - Des points d'ancrages théoriques et méthodologiques.....	7
5 - L'organisation prévue pour l'expérimentation	8

Chapitre II - Le déroulement de l'expérimentation 11**1 - LA PHASE DE PREPARATION 12**

1.1 - Les enseignements des expériences antérieures de Sésame	12
1.2 - Les choix pour le lancement de l'action : les premières décisions prises.....	14
1.3 - Questions et débats	17
1.4 - Premiers points de repère pour construire le dispositif.....	21

2 - L'INFORMATION ET LA CONSTITUTION DU GROUPE..... 22**3 - LE DEROULEMENT DE L'ACTION DE GUIDANCE 24**

3.1 - La phase de reconnaissance personnelle.....	25
3.2 - Elaboration et mise en œuvre de la phase de reconnaissance sociale	31
3.3 - Vers la reconnaissance institutionnelle : le choix de la certification et la constitution du dossier de recevabilité	37

Chapitre III - Résultats, effets et enseignements 43**1 - LES RESULTATS 43**

1.1 - L'accès à la recevabilité pour 7 personnes sur 10	43
1.2 - Au-delà des résultats... ..	44

2 - RECUEIL DES POINTS DE VUE ET REPERAGE DES EFFETS DE

L'EXPERIMENTATION	45
2.1- Les personnes participantes.....	46
2.11 - Un objectif : obtenir un diplôme pour améliorer sa situation par rapport à l'emploi	46
2.12 - Des effets sur trois registres	47
2.13 - La question de l'appropriation.....	50
2.14 - Est ce que cela prépare bien à l'accès à la VAE ?	52
2.15 - Des pré-requis pour intégrer une guidance vers la VAE ?	56
2.2 - Effets et conditions de réussite du côté des intervenants dans l'expérimentation.....	57
2.21 - L'équipe de l'ASF	57
2.22 - Les autres acteurs impliqués dans l'action	61
3- LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS	62
3.1 - Un dispositif indispensable face à l'enjeu de lutte contre l'exclusion du travail.....	62
3.2 - Les 12 principes pour la conduite d'une action de guidance vers la VAE pour des publics rencontrant des difficultés avec les savoirs de base.....	63
 Annexe 1 : Composition du comité de pilotage.....	67
Annexe 2 : Référentiel de l'ANLCI (<i>Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme</i>)	69
Annexe 3 : Les personnes informées et inscrites sur l'action.....	71
Annexe 4 : Les compétences clés.....	75
Annexe 5 : Les éléments de description des emplois et des activités attendus par 2 ministères valideurs.....	77

Le GIP relation emploi formation (GREF) Bretagne, sur financement de la DRTEFP et en relation avec l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) a lancé en 2005 un projet intitulé « méthodologie de guidance des publics en situations d'illettrisme vers une démarche de VAE (jusqu'à la recevabilité) ». Ce projet porté par deux services du GREF : la mission VAE et le pôle animation et ressources pédagogiques (également centre de ressource pour l'illettrisme) s'est déroulé entre novembre 2005 et décembre 2006. Sa caractéristique principale est de s'appuyer sur une expérimentation réelle de guidance de personnes en formation dans un atelier d'illettrisme vers une démarche de VAE, (jusqu'à la recevabilité) pour en tirer des enseignements et une méthodologie.

La mise en œuvre de cette expérimentation auprès du public a été confiée à l'Atelier de Savoirs Fondamentaux (ASF) de Saint-Brieuc qui pouvait s'appuyer sur une approche de reconnaissance d'acquis conçue et mise en œuvre depuis 2000. AFPA Conseil 35 avait un rôle d'appui à la mise en œuvre de l'expérimentation et de capitalisation des résultats et enseignements de cette expérimentation dans une perspective de transfert.

Ce document présente le déroulement et les enseignements de cette expérimentation.

1 - L'idée de départ

La VAE mise en place en 2002 ouvre de nouvelles perspectives pour les personnes souhaitant faire reconnaître les acquis de leur expérience. Il s'agit bien d'un nouveau droit pour toute personne pouvant justifier de 3 années d'expérience professionnelle en rapport avec la certification qu'elle vise. La démarche VAE nécessite une implication forte du candidat sur un parcours à construire. Le candidat peut mobiliser deux types d'aides: les points relais conseil et l'accompagnement proposé par les valideurs. Le projet d'expérimenter une méthodologie de guidance vers la VAE pour des personnes en situation d'illettrisme part d'un constat, d'une question et d'un principe de départ :

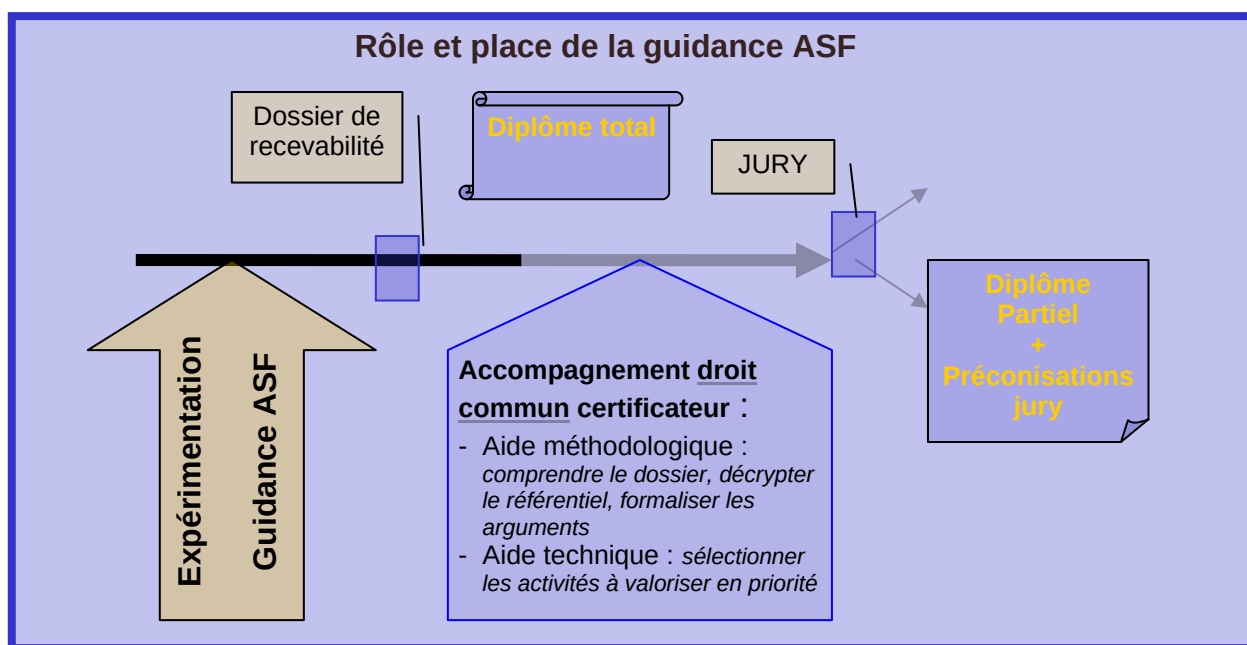
- les personnes ayant des difficultés avec les savoirs de base ont le plus souvent exercé une ou plusieurs activités professionnelles et ont donc développé des compétences.
- Comment s'assurer que les personnes rencontrant des difficultés avec les savoirs de base puissent accéder à ce droit de valider leurs acquis ? comment faire en sorte qu'elles accèdent, au même titre que tout autre candidat potentiel, au dispositif de droit commun d'accompagnement à la VAE ?
- La VAE est un droit, un accompagnement à la VAE est proposé par les certificateurs, il ne s'agit pas d'aménager ce droit commun pour des publics cibles. En revanche, il peut être nécessaire d'aider les personnes en difficulté avec les savoirs de base à se préparer à évoluer dans le cadre de ce droit commun.

2 - L'objectif de l'expérimentation

Elaborer une méthodologie de guidance des publics en situation d'illettrisme aboutissant au dossier de recevabilité

Le terme de guidance a été choisi pour différencier le travail réalisé dans le cadre de ce projet, par l'ASF en tant qu'organisme de formation, de l'accompagnement mis en œuvre par le valideur dans le cadre d'une démarche de VAE. Nous allons voir aussi, au fil de l'analyse de cette expérimentation, que ce terme de guidance se différencie aussi de la notion d'accompagnement par le contenu même des actes et par la posture des conseillers.

*Le schéma ci-après donne une représentation du processus de VAE et des repères principaux du droit commun.
En jaune apparaît la place prévue dans le projet pour la guidance de l'ASF*



3 - Les résultats attendus

- ▶ Mener à terme l'élaboration d'un dossier de recevabilité, avec le public engagé dans la démarche : public de l'ASF de Saint-Brieuc pouvant relever d'une démarche VAE.
- ▶ Repérer les conditions de transférabilité vers d'autres publics en difficulté avec les savoirs de base et/ou d'insertion : publics des autres ASF, personnes immigrées (analphabétisme ou profil FLE), salariés de Structures d'Insertion par l'Activité Economique (SIAE).
- ▶ Formaliser la méthodologie dans un objectif de transfert.
- ▶ Communiquer les résultats au niveau régional et national.

4 - Des points d'ancrages théoriques et méthodologiques

4.1 - La démarche SESAME

"Démarche pour connaître, reconnaître et faire valider ses acquis"

4.2 - Les travaux du groupe national "VAE et Illettrisme"

1 - La démarche SESAME

Cette démarche a été créée par les Ateliers de savoirs fondamentaux (ASF) des Côtes d'Armor et expérimentée depuis 2000. Elle vise à définir une stratégie de négociation pour l'insertion sociale et professionnelle grâce à un travail de réappropriation de l'expérience. La démarche Sésame s'appuie sur les travaux de Gaston Pineau autour de l'exploration biographique. Trois étapes ont été identifiées : reconnaissance personnelle, reconnaissance sociale et reconnaissance institutionnelle. Lors des premières expérimentations, l'étape 1 a été stabilisée et outillée, l'étape 2 a été abordée et l'étape 3 n'a pas du tout été investie.

Les 3 étapes de la démarche :

Etape	Objectifs	Outil/méthode	Avancement
1 Reconnaissance personnelle	- s'approprier son pouvoir de formation - en extraire les apprentissages pour acquérir une autonomie existentielle	Récit de vie et grille d'analyse issue des travaux de Gaston Pineau	Expérimentée auprès de 3 groupes ASF + 2 groupes CIDEF entre 2000 et 2002
2 Reconnaissance sociale	mesure et attestation	Bilans personnels et professionnels, ENCP, EMT, CV, compétences génériques, certificats de travail, tests professionnels...	Première instrumentation par le CIBC Construction d'un portfolio par ASF
3 Reconnaissance institutionnelle	diplôme	Formation, VAP, certificats de type AFPA, diplômes nationaux	

2 - Les travaux du groupe national "VAE et illettrisme" de l'ANLCI sous la conduite de Hugues Lenoir

Ces travaux mettent en exergue 7 conditions de réussite pour mieux articuler VAE et maîtrise des savoirs de base. Lors du lancement du projet, le GREF avait retenu 5 conditions de réussite qui ont servi de points de repère pour la réflexion et pour l'action tout au long de l'expérimentation.

- ▶ Sensibiliser et motiver l'ensemble des acteurs : Les utilisateurs qui ont une motivation variable face à la formation ; Les prescripteurs : OPCA, entreprises, acteurs territoriaux ; Intermédiaires de l'emploi ; Opérateurs et partenaires sociaux
- ▶ Préparer en amont de l'accès à la VAE par la clarification de la demande, l'impact de la VAE sur les utilisateurs ... ; par la valorisation des savoirs et des compétences des personnes en situation d'illettrisme en les aidant à lever les freins psychologiques et sociaux
- ▶ Travailler sur les éléments émanant de la personne pour être sûr de la recevabilité du dossier : reconstruire les expériences réelles et les expériences prouvées
- ▶ Laisser la personne être actrice de son projet en l'accompagnant dans le dispositif légal, en l'aidant à prendre du recul par rapport à son expérience.
- ▶ Professionnaliser les acteurs de la Lutte contre l'illettrisme (LCI) et ceux de la VAE pour les amener à travailler ensemble et capitaliser leurs expériences

5 - L'organisation prévue pour l'expérimentation

Le projet comprend deux niveaux : une expérimentation « en temps réel » avec un groupe de stagiaires à l'ASF de Saint-Brieuc d'une part et une analyse de l'expérience pour produire la méthodologie de guidance d'autre part.

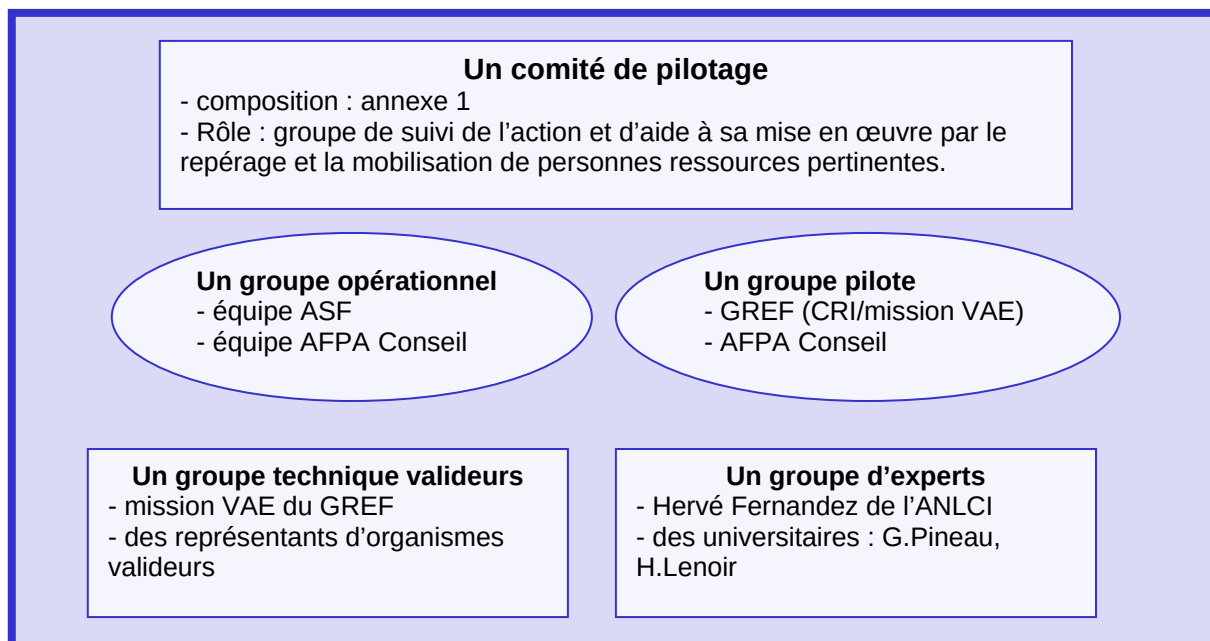
Les deux acteurs opérationnels principaux sont l'ASF Émeraude ID de Saint-Brieuc et AFPA Conseil qui constituent le « groupe opérationnel » :

Ce lieu de travail en commun a 3 fonctions :

- Co-construction de la méthodologie de guidance à partir de l'analyse du travail en cours avec les stagiaires engagés dans l'action.
- Evaluation en continu de l'action conduite avec les stagiaires et repérage au fur et à mesure des questions qui se posent et des ajustements nécessaires au regard de l'objectif poursuivi.
- C'est enfin un lieu de travail avec d'autres acteurs qui permettront d'alimenter la réflexion et l'action : les stagiaires en cours d'expérimentation, le CIBC, des représentants d'organismes valideurs....

Chaque organisme a une fonction principale dans le cadre du projet : l'ASF est chargé de conduire l'expérimentation de la guidance auprès du groupe de stagiaires. AFPA Conseil se charge d'organiser la capitalisation de l'expérimentation dans le but de formaliser la méthodologie de guidance.

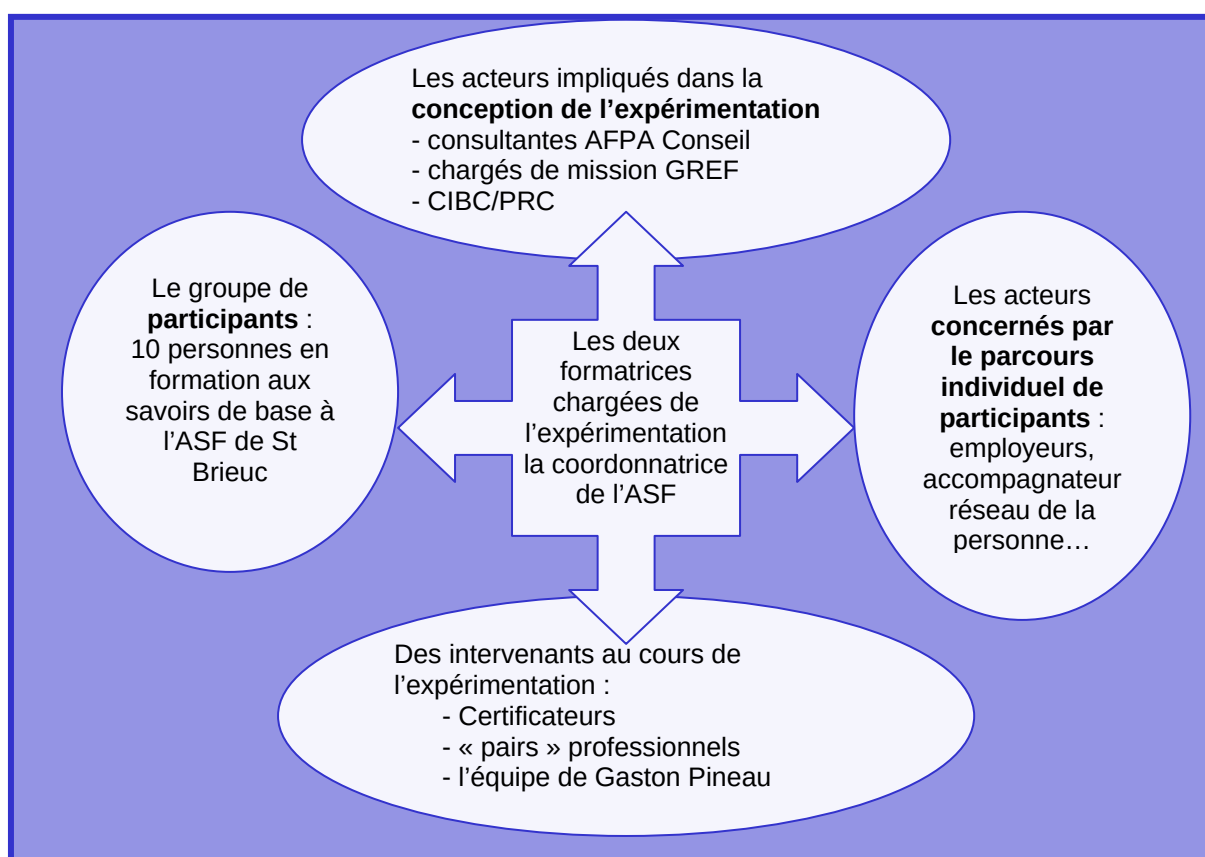
D'autres acteurs sont impliqués :



Des temps et des acteurs différents

Nous allons présenter le déroulement de l'expérimentation de manière chronologique. Cela va permettre de rendre compte au fur et à mesure des questions qui se sont posées et de bien mettre en évidence le processus d'élaboration d'une démarche qui est le résultat d'allers-retours entre l'action, la confrontation au réel et la réflexion sur cette action, sur ce qu'elle produit¹. Néanmoins, il est important de bien identifier que, au-delà de ce processus chronologique, l'expérimentation a reposé sur des temps de travail différenciés impliquant différents acteurs.

Le schéma ci-dessous représente les grandes catégories d'acteurs impliqués. Les formatrices et la coordinatrice de l'ASF sont à l'interface de tous ces groupes d'acteurs et, leur action se répartit autour de différents temps qui vont au-delà des regroupements avec les personnes inscrites sur l'action. L'expérimentation et la méthodologie de guidance résultent de l'interaction entre les différents temps et groupes d'acteurs impliqués.



Ces différents temps de travail se sont imbriqués, notamment à partir du moment où le groupe a été constitué et où le travail de guidance a réellement commencé. Plus on avançait dans l'expérimentation plus la nécessité de mobiliser différents acteurs s'est accentuée.



Nous avons ainsi très vite vérifié une première nécessité pour ce type d'action : développer un travail de réseau en deux « dimensions » :

- à partir des situations concrètes des personnes accompagnées et des questions qui surgissent au cours du parcours ;
- pour apporter des éclairages et aides dans le cadre du groupe de participants.

¹ Nous ferons apparaître les constats, questions qui seront repris dans la partie enseignements en les signalant par le symbole :

Nous allons distinguer 3 grandes phases dans le compte rendu de l'expérimentation :

- la phase de préparation en novembre et décembre 2005,
- la phase de constitution du groupe en janvier février 2006,
- la phase de guidance à proprement parler qui se répartit en 3 temps principaux
 - o la première partie de « reconnaissance personnelle » entre février et mai 2006
 - o la deuxième partie de « reconnaissance sociale » entre mai et juillet 2006
 - o la troisième partie de « reconnaissance institutionnelle » en septembre 2006.

1 - la phase de préparation

L'objectif de cette phase était double :

- tirer les enseignements des expériences de Sésame conduites par l'ASF pour stabiliser les bases du dispositif de guidance
- constituer le groupe projet et définir les modalités et règles de fonctionnement entre acteurs intervenant dans la conception et la mise en œuvre de l'expérimentation

1.1 - Les enseignements des expériences antérieures de Sésame

Objectifs et déroulement de la démarche Sésame

Cette démarche, conçue par l'équipe de l'ASF en 2000, a été expérimentée auprès de 3 groupes en formation à l'ASF d'une part et, en partenariat avec le CIDEF, auprès de 3 groupes de femmes en démarche d'orientation d'autre part. L'objectif est le même dans les deux cas : permettre aux personnes de prendre conscience qu'elles ont acquis des compétences grâce à leurs différentes expériences de vie et les aider à mettre en évidence ces acquis pour ensuite pouvoir les valoriser dans le cadre de leur parcours. L'ASF accordait aussi beaucoup d'importance à aider les personnes à prendre conscience de la manière dont elles apprennent. A l'issue de 10 demi-journées d'accompagnement sur la phase de reconnaissance personnelle, le relais était passé au CIBC pour la mise en œuvre de la phase dite de « reconnaissance sociale ».

Eléments de bilan des premières expériences

Ces différentes actions ont permis à l'équipe de l'ASF de stabiliser la partie de la démarche dite de « reconnaissance personnelle », de concevoir des supports permettant de mettre à plat l'expérience de chacun et de la traduire en compétences.

■ Ainsi, au moment du lancement de l'expérimentation pour la guidance VAE la démarche Sésame était très structurée sur le premier volet et en phase de réflexion sur le volet suivant. L'arrivée de la VAE et l'objectif de constitution du dossier de recevabilité permettaient de donner un objectif à la troisième phase dite de « reconnaissance institutionnelle ». En revanche, se posait la question de l'objectif et du contenu de la phase de reconnaissance sociale, période charnière entre reconnaissance personnelle et la reconnaissance institutionnelle

Eléments de bilan de la première expérimentation de la démarche Sésame avec des personnes en formation sur les apprentissages de base à l'ASF²

18 personnes s'étaient inscrites sur deux actions Sésame : de novembre 2000 à janvier 2001 et de décembre 2001 à février 2002. 4 personnes avaient commencé mais ont abandonné pour emploi.

Caractéristiques des 14 personnes ayant participé

- 2 personnes de moins de 26 ans, 1 de plus de 45 ans et 11 entre 26 et 45 ans
- 13 des 14 personnes étaient en formation aux savoirs de base à l'ASF : 2 personnes positionnées au degré 2, 5 degré 3, 4 degré 4 (*sur une échelle de maîtrise des savoirs de base allant de 1 à 5 - cf annexe 2 : référentiel de l'ANLCI*)
- 6 personnes avaient une expérience professionnelle continue de plus de 3 ans, pour les autres, l'expérience était soit courte, soit discontinue et le plus souvent sous forme de contrats aidés
- 9 personnes avaient une reconnaissance de travailleur handicapé, 2 avec orientation CAT, un sous tutelle.
- 2 personnes étaient titulaires d'un CAP

Les résultats

- 4 personnes ont abandonné en cours pour problèmes personnels et/ou de santé
- Pour 2 personnes aucun effet n'a été constaté par les formatrices
- Pour les 8 autres personnes les effets ont porté sur le projet et le parcours :
 - * 6 : définition et concrétisation (pour 5) d'un projet professionnel ou accès à un emploi : *formation d'ATSEM, contrat de qualification menuisier, emploi cuisine, emploi espaces verts, création d'une association d'intervenant dans les hôpitaux CAP petite enfance*
 - * pour 2 personnes, réorientation du parcours en lien avec la reconnaissance COTOREP : *emploi en CAT, AAH*

Les intervenantes font le bilan suivant de ces expériences :

« Pour l'ensemble des personnes l'engagement dans la démarche Sésame a permis une reprise de confiance en soi, le souhait de se confronter à la réalité. Sésame a produit des prises de conscience sur ce qui était possible professionnellement (notamment pour les publics TH). Un gain d'autonomie pour les démarches vers les dispositifs d'accompagnement et la recherche d'emploi. Sésame a conforté un appétit d'apprendre, la prise de conscience d'une action possible pour modifier des trajectoires de vie. Les personnes se situaient moins dans l'événementiel qui conduit à subir. Pour certaines, elles ont élaboré des stratégies pour atteindre des objectifs qu'elles avaient définis.

3 constats forts concernant les caractéristiques des personnes

- une prise de conscience par les formatrices des réelles difficultés rencontrées par le public pour son insertion professionnelle
- prise de conscience du poids et de l'impact des histoires de vie de ce public
- les difficultés du public (repères spatio-temporels non stabilisés, capacités d'analyse peu maîtrisées) ayant un impact sur le facteur temps.

² L'ASF de Saint-Brieuc met également en œuvre la démarche Sésame pour des groupes de femmes accompagnées par le CIDF.

Le bilan des premières expérimentations de Sésame montre que ce type d'action produit des effets qu'on retrouve dans des actions relatives à l'élaboration d'un projet professionnel :

- effets sur l'image de soi : valorisation mais aussi prise de recul et réalisme quant à ses capacités.
- effets sur la capacité à se tourner vers l'extérieur pour se confronter à la réalité ou aller rechercher des informations
- effets sur la conscience qu'on peut agir sur son parcours et donc sur la capacité et la volonté d'agir pour atteindre un but.

On constate aussi les difficultés majeures de ces publics pour leur insertion professionnelle avec deux caractéristiques principales qui sont des parcours personnels difficiles d'une part et des capacités cognitives qui ont un impact sur le rythme d'élaboration et d'action d'autre part. On note aussi la prégnance des problèmes de santé qu'on va également retrouver avec le groupe dans le cadre de l'expérimentation.

Le compte rendu des parcours des personnes montre que différents partenaires ont été mobilisés par l'ASF pour aider à l'élaboration et à la concrétisation du parcours.

L'expérimentation VAE/illettrisme va faire apparaître des éléments concordants sur les caractéristiques du public et sur les effets de l'action. La principale différence porte sur le fait que dans l'expérimentation, aucune personne n'a abandonné en cours de route : les personnes en emploi sont majoritaires et trouvent du sens et de l'intérêt pour cette démarche, celles qui ont rencontré des problèmes de santé ou personnels ont toutes tenu à poursuivre la démarche.

1.2 - Les choix pour le lancement de l'action : les premières décisions prises

Pour lancer l'expérimentation, il a fallu se poser rapidement la question de la configuration du dispositif et des modalités d'information et de mobilisation du public. Certains choix ont été faits pour lancer l'action mais différentes questions se sont posées et ont fait l'objet de débat, dès cette phase de préparation.

Une configuration en 3 phases de durée égale avec un rythme d'1/2 journée par semaine soit un parcours sur 30 semaines maximum :

- Le découpage de Sésame en phase de reconnaissance personnelle, puis sociale, puis institutionnelle a été maintenu. Il s'agit bien d'un processus qui conduit les personnes à se confronter à une norme institutionnelle après avoir (re)pris conscience de ses acquis, (re)pris confiance pour les valoriser et jugé utile de les faire valider. 10 séances par phase avaient été prévues soit un parcours de 30 semaines maximum pour la guidance.
- Le rythme d'une demi-journée de regroupement par semaine a été également maintenu : il correspondait à ce qui était jusqu'à présent pratiqué dans le cadre de la démarche Sésame. Cela permet à des personnes de statuts différents, notamment des salariés de pouvoir s'inscrire sur ce type d'action tout en maintenant leur activité professionnelle. D'autre part, la démarche a surtout pour objectif de permettre à chaque participant de s'approprier son parcours et son projet ; pour ce faire, des temps de maturation sont nécessaires, en dehors des temps de regroupements et de formation à l'ASF. Enfin, cela correspond au mode de fonctionnement de l'ASF qui organise les séquences de formation par demi-journée thématique.

Une action ciblée vers les personnes qui sont par ailleurs en formation sur les savoirs de base à l'ASF.

Une des hypothèses de départ du projet est qu'il peut y avoir interaction entre le (ré) apprentissage de savoirs de base et une démarche de validation des acquis. Décider d'aller vers une VAE peut donner du sens à des apprentissages de savoirs de base d'une part et d'autre part, la VAE nécessite la maîtrise de savoirs de base pour conduire le processus et pour la validation elle-même. La guidance vers la VAE vient donc en interaction avec l'action de l'ASF portant sur l'acquisition des savoirs de base.

Une première phase de reconnaissance personnelle qui reprend la démarche Sésame mais qui intègre l'objectif de VAE dès le début.

Les principales caractéristiques de la démarche sont :

- Un fonctionnement en groupe avec une co-animation par deux animatrices de l'ASF.
- Un travail sur l'expérience et les acquis de cette expérience qui intègre la prise en compte de l'expérience dans d'autres sphères que la sphère professionnelle
- Une priorité donnée à la verbalisation de tous vers tous : chaque participant prend la parole à différents moments pour parler de son expérience à l'ensemble du groupe et le groupe joue un rôle central pour l'aide à la (re)prise de conscience de ses acquis et de confiance en soi-même. Cette caractéristique a des conséquences sur la taille du groupe.
- Un travail sur l'appropriation du vocabulaire nécessaire pour s'approprier la méthode et pour être capable de communiquer vers des tiers le résultat de son travail d'identification des acquis

 Lors du travail sur le scénario pédagogique dans le cadre du groupe pilote, la question des modalités d'introduction de l'objectif de VAE dès le début de l'expérimentation et de son intégration dans la démarche Sésame a été posée. L'équipe de formatrices énonçait des inquiétudes sur les risques de cantonner l'exploration de l'expérience à la sphère professionnelle, souvent morcelée pour les publics en ASF et, du coup difficile à valoriser. L'esprit de la démarche Sésame consiste plutôt à permettre aux personnes de prendre conscience qu'elles ont des acquis et qu'on apprend dans les différentes sphères de sa vie, pas seulement professionnelle. Le constat, voire la découverte de la richesse de certains parcours professionnels va progressivement lever cette inquiétude et une grande part de la guidance va porter sur le volet professionnel.

La constitution du groupe pour l'expérimentation : information, sensibilisation, définition et vérification des pré-requis.

Il est décidé de proposer cet atelier de guidance vers la VAE³ à des personnes qui suivent une formation aux savoirs de base à l'ASF de Saint-Brieuc : un groupe de 10, représentatif du public habituel de l'ASF.

Des étapes pour la constitution du groupe ont été définies et mises en œuvre :

- Une information collective est faite auprès de chaque groupe en formation à l'ASF par la formatrice et la coordonnatrice de l'ASF. Les bénévoles sont conviés. Le diaporama réalisé par la mission VAE du GREF, « VAE et demandeurs d'emploi » est utilisé comme base pour la présentation.
- Toute personne qui se montre intéressée est conviée à un entretien afin de vérifier la durée de l'expérience.

³ La question du nom à donner à cette expérimentation se pose dès le début de la réflexion.

***Des critères pour entrer sur l'expérimentation ont été définis en amont
dans le cadre du groupe pilote***

Une première réflexion avait conduit à définir les critères suivants :

- ☒ minimum d'aisance à l'écrit = être capable de laisser un message compréhensible
- ☒ lire et comprendre un texte d'une dizaine de lignes : y mettre du sens
- ☒ capacité de verbalisation
- ☒ stabilité émotionnelle : être capable de revenir sur son histoire personnelle, de parler de soi-même en prenant de la distance par rapport aux expériences douloureuses

Ces critères sont centrés sur les savoirs fondamentaux et correspondent aux pré-requis jugés nécessaires par l'équipe de l'ASF pour la démarche Sésame.

Une deuxième réflexion, avant le lancement des entretiens individuels nous avait conduits à arrêter les critères suivants qui intègrent le paramètre VAE :

☒ **volontariat**

Deux étapes pour amener les personnes à réfléchir sur l'accès à une certification par la VAE

- l'information collective avec une présentation de la procédure et des conditions d'accès, mais aussi d'arguments en faveur d'une démarche de VAE
- Toute personne qui montrera un intérêt ou toute personne pour laquelle les formatrices auront identifié qu'elle possède les pré-requis pour s'inscrire sur la démarche sera rencontrée en entretien.

☒ **3 années d'expériences professionnelles**, associatives, bénévoles, susceptibles d'être recevables au regard de la certification visée

Vérification des 3 années d'expérience avant l'entrée sur l'expérimentation : remise des justificatifs de l'expérience aux formatrices au moment de l'entretien.

(utilisation du DVD « lignes de vie » réalisé par le GREF Bretagne).

☒ **degré 3 du référentiel de l'ANLCI**

Degré 3 = compétences facilitant l'action dans des situations variées : *Ces compétences permettent de lire et d'écrire des textes courts, d'argumenter, de résoudre des problèmes plus complexes⁴ ; d'utiliser plus largement des supports numériques, etc ; il s'agit d'aller au-delà du pragmatisme quotidien et de se diriger vers plus de distanciation, de transversalité, d'automatisation, vers une appropriation croissante des codes (règles orthographiques, registres de langue...) vers un usage plus systématique d'outils d'appréhension du réel (tableaux, graphiques, schémas...). Le degré trois est proche du niveau du certificat de formation générale (CFG).*

 La définition des pré-requis pour entrer sur l'expérimentation a fait l'objet de nombreuses interrogations et discussions. Le point de convergence était que s'inscrire sur cette expérimentation des personnes pour lesquelles l'objectif de certification par la VAE était réaliste. Mais, l'identification des indicateurs de ce « réalisme » de l'objectif de certification a posé particulièrement question tout au long de l'expérimentation.

La phase de recrutement a fortement ré-interrogé les critères que nous avons énoncés, notamment sur le niveau de maîtrise des savoirs de base : des personnes de niveau 1 et 2 ont finalement participé à l'expérimentation.

La vérification de l'expérience a fait émerger des questionnements sur le calcul des durées et la « recevabilité » de certaines expériences, notamment les expériences bénévoles ou très éclatées (petit nombre d'heures chez de multiples employeurs). Elle a aussi suscité des surprises chez les formatrices et a constitué un indicateur de la motivation des futurs participants : certaines personnes ont produit des preuves très structurées de leur parcours professionnel.

La communication

⁴ Degré 2 = résoudre des problèmes de la vie quotidienne nécessitant des calculs simples

Les bénévoles intervenant à l'ASF ont participé aux informations collectives sur les groupes. Il restait à préciser les modalités d'informations des employeurs des personnes inscrites sur l'expérimentation. Par ailleurs la question de l'information des acteurs du territoire susceptibles d'intervenir dans le parcours des participants s'est également posée. Il a été décidé que le comité de pilotage constituait un lieu important d'information et de mobilisation des partenaires sur le territoire.

 Cette première réflexion sur la communication a déjà mis en évidence la question du repérage, de l'information et de la mobilisation du réseau des participants à l'expérimentation : qui informer ? Qui doit le faire ? Pourquoi ?

L'organisation du pilotage et de la capitalisation de l'action

Un groupe pilote constitué de l'équipe de l'ASF et de l'équipe AFPA conseil constitue le noyau dur de l'expérimentation. Il se réunit au minimum une journée par mois pour retour d'expérience et ajustement du scénario. Différents acteurs sont mobilisés en fonction des besoins au cours de l'action : des représentants de certificateurs, le GREF, le CIBC...

Des supports pour la capitalisation tout au long de l'action sont mis en place sous forme de « fiches mémoire » qui vont permettre de garder trace du déroulement de l'action et de la progression des personnes.

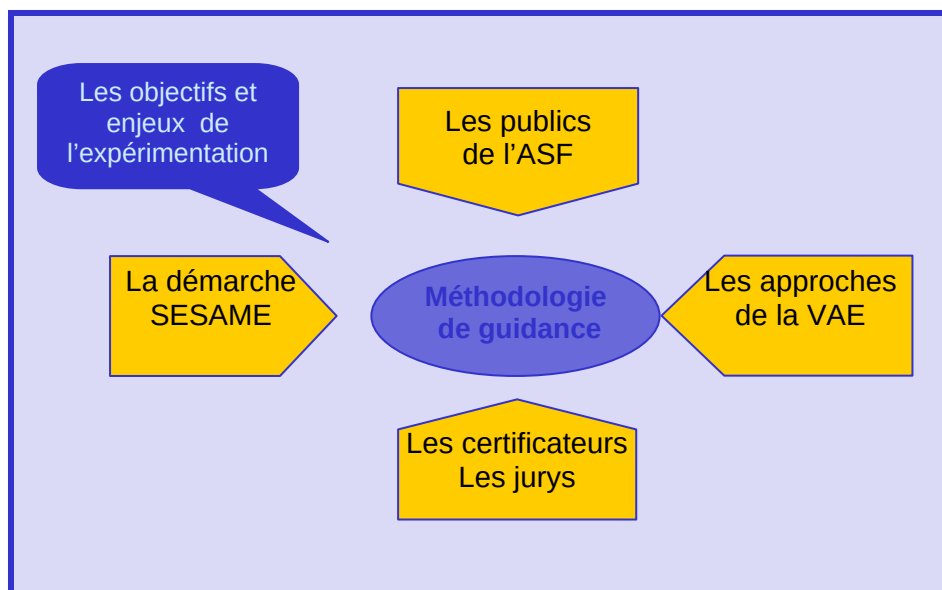
La nécessité d'une connaissance minimum du processus de VAE pour les formatrices

Au regard de la complexité de la VAE et de son évolution permanente il est illusoire de penser pouvoir tout connaître, mais quoi connaître et surtout quelles informations donner aux participants et quels relais leur proposer ? Au début de l'opération, il a été décidé de travailler en deux phases avec l'équipe de formatrices. Un premier temps d'information générale sur le processus de VAE et l'organisation du dispositif en Bretagne qui a été réalisé par le chargé de mission VAE du GREF Bretagne. Un deuxième temps d'information plus ciblée assuré par des chargées de mission VAE de l'éducation nationale et du ministère du travail. La question d'une collaboration avec un point relais conseil a été abordée à ce moment là mais n'a été reprise que beaucoup plus tard dans l'expérimentation.

 La question du niveau de connaissances nécessaires pour les formatrices au sujet de la VAE s'est posée dès le départ et elle se posera tout au long du processus de même que pour les personnes. Qu'est ce qu'il est nécessaire de connaître sur la VAE pour mener un processus de guidance vers la VAE ?

1.3 - Questions et débats

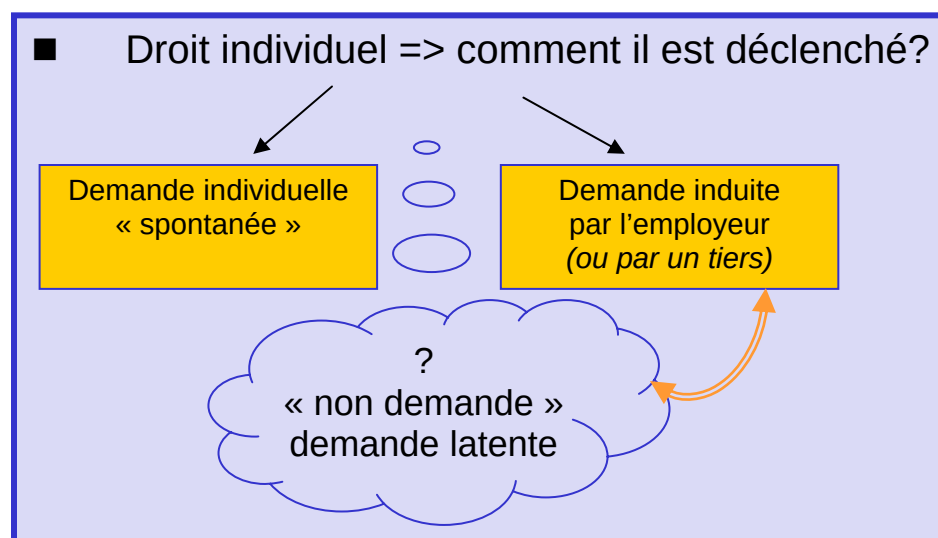
La diversité des acteurs impliqués dans la conception de l'expérimentation a permis une mise en débat et la ré-interrogation permanente de la démarche. En effet, la conception de cette expérimentation devait être le résultat du rapprochement entre différentes logiques schématisées ci-dessous. Chaque acteur impliqué dans l'action était porteur d'une logique dominante et il s'agissait bien pour chacun de prendre connaissance et d'intégrer les différentes logiques pour co-construire la méthodologie de guidance.



Différentes questions se sont posées tout au long de l'action, nous allons les relever au fur et à mesure de l'écriture de ce rapport mais, avant même de constituer le groupe, certaines questions étaient déjà présentes :

Comment passer d'une non-demande ou demande latente à un projet d'accès à la qualification par la VAE?

Une journée organisée par le GREF en décembre 2005 portant sur « VAE et publics en situations d'exclusion » mettait l'accent sur l'accès pour tous au droit de valider ses acquis de l'expérience pour accéder à une qualification reconnue. Les différentes interventions ont mis en évidence un point de vigilance majeur, voire une condition de réussite de toute démarche vers la VAE : **l'ancrage à un objectif/projet pour que la personne donne du sens à sa démarche et tienne sur la durée**. Elles ont aussi permis d'identifier comment ce droit individuel était déclenché et deux cas de figure majoritaires se présentaient :



L'expérimentation que nous lançons se situait bien dans le cas de figure de « non demande » car il s'agissait de proposer une démarche vers la VAE à des personnes qui n'en avaient pas fait la demande, voire qui n'y avaient jamais pensé. Dès lors, la question du sens donné par la personne à une démarche vers la VAE, de son ancrage à un objectif/projet se posait fortement.

 Partant du postulat de la nécessité du sens donné, la question de la clé d'entrée dans la démarche a fait l'objet de nombreuses discussions : le projet est-il un préalable pour engager ce type de démarche ? Partir du souhait de valider des expériences constitue-t-il une motivation suffisante pour tenir sur la durée ? Sur quel critère faire le choix de la certification : le projet professionnel, l'expérience à reconnaître ? **Nous allons le voir au fur et à mesure de l'expérimentation, les choses ne se présentent pas de manière aussi binaire : exploration de l'expérience, projet/objectif professionnel et projet de VAE s'imbriquent de manière singulière pour chaque participant.**

A qui proposer cette démarche de guidance ?

Quels pré-réquis pour entrer sur l'expérimentation : sur le plan des apprentissages de base ? Comment on s'assure d'une durée d'expérience suffisante, comment la mesure-t-on ? Quelles expériences retenir parmi les expériences dans la sphère privée, seront-elles reconnues pour la recevabilité puis par un jury ?

 Ces questions sur les critères de recevabilité sont devenues de plus en plus prégnantes au fur et à mesure de l'avancée de l'expérimentation et de la prise de décision sur le choix de la certification et la constitution du dossier de recevabilité. Nous allons constater la difficulté à reconstituer des expériences éclatées surtout pour les personnes qui ont une expérience « autour » de 3 ans et la difficulté à connaître ou comprendre le niveau d'exigence des certificateurs quant à la durée précise de l'expérience à justifier.

Où commence et où s'arrête le rôle de l'ASF dans le processus vers la VAE ? Quels sont les objectifs « pédagogiques » de la guidance ?

Au delà du postulat de départ qui était de ne pas se substituer à l'accompagnement réalisé par les certificateurs et du jalon du dossier de recevabilité qui matérialise la fin de l'accompagnement de l'ASF se pose la question des frontières de cette phase de guidance sur le plan temporel d'une part et sur le plan du contenu d'autre part. Cette question des limites renvoyait à la nécessité pour les intervenantes d'avoir une bonne vision de ce qui est proposé par les certificateurs. Par ailleurs, au fil de l'expérimentation s'est posée la question de l'intervention du point relais conseil dans le cadre de ce travail de guidance.

Sur le déroulement de la démarche ;

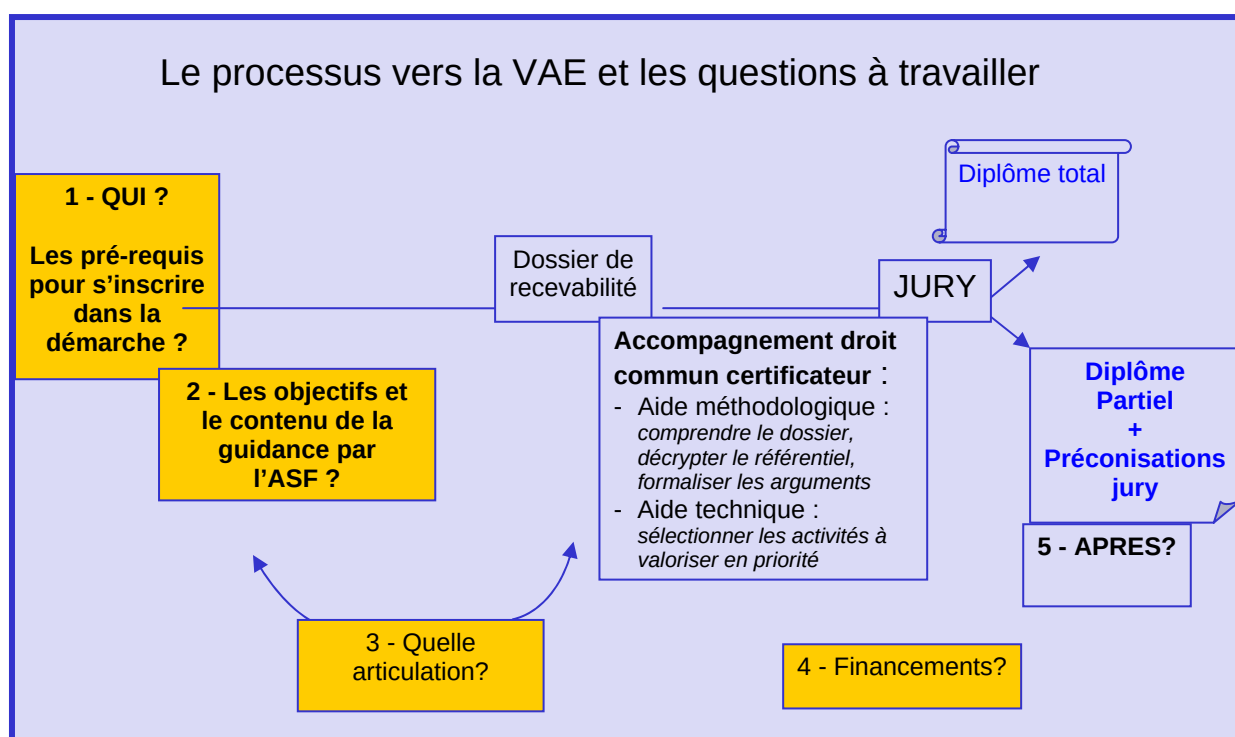
- Même si Sésame était dès l'origine conçu pour aller vers une reconnaissance institutionnelle, la VAE n'existait pas au moment de sa conception. D'autre part, les expériences conduites jusqu'à présent par l'équipe se sont centrées sur la partie de reconnaissance personnelle. Dès le début de l'expérimentation, la question de la phase de reconnaissance sociale, vue comme un moment clé car charnière entre la reconnaissance personnelle et la reconnaissance institutionnelle s'est posée. Cette phase devait-elle être conçue comme un moment de « mesure des acquis déclarés » tel que le prévoyait Sésame ou comme autre chose ? Quel objectif de la phase de reconnaissance sociale dans le processus vers la VAE ? Comment éviter que ces « mesures » ne soient interprétées comme des validations avant l'heure et courir le risque que le jury de certification ne confirme pas ? Comment faire en sorte que les personnes différencient bien ce qui relève de la reconnaissance institutionnelle, c'est à dire la certification et ce qui

relève de la reconnaissance sociale à définir. Comment permettre à la personne de « donner à voir à quelqu'un d'autre son expérience » avant d'aller voir le(s) tiers qui sanctionne ?

- La question du moment et des modalités de choix de la certification à viser a également commencé à émerger à ce moment là : à quel moment est-il nécessaire de choisir le diplôme sur lequel on va se positionner ?

La question du financement de la démarche de VAE se posait également, notamment pour les participants à l'expérimentation qui étaient salariés.

Lors du premier comité de pilotage de l'opération en janvier 2006, nous avons repris dans le schéma ci-dessous les 5 principales questions qui se posaient :



Au delà des débats, des décisions devaient être prises pour l'action : il s'agissait bien de conduire une expérimentation en « grandeur réelle » et donc de faire des choix d'action afin de poursuivre le travail avec le groupe. L'expérimentation parce qu'elle oblige à articuler réflexion et action conduit chaque acteur à confronter ses représentations et convictions à ce qui se passe dans la réalité et conduit à un ajustement progressif entre les uns et les autres.

1.4 - Premiers points de repère pour construire le dispositif

Les premières réunions de travail autour de la VAE ont conduit à se donner des premiers points de repère sur les objectifs et le contenu de la guidance dans sa globalité.

Distinguer :

- la recevabilité⁵ qui s'appuie sur 3 années d'expérience en lien avec la certification visée en terme de contenu et de niveau. Les deux ingrédients du dossier de recevabilité sont le diplôme visé et les 3 années d'expérience professionnelle
- le dossier et le jury qui cherche à identifier les compétences requises pour obtenir la certification, compétences qui ont pu être acquises en dehors des expériences qui ont donné lieu à la recevabilité. Pour rédiger son dossier, le candidat revient sur tout son parcours de vie.

Prévoir dans la guidance,

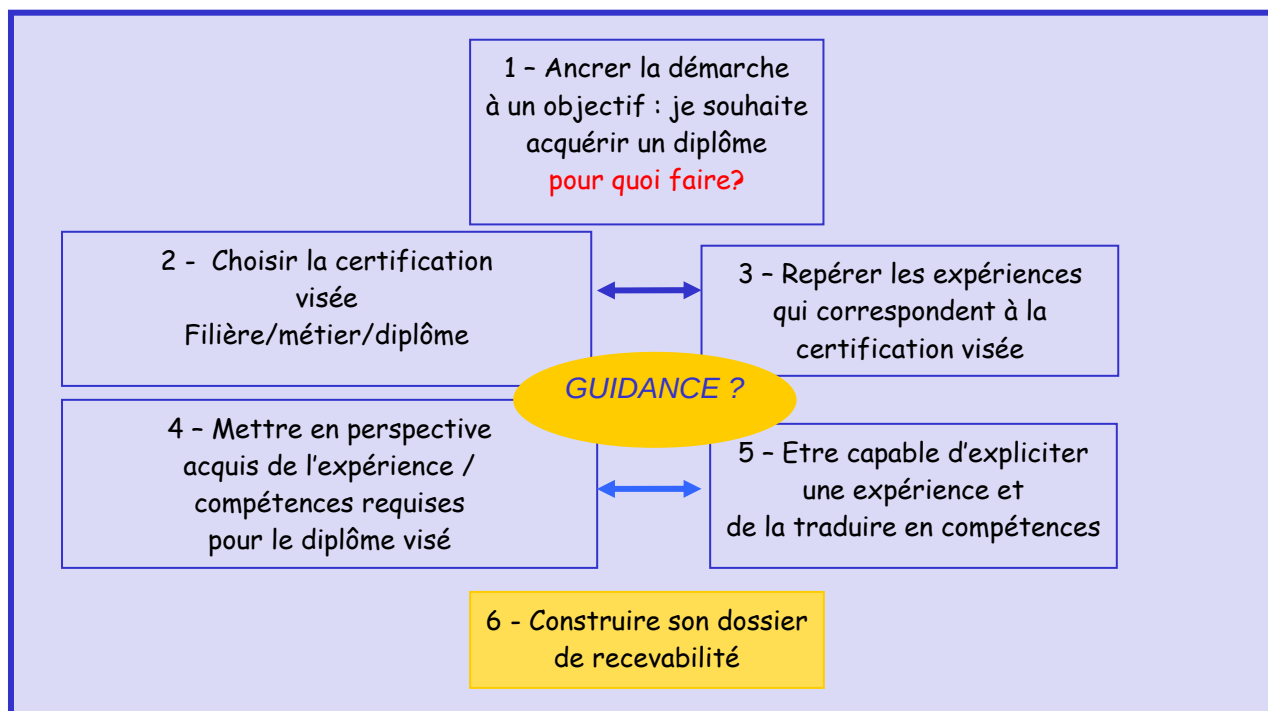
Pour la partie recevabilité :

- calcul de l'expérience
- choix du diplôme
- s'outiller pour passer la suite du processus, sur le plan administratif, financier.

Pour la partie dossier/jury :

- avoir un regard distancié par rapport à son expérience.

Les temps de travail préalables au lancement de l'expérimentation nous avaient conduits à repérer les objectifs de travail possibles dans le cadre de l'expérimentation



⁵ Les critères de recevabilité peuvent varier en fonction des certificateurs.

2 - L'information et la constitution du groupe

Comme prévu, une information collective a été réalisée auprès de l'ensemble du public ASF de Saint-Brieuc et Ploufragan. Cette information collective s'est appuyée sur un diaporama mis à disposition par le GREF qui avait été réalisé dans le cadre d'une autre expérimentation en direction de demandeurs d'emploi. Ce [diaporama](#) présente ce qu'est la VAE et met en avant « 10 arguments pour convaincre ». A l'issue de l'information collective, les formatrices ont reçu individuellement les personnes intéressées pour un entretien qui a permis de reposer le cadre de la VAE et commencer à mesurer la durée de l'expérience. Il avait été demandé aux candidats de se munir des éléments de preuve de leur expérience.

- ▶ 40 personnes au total ont participé aux informations collectives : 30 stagiaires et 10 bénévoles de l'ASF.
- ▶ 19 des 30 stagiaires présents ont ensuite été vus en entretien, car ils avaient manifesté un intérêt pour l'action.
- ▶ 13 personnes étaient inscrites sur l'expérimentation à l'issue des entretiens
- ▶ 10 personnes ont effectivement participé à l'expérimentation et sont allées jusqu'au terme de l'action c'est à dire, de février à septembre 2006 à raison d'une demi-journée par semaine sauf pendant les mois d'été.

Cf annexe 3 - liste des personnes

Les 11 personnes pas intéressées par l'action et qui n'ont pas été vues en entretien	- 8 personnes ont moins de 25 ans et ont une expérience professionnelle inférieure à 3 ans, voire n'ont pas d'expérience professionnelle. 3 d'entre eux participent en parallèle à une action PPE (préparatoire à l'emploi). - les 3 autres personnes ont plus d'expérience mais ne sont pas intéressées par le projet en raison d'un projet d'installation pour l'un, d'une situation de travailleur handicapé avec Allocation adulte handicapée pour un autre et d'un objectif ciblé sur la remise à niveau pour un troisième qui est salarié.
Les 6 personnes vues en entretien qui ne se sont pas inscrites sur l'action	- Pour 3 personnes la question de la durée et/ou des justificatifs de l'expérience se posait notamment pour celle qui avait eu des expériences hors France, pas forcément déclarées et sans possibilité de réunir facilement les justificatifs. - Pour 2 personnes, il n'y avait pas adéquation entre l'expérience et le projet - une personne correspondait aux critères mais partait pour un séjour long à l'étranger.
Les 10 personnes inscrites sur l'action	- 6 hommes, 4 femmes. - Une personne a plus de 50 ans, 3 entre 40 et 50 ans, 6 entre 26 et 40 ans. - 6 personnes sont salariées dont 2 en contrats aidés, 4 personnes sont demandeurs d'emploi. - 3 personnes dont 2 salariés ont une reconnaissance de travailleur handicapé - sur le plan de la maîtrise des savoirs de base, 4 personnes sont positionnées au degré 1 et les 6 autres du degré 2 au degré 3.

Les constats à l'issue de ces informations collectives et des entretiens

L'information collective a été suivie avec beaucoup d'intérêt. Des questions pertinentes ont été posées ce qui permet de penser que l'objet de l'information a été compris ; le support diaporama permet cette compréhension. Cet engouement a été une surprise pour les formatrices qui ont constaté aussi que la quasi totalité des personnes ne connaissaient pas l'existence de la VAE. La crainte d'un échec est présente et les stagiaires demandent à être rassurés. Les jeunes stagiaires n'ont pas 3 ans d'expérience. Cependant ils n'étaient pas informés sur la VAE et conviennent que cela peut les intéresser plus tard.

■ On peut pointer ici deux chaînons manquants, en tout cas pour ces publics, dans le processus pour accéder au droit commun de la VAE : **savoir que ça existe et surtout, s'autoriser à penser que ça peut nous concerner.**

Dès la phase d'information, différentes questions se sont posées :

- la difficile maîtrise de l'écrit qui constituait, du point de vue des participants, un frein important pour s'engager dans le projet. Certains d'ailleurs pensaient qu'ils ne pourraient jamais avoir accès à un diplôme en raison de leurs difficultés en lecture et écriture.
- l'exercice d'une activité salariée (ou non) dans un pays étranger : retrouver les justificatifs semble compliqué. Pour quelques-uns la langue posait aussi question : traduction des justificatifs, maîtrise de la langue pour entrer dans la démarche.
- les reconnaissances de travailleurs handicapés et le risque de se trouver en contradiction entre une reconnaissance TH défavorable à l'exercice du métier pour lequel la personne souhaiterait obtenir une validation.

■ Au cours de cette phase d'information puis des entretiens, les formatrices se sont trouvées parfois en difficulté pour évaluer le caractère recevable ou non de l'expérience des personnes. Ne pas connaître les critères précis des valideurs pour la recevabilité a constitué une question récurrente. En effet, un nombre significatif de candidats à l'expérimentation présente des expériences soit éclatées (des petits nombres d'heures chez de multiples employeurs), soit sous statuts particuliers avec des temps de travail variables (CES, aide familial, voire non déclaré) ... et souvent, on arrive difficilement à 3 ans. Ensuite la question de la recevabilité des expériences bénévoles a également été présente. Les formatrices se sont parfois trouvées mal à l'aise face aux personnes car pas en capacité de leur répondre sur la faisabilité d'un projet de VAE au regard de la durée de l'expérience, ne pouvant pas leur donner de repères clairs par rapport à la recevabilité. Nous reviendrons sur cette question des connaissances nécessaires et suffisantes pour conduire une guidance vers la VAE : quoi connaître et surtout comment obtenir l'information sur la VAE en général mais aussi sur les spécificités de chaque des ministères valideurs ? Quelles « précautions » prendre par rapport aux personnes sur la faisabilité ou non d'un projet de VAE ?

A l'issue des informations collectives, les formatrices ont demandé aux personnes de se munir des preuves de leur expérience pour l'entretien. Cela constituait un indicateur important de motivation. Elles ont parfois été surprises de l'investissement des personnes pour regrouper les preuves et pour les mettre en forme d'une part (une personne par exemple avait réalisé un tableau récapitulatif de toutes les heures réalisées en intérim depuis 2000 et de la diversité et la complexité des expériences professionnelles).

Les formatrices avaient envisagé de voir certaines personnes en entretien pour leur expliquer qu'elles ne réunissaient pas les critères, notamment sur le niveau de maîtrise des savoirs de base ou sur la durée et la nature de l'expérience. Or, au cours des entretiens, le critère de motivation est devenu dominant et des personnes n'ayant pas les pré-requis énoncés à l'origine du projet ont été intégrées : les formatrices ont été parfois très surprises de constater que des personnes positionnées en niveau 1 étaient capables d'énoncer avec clarté et précision des éléments de leur expérience professionnelle de mentionner les tâches réalisées ; elles reconnaissent « que cela a fait bouger (leurs) représentations ». Néanmoins elles s'interrogent sur la capacité de ces personnes à analyser leur expérience et à situer les tâches qu'elles effectuent dans un environnement global de travail.

Elles pointent le risque de non appropriation, qui peut se traduire par exemple par l'utilisation d'un vocabulaire inadapté. Elles mettent en avant la question de transcription et du filtre qu'est l'accompagnateur.

Globalement, il est apparu que ce qui a intéressé les personnes c'était de faire le point sur les acquis de leur expérience, dans un cadre rassurant (ils connaissaient déjà l'ASF et les formatrices) avec d'autres, des pairs « qui leur ressemblent ».

☞ Cette formulation des attentes avait conduit à la réflexion lors du comité de pilotage que les personnes inscrites ne semblaient pas être sur une logique de projet mais plutôt sur une logique de reconnaissance. Or il apparaît qu'une des conditions de réussite d'une démarche de VAE est qu'elle s'appuie sur un projet dès la phase de choix de la certification. Cette question de l'accrochage à un projet va faire débat tout au long de l'expérimentation. Lors du premier comité de pilotage, la notion de « sens » que la personne donne à sa démarche de VAE avait été retenue.

Cette phase d'information et de recrutement a permis de constituer un groupe avec deux dénominateurs communs :

- ils sont tous en formation aux savoirs de base à l'ASF de Saint-Brieuc en parallèle de l'expérimentation
- ils ont montré un intérêt pour faire le point sur leur expérience et aller vers une validation si c'est possible

En revanche, (et c'est sans doute une particularité de cette expérimentation par rapport à d'autres actions collectives de VAE qui ont pu être conduites par ailleurs) ce groupe ne sera pas sur la même certification car les expériences sont très diverses. D'autre part, il est impossible de dire en début d'action sur quelle certification les personnes vont se positionner.

☞ Ce constat renvoie à la question du moment et des modalités pour le choix de la certification et du (des) dossier(s) de demande de recevabilité à déposer.

A l'issue de cette phase d'information et de recrutement, un groupe de 13 personnes était constitué et 10 personnes étaient effectivement présentes à la première session du lundi 13 février. Désormais, il s'agissait de travailler au déroulement de l'action avec les personnes. Le groupe opérationnel prenait appui sur les acquis de la démarche Sésame mais un certain nombre de paramètres nouveaux devaient être pris en compte :

- jusqu'à présent l'ASF avait conduit des actions sur la partie « reconnaissance personnelle » et passé ensuite le relais au CIBC. Les phases de reconnaissance sociale et institutionnelle étaient à construire
- nous devons y ajouter l'ingrédient VAE et l'objectif de dépôt du dossier de recevabilité.

La phase suivante de travail consistait donc à élaborer le scénario pédagogique de l'expérimentation, le mettre en œuvre, l'évaluer en continu pour ajuster la démarche au fonctionnement du groupe.

3 - Le déroulement de l'action de guidance

L'élaboration du scénario pédagogique entendu comme l'identification des objectifs et méthodes de travail avec le groupe a servi de fil conducteur à l'action ; fil conducteur à partir duquel différentes actions étaient menées en parallèle des temps de travail avec le groupe. Le principe de l'expérimentation était bien de partir du travail concret réalisé ou à réaliser avec et par le groupe et d'en déduire toutes les autres actions nécessaires en direction de l'environnement. Dans la description du scénario pédagogique ci-après, nous allons donc adopter une présentation en 4 volets

- les questions que nous nous sommes posées
- ce qui s'est fait avec le groupe
- les autres actions qui ont été conduites en parallèle des temps de travail avec le groupe

- des points de repères sur les points clés à reprendre ou les aspects à re-questionner dans le cadre de la réflexion sur le transfert.

Sur le plan de la chronologie, nous gardons la configuration initiale de la démarche Sésame en 3 phases : reconnaissance personnelle, reconnaissance sociale, reconnaissance institutionnelle.

Le scénario pédagogique s'est élaboré progressivement et faisait l'objet de temps de travail par l'équipe de l'ASF, avec l'équipe AFPA Conseil au minimum une fois par mois et avec l'aide du GREF Bretagne. Pour la première phase de reconnaissance personnelle, nous partions d'un existant qui était la démarche Sésame déjà expérimentée mais qu'il fallait réajuster avec l'objectif de VAE. Pour la suite, la phase de reconnaissance sociale nous avions un point de départ et une interrogation : le point de départ était la nécessité de se tourner vers l'extérieur et l'interrogation portait sur la pertinence d'être sur une logique de « mesure des acquis déclarés » par un tiers et quel tiers ? Un des objectifs de la phase de reconnaissance institutionnelle était de formaliser le dossier de recevabilité mais là se posait la question des modalités d'articulation avec le droit commun de la VAE, notamment l'accompagnement proposé par les certificateurs.

3.1 - La phase de reconnaissance personnelle

Dans le cadre de la démarche Sésame, la phase de reconnaissance personnelle avait déjà été élaborée et expérimentée par l'ASF : nous partions donc d'un existant solide. Dans Sésame donc, cette phase consiste à « Identifier les expériences (vécues dans le travail mais aussi dans d'autres situations de la vie sociale, familiale...) constitutives d'apprentissages ». Il s'agit ensuite « d'analyser à travers une ou deux expériences le processus d'apprentissage et d'identifier les compétences dites génériques et celles liées à des métiers ». Le levier pédagogique dominant pour cette phase est la verbalisation de son expérience dans le groupe pour « Amener la personne à parler de son expérience et à se confronter au regard de l'autre ». A l'issue de ce travail on peut « Faire le rapprochement des compétences identifiées avec des référentiels métiers ».

L'expérimentation repartait bien de l'esprit de Sésame notamment sur l'idée de permettre aux personnes d'identifier leurs expériences porteuses d'apprentissages et celles valorisables dans le cadre d'un projet de certification par la VAE. Néanmoins, il s'agissait dans le cadre de cette expérimentation de trouver des modalités pertinentes pour introduire cet objectif de VAE dans le processus pédagogique de Sésame.

Au cours d'une première réunion de travail du groupe opérationnel juste avant le démarrage du travail avec le groupe, nous avons formalisé une définition des objectifs généraux et des caractéristiques de l'action puis prévu le déroulement des premières séances.

- ▶ **La formulation collective des objectifs généraux de l'action :**
- ▶ Permettre aux personnes de s'approprier leurs expériences et leurs compétences, de pouvoir les exposer clairement et les valoriser devant un jury VAE ou dans le cadre d'une recherche d'emploi, d'une entrée en formation...
- ▶ Permettre aux personnes de comprendre ce qu'elles savent et comment elles l'ont appris.
- ▶ S'approprier une méthode/démarche d'analyse et de capitalisation de ses acquis.

Au cours de cette première réunion de travail d'élaboration du scénario pédagogique, différentes questions se sont posées : elles mettent bien en évidence la difficulté à articuler une approche existante, Sésame et l'introduction d'une nouvelle donne : la VAE.

La première série de questions portait sur l'exploration de l'expérience :

Jusqu'où on va dans l'exploration de l'expérience : quels espaces ? Cette question renvoie à l'esprit de Sésame qui cherche à valoriser des expériences porteuses d'apprentissage au-delà de l'espace de travail. Or, on va le voir au fil de l'évolution du groupe, pour beaucoup, l'espace travail est bien celui où l'on trouve les expériences les plus porteuses d'apprentissages et, du coup, l'exploration d'autres espaces (loisirs, famille...) ne prenait pas forcément sens pour les participants

Quelle clé d'entrée pour le choix des expériences à présenter et à analyser ?

Il s'agissait de savoir comment lancer les personnes sur le choix d'une expérience à travailler. Le débat a porté sur la manière de réintroduire l'objectif de VAE dans la démarche Sésame. Deux options étaient mises en avant : l'une qui consistait à repartir du principe de Sésame d'identification des espaces où on peut apprendre puis de choix d'une expérience porteuse d'apprentissages ; la clé d'entrée proposée est celle de l'intérêt, du goût que la personne a pu avoir à vivre cette expérience. L'autre option consistait à mettre en avant la nécessité de repartir de l'objectif qui avait conduit les personnes à s'inscrire sur l'expérimentation et donc de choisir une expérience en lien avec l'hypothèse de VAE envisagée. En effet, il paraissait important de repartir de la question de départ (sur laquelle avait été centré l'entretien) qui est l'accès à une certification par la VAE, même si l'engagement dans cette démarche nécessite des préalables autour de la mise à plat et de la réappropriation de l'expérience. Dans le bilan à l'issue de la première séance, les formatrices vont pointer cette question du sens que les personnes doivent donner à une démarche exploratoire élargie aux autres espaces que celui de la vie professionnelle car elles constatent un décalage entre la représentation qu'ont les personnes de la VAE qui renvoie à l'exploration du travail et Sésame qui propose une exploration plus globale.

Le choix qui a été finalement opéré est un compromis entre les deux options : les formatrices ont proposé aux participants de « *choisir une expérience dont ils ont envie de parler. Une expérience qui de son point de vue a été une réussite (porteuse d'apprentissage) et lui a apporté des satisfactions. Le choix de cette expérience doit tenir compte des objectifs qu'il poursuit en s'inscrivant sur la démarche Sésame : VAE, insertion professionnelle. Cependant il n'y a pas obligation de choisir une expérience professionnelle* ».

Ce questionnement donne à voir la question du statut de l'objectif de VAE dans le cadre de la démarche : c'est un objectif qui ne doit pas être une fin en soi mais plutôt un levier pédagogique qui permet de donner du sens au travail de repérage des acquis de l'expérience.

D'autres interrogations et points de vigilance étaient aussi soulevés :

La question de l'importance du langage, du vocabulaire : il est important que les participants s'approprient un minimum de vocabulaire qui leur permette de comprendre la démarche et le processus d'identification des expériences et des compétences. L'équipe de formatrices avait déjà élaboré un lexique qui précisait tous les termes utilisés : acquis, métier, référentiel, compétences... Ce lexique a été revu en cours de déroulement et constitue un des outils pédagogiques proposé dans le cadre du dispositif de transfert. Au cours de l'expérimentation la question du vocabulaire se posera à nouveau mais elle portera cette fois sur le vocabulaire propre au métier : comment permettre aux personnes d'adopter un vocabulaire adapté et précis quand elles parlent de leurs expériences professionnelles ? Jusqu'où aller dans cette phase de guidance sur l'appropriation de ce vocabulaire professionnel ?

La question de la différence de rythme entre les participants a également été abordée lors de cette réunion et elle s'est reposée au cours du dispositif. Elle renvoie à l'articulation du collectif et de l'individuel dans ce type de démarche. Un des principes de base de Sésame est le collectif comme levier et support à un processus de construction individuelle et l'expérimentation va montrer l'intérêt de cette entrée collective pour la (re)prise de confiance en soi et de conscience de ces acquis. En revanche, il s'agit de trouver les justes modalités pour passer à une dynamique plus individuelle permettant de se préparer à la suite du processus qui demandera à chacun de poursuivre son parcours en dehors du groupe, voire de l'ASF.

Les modalités et le moment pour explorer les certifications possibles ont été interrogés sachant que l'option choisie pour la première phase de travail était de privilégier l'exploration de l'expérience. Dans la pratique antérieure de Sésame, le rapprochement avec des référentiels de métiers (notamment le ROME) se faisait à l'issue de cette phase de reconnaissance personnelle.

La question de la mesure des acquis déclarés, de la confrontation du déclaratif des personnes avec un regard « expert » s'est reposée. En effet, lors des expériences précédentes de Sésame, l'ASF passait le relais au CIBC pour la suite du travail sur le projet. Ici il s'agissait de donner du contenu à la 2^e phase dite de reconnaissance sociale. L'option de départ était celle de la vérification des acquis déclarés par un tiers spécialiste du métier. Nous allons voir au fil du compte-rendu de cette expérimentation que les objectifs et le contenu de la phase de reconnaissance sociale se sont progressivement élaborés et ne sont pas allés dans le sens d'une vérification/évaluation des acquis déclarés. Une des pistes de travail envisagées à ce stade de l'expérimentation était l'utilisation de « l'attestation d'activité », support développé dans le cadre du programme emplois jeunes pour amener le salarié et l'employeur à formaliser et attester du contenu du travail : ce type de support permet de donner une « valeur » supplémentaire à l'expérience décrite grâce à la signature de l'employeur (voir annexe...). Une autre hypothèse de travail consistait à organiser un travail avec un référent du métier exercé par la personne.

Le besoin de revisiter les supports pédagogiques, notamment la grille de description de l'expérience a aussi été pointée, dans le sens d'une simplification du vocabulaire utilisé.

Le déroulement des 12 semaines portant sur la phase de reconnaissance personnelle⁶

les séquences ont lieu tous les lundis après-midi sauf fêtes.

N° séquence	Démarche/Contenu	Objectif
1	- Présentation des participants : <i>identité, attentes/objectifs (pourquoi sont-ils inscrits sur la démarche ?) situation professionnelle actuelle.</i> - Proposition au groupe d'échanger sur les termes « <i>acquis expérimentiels</i> » « <i>l'expérience est source d'apprentissage</i> » - Recenser les lieux porteurs d'expérience : question posée : « <i>Où apprend-on ?</i> » - Présentation de la démarche SESAME	- Connaissance des attentes/objectifs du groupe - Familiarisation avec la démarche SESAME - Prendre conscience que l'on n'apprend pas seulement dans les lieux institutionnels
2	- Remise des « espaces » à chaque participant avec des exemples d'expériences cités lors de la séance précédente. - Fiche généalogie professionnelle. Question : « <i>faites-vous un lien entre ce qu'on fait vos parents et</i>	- Chaque participant commence à parler de lui – prise de distance. - Prise de conscience sur l'origine de certains goûts pour certains domaines. - Appropriation d'un lexique relatif au champ

⁶ Nous présentons ici les points clés du scénario pédagogique tel qu'il a été conduit dans le cadre de l'expérimentation. Nous présenterons des séquences et outils pédagogiques plus détaillés dans la partie présentant le dispositif de guidance réajusté.

	<i>ce que vous faites ? »</i> Travail en binôme (un écrivain et un maîtrisant moins la communication écrite) - Tour de table - Présentation du lexique	de la VAE pour un langage commun. - <i>L'expérience de la première situation de verbalisation en collectif amène à travailler sur les règles de fonctionnement</i> - <i>La verbalisation sur la généalogie professionnelle a posé la question d'un langage commun pour parler de l'expérience, des métiers...</i>
3, 4, 5, 6	- Chaque participant choisit une expérience dont il a envie de parler. <i>Une expérience qui de son point de vue a été une réussite (porteuse d'apprentissages) et lui a apporté des satisfactions. Le choix de cette expérience doit tenir compte des objectifs qu'il poursuit en s'inscrivant sur la démarche SESAME : VAE, insertion professionnelle. Cependant il n'y a pas d'obligation de choisir une expérience professionnelle.</i> - Chaque participant verbalise sur l'expérience choisie. - Après verbalisation demander si la personne pense avoir fait un choix judicieux au vu de l'objectif qu'elle s'est fixée.	- S'entraîner à expliquer à un tiers le contenu d'une expérience en utilisant un langage adapté. - Prendre conscience que l'on fait preuve de compétences dans l'exercice d'une activité - S'entraîner à parler de son expérience et de soi-même face à des tiers. - Expérimenter une méthode pour décrire ses expériences.

Grille de questions pour conduire la verbalisation

- Dysfonctionnement. Contraintes, contrôle
- Support pour l'exploration de l'expérience : le circuit de l'information
- Quelle était la prescription ou la demande
- Le traitement de l'info (approche cognitive)
- Comment la personne a organisé et réalisé la tâche prescrite ou demandée.
- Comment a-t-elle fait pour s'assurer que le travail réalisé répondait à la demande.
- Si elle a rencontré des difficultés dans la réalisation de la tâche, comment s'est-elle organisée ?

7	- Analyse de l'expérience verbalisée	- Prendre conscience de ses compétences techniques et clés
8	- Compléter le tableau Sésame : <i>expérience, événement, actions-tâches, interactions, transactions, compétences techniques, compétences clés</i>	- Acquérir une méthode pour identifier ses compétences
9	- Exploration d'un espace de vie personnelle	- Prendre conscience que des expériences hors champ professionnel sont porteuses d'apprentissages
10	<i>Consigne : choisir une expérience significative et positive : « des moments où je suis le plus proche de ce que j'ai envie d'être et où j'ai (eu) l'impression d'avoir développé des compétences ». Ne pas essayer pour l'instant de vérifier si cette expérience est en lien avec le projet de VAE, ce sera vu ensuite.</i>	- Consolider la méthode pour identifier ses compétences

Entretiens individuels pour validation de la fiche de situation :

Eléments de contenu de la fiche : statut/situation, ressources/capacités de la personne degré d'autonomie au vu des compétences clés ; réseau d'acteurs qui suit ou accompagne la personne.

11	Réintégration de l'expérience et appropriation de son support écrit : auto positionnement sur les activités et les compétences extraites des expériences = <i>matériau de base pour le travail sur la VAE</i>	- S'approprier le contenu de l'expérience analysée et la méthode d'analyse - Communiquer au groupe sur ce matériau et se préparer à se tourner vers l'extérieur - Garder trace : fiche de situation actuelle, expériences significatives,, acquis
----	---	---

Cette première phase du travail de guidance privilégie le travail en groupe. L'idée de la démarche est bien de s'appuyer sur une dynamique collective pour permettre la mise en dynamique individuelle. Cette mise en dynamique passe d'abord par une indispensable double prise de conscience : celle qu'on n'est pas seul dans sa situation d'une part et celle qu'on a acquis des compétences d'autre part et qu'on « vaut » quelque chose, qu'on peut apporter, avoir une utilité. Ceci ne peut se faire que par l'intermédiaire de temps où chacun donne à voir aux autres ce qu'il a fait, ce qu'il a appris. Le rôle des formatrices dans cette phase consiste principalement à être garantes du cadre d'une part et d'apporter de la méthode pour choisir, décrire et aider à expliciter l'expérience. Il s'agit de mettre en place un environnement de travail qui soit sécurisant sur le plan affectif et sur le plan de la méthode de manière à ce que les personnes aient envie de poursuivre le travail et constatent qu'elles progressent.

Mais des temps de travail en binôme étaient aussi organisés. Ils portaient sur la description des expériences puis l'identification et l'écriture des compétences. Les binômes étaient composés d'une personne assez à l'aise avec l'écrit et une autre plus en difficulté.

Le passage progressif du collectif à l'individuel : à la fin de cette phase, au bout de 10 séances de travail, les formatrices ont jugé important de prendre un temps avec chacun pour faire un point de la situation et mettre en forme des documents de suivi. En dehors du document retraçant l'expérience et les compétences, une fiche de suivi individuel a été mise en place. Elle reprend les éléments d'informations importants à garder en mémoire et qui pourront être utiles pour la suite du parcours, notamment lors des passages de relais avec d'autres intervenants. Ce temps de travail a notamment permis d'identifier avec chacun les personnes constituant son réseau personnel et de professionnel. L'idée de ce temps individuel était aussi de marquer une charnière entre un temps de travail en groupe, entre pairs et avec les formatrices et un temps où il s'agit de se tourner vers l'extérieur

En parallèle des temps avec le groupe, les formatrices font un travail qui consiste principalement à analyser l'expérience des personnes pour la traduire en compétences, et la rapprocher de référentiels existants. Cela nécessite un travail important de recherche et d'exploration du contenu de différents référentiels d'une part et de remise en forme de l'expérience verbalisée par les personnes d'autre part. C'est le résultat de ce travail d'analyse qu'elles ont remis aux personnes lors des entretiens individuels en fin de phase de reconnaissance personnelle.

Par ailleurs, des contacts sont pris avec différents interlocuteurs extérieurs en relation avec certaines personnes du groupe. Un premier rapprochement s'est notamment opéré avec Prométhée (Cap Emploi) pour les personnes ayant une reconnaissance de travailleur handicapé. Un travail partenarial entre les deux organismes a permis par exemple de refaire le point sur des reconnaissances à la COTOREP ou de faire le point avec un employeur par rapport à l'avenir professionnel d'une personne ou d'explorer des possibilités de modules de formation qualifiante.

La question de l'identification des « compétences clés » ou « transverses » et du choix d'un référentiel répertoriant ces compétences nous a occupées pendant un moment. Faut-il utiliser un référentiel de compétences clés ou transverses ? En existe-t-il ? Si oui comment aider les personnes à se l'approprier ? Quelle pertinence d'introduire un autre type de référentiel que celui du diplôme ou métier visé ?... Nous avons un moment envisagé de travailler à partir d'un référentiel de compétences clés reconnu par le conseil de l'Europe (annexe 4) qui définit « les compétences nécessaires pour faire face aux exigences actuelles du travail ». Nous n'avons pas donné suite à cette hypothèse de travail qui posait fortement le problème de l'appropriation du concept et du vocabulaire par les personnes.

Plus globalement, c'est la question de la traduction de l'expérience en compétences qui est posée : jusqu'où allons-nous dans le passage de la description des expériences (en activités/tâches, moyens de réalisation, résultats, relations dans le travail...) à la formulation en compétences ? Doit-on mobiliser un référentiel extérieur pour formuler les compétences (ou éléments de la compétence⁷) ou doit-on repartir de la manière de dire des personnes ?

La question de la formalisation des traces de ce travail d'analyse des expériences significatives. La démarche Sésame met l'accent sur la verbalisation des expériences qui constitue la clé d'entrée pour la réappropriation de cette expérience. Le travail d'écriture fait par les personnes elles-mêmes est assez limité parce que l'idée est bien d'éviter que la question de l'écrit soit un obstacle à la démarche. Par conséquent, le document final produit et remis aux personnes a été en grande partie réalisé par les formatrices. Ceci pose d'emblée la nécessité pour les personnes soit d'avoir bien mémorisé le travail réalisé et les différentes informations pratiques à retenir, soit d'être capable de relire et de retrouver le sens des écrits produits par d'autres qui repartent bien de l'expérience de la personne mais réorganisée et formulée autrement.

Cette question de la formalisation est bien sur un sujet clé par rapport au public visé par l'expérimentation et au regard des modalités de VAE qui aujourd'hui passent toutes par le dépôt d'un dossier. Comment permettre aux personnes de donner à voir leur expérience dans le cadre du droit commun de la VAE ? Des certificateurs se sont déjà interrogés sur ces questions à partir notamment de l'expérience conduite avec des CAT en Bretagne et donnent quelques pistes de réflexion⁸. La guidance doit aussi trouver des modalités de formalisation qui permettent à chaque personne d'être producteur des traces du travail de repérage et d'analyse de ses expériences.

A l'issue de cette phase de reconnaissance personnelle, les personnes avaient pu refaire le point sur leurs expériences significatives et affiner si besoin les projets de VAE ou professionnel au regard de leur expérience et de leurs souhaits pour leur avenir professionnel.

A l'issue des entretiens individuels de mai 2006 le point suivant était fait sur les projets des personnes :

Prénom	Niveau ANCLI	Projet	Dossier(s) de recevabilité	Commentaires
Jean Claude	1	VAE agent de propreté et d'hygiène des locaux	Travail EN	Vérifier lieu pour ministère travail
Mickaël	2/3	VAE agent de magasinage MAIS il manque 6 mois d'expérience pro.	Travail EN	Contact ETITI Alter pour compléter l'expérience professionnelle
Michel R.	1	VAE partielle ou Reconnaissance d'acquis - CCP plonge du titre agent de restauration - Attestation d'activités par l'employeur	Travail	Voir avec AFPA Rennes pour modalités d'évaluation (CCP, ECAP ?)
Françoise	1	VAE agent de propreté et d'hygiène des locaux	EN Travail	Voir lieu pour ministère du travail

⁷ Nous avons adopté une définition commune de la compétence se référant aux travaux de le Boterf : « Une personne compétente est une personne qui sait agir avec pertinence dans un contexte particulier, en choisissant et en mobilisant un double équipement de ressources : ressources personnelles : connaissances, savoir faire, qualités, culture, ressources émotionnelles... et ressources de réseaux (banque de données, réseaux documentaires, réseaux d'expertises...) »

⁸ Cf article : « La pratique des services valideurs confrontés à un public de CAT candidat à la VAE » par Margot Quétier et Christian Daoulas.

Michel H	1	Réorientation espaces verts Piste de travail : modules de formation Florilan	NON	En cours avec Florilan + Prométhée
Agnès	2/3	VAE agent de collectivité	EN	Avait tenté DEAVS /refus recevabilité
Christophe	2	? agent de propreté et d'hygiène des locaux MAIS 2 ans expérience de travail + bénévolat + formation OU projet de formation qualifiante avec le Goélo	?	Problème de santé (intervention prévue) Vérifier recevabilité
Yannick	3	Passe le CFG Projet à travailler	NON	Travail en cours avec Prométhée et Cotorep
Isabelle	3	VAE auxiliaire ou assistante de vie	EN travail	Pas d'expérience avec les enfants Question du financement : FPT
Claudine	2	VAE auxiliaire ou assistante de vie	EN travail	2è projet agent de collectivité

Le groupe était alors prêt à passer à la phase suivante qui allait le conduire à entrer en contact avec l'extérieur, par le biais de « pairs » professionnels.

3.2 - Elaboration et mise en œuvre de la phase de reconnaissance sociale

La co-construction de la phase de reconnaissance sociale :

Comme nous l'avons déjà dit dans les pages précédentes, l'élaboration de cette phase a fait l'objet de beaucoup de questionnements. La première idée était de trouver des modalités de « mesure des acquis déclarés par un tiers », nous étions là sur une logique d'évaluation par un tiers : organisme de bilan ou de formation ou encore entreprise. Cette hypothèse a finalement été exclue car il s'agissait d'éviter tout amalgame sur la question de l'évaluation : dans une démarche vers la VAE, le lieu d'évaluation est le jury habilité à délivrer la certification. L'équipe du GREF, pilote du projet, forte de sa connaissance des pratiques d'accompagnement de projets a proposé d'aborder la question plutôt sous l'angle de l'enquête professionnelle d'une part et de travailler aussi sur le repérage du réseau de la personne qui pourra être concerné par la démarche de VAE de l'intéressé d'autre part.

Des points de repère ont été proposés pour la mise en place de la phase de reconnaissance sociale.

Deux champs d'investigation : le champ professionnel et le champ personnel ; l'objectif étant de se donner des éléments venant de l'extérieur pour poursuivre l'élaboration de son projet de VAE

Les objectifs visés étaient les suivants ;

- ▶ Sur le champ professionnel : permettre le croisement entre son expérience et celle d'un professionnel exerçant le métier pour aboutir à un choix de certification utile (qui sert directement le projet professionnel)
- ▶ Sur la partie personnelle : préparer la personne aux changements que peut générer la VAE (exemple : temps pour préparer, formations éventuelles à envisager....) Comment je prépare mon environnement à ces changements ? qui va être là ? sur qui je pourrai m'appuyer ?

Champ professionnel	Champ personnel
- Idée de départ = aller rencontrer des professionnels qui exercent le métier que la personne a exercé ou exerce - Principe d'enquête professionnelle pour rapprocher ce que la personne a fait de ce que le professionnel lui dit du métier. aller chercher des éléments de comparaison entre son déclaratif et des enquêtes métier	Enquête dans mon environnement personnel (famille, amis...) - si je faisais tel ou tel métier qu'en penseriez-vous - si j'allais vers tel ou tel diplôme qu'en penseriez-vous ? idée = est-ce que le regard que porterait mon environnement sur moi changerait ?

- C'est seulement à l'issue de ce travail (« d'exploration de l'environnement ») que les personnes décideraient de déposer un ou plusieurs dossiers de recevabilité⁹.
- Trouver des modalités pour ré-intégrer cette phase dans le travail sur les savoirs de base
- Hypothèse sur le rôle du CIBC : Aider à concevoir les questionnaires et la méthodologie d'enquête ; Travail sur l'exploitation par les personnes

Les bases pour construire cette phase de reconnaissance sociale étaient posées, il restait à construire le scénario pédagogique. L'ASF et le CIBC devaient élaborer conjointement la démarche et la mettre en œuvre avec le groupe de participants. Un évènement dramatique survenu au CIBC ne lui a pas permis d'aller jusqu'au bout de ces modalités de travail. Le CIBC est intervenu plus tard sur sa mission de PRC et le scénario pédagogique de la phase de reconnaissance sociale a été élaboré dans le cadre du groupe opérationnel.

La rencontre avec des pairs professionnels : préparation, déroulement, résultats

Au regard du fonctionnement des individus du groupe et du calendrier, nous avons opté pour un temps fort de rencontres avec des professionnels sous forme de tables rondes. Nous avons aussi convenu que au moins un autre temps de rencontre avec un pair professionnel aurait été très utile pour consolider les apports du premier échange d'une part et pour passer d'un temps en petit collectif organisé par l'ASF à une démarche plus individuelle. La table ronde avec des pairs professionnels avait été prévue et s'est déroulée selon les modalités suivantes :

Organisation des tables rondes avec les pairs professionnels

Principes

- Une rencontre avec un **pair** professionnel = quelqu'un qui exerce effectivement le métier concerné
- Repartir d'un mode d'analyse de l'emploi déjà expérimenté par les participants dans le cadre de la démarche et la verbalisation de leur propre expérience
- Questionnement basé sur une définition de la compétence inspirée de le Boterf = contextualisation, ancrage sur l'activité et identification des ressources (cf lexique).

Objectif de ces tables rondes

- Comparer sa propre représentation et pratique du métier avec celle d'un autre professionnel
- Evaluer et consolider l'appropriation de la démarche d'analyse de l'emploi

⁹ Remarque : prévoir aussi de travailler sur la compréhension de ce qu'est la VAE : les diplômes, les certificateurs, les différentes manières d'évaluer, les validations partielles....

Organisation

5 tables rondes seront organisées et chaque participant rencontrera le professionnel exerçant le métier qui l'intéresse. 5 professionnels en exercice seront mobilisés par l'ASF : agent de collectivité agent de propreté et d'hygiène, auxiliaire de vie agent de magasinage ouvrier paysagiste

Les tables rondes auront lieu en parallèle, les échanges seront enregistrés. Une référente ASF ou AFPA Conseil sera présente à chacune des tables rondes pour lancer les échanges et les réguler les si besoin

Déroulement

Un temps collectif d'introduction : le groupe, les professionnels

- pourquoi on est là ?
- qu'est ce qu'on va faire ensemble ?
- qu'est ce qu'on en attend et qu'est ce qu'on attend des uns et des autres ?
- comment cela va se passer ?

(inscrire au tableau les noms et la salle pour chaque sous-groupe - Prévoir des magnétophones)

Tables rondes

Les participants intervieweront le pair professionnel sur la base d'un questionnaire qui aura été préalablement travaillé en groupe.

Débriefing en sous-groupe après le temps d'échange sur le métier

« après avoir entendu le professionnel, qu'est ce qui vous a surpris ? qu'est ce que vous avez retrouvé ou pas par rapport à votre propre expérience ? »

Bilan à chaud

- Le groupe de participants et les professionnels animé par l'équipe de l'ASF.

Les séances de préparation avec le groupe :

Objectif de cette préparation = Se mettre d'accord sur

- à quoi va servir cette rencontre avec un professionnel ?
- quelles sont les informations qu'il faut obtenir ? quelles questions on pose ?
- comment on s'organise dans les sous-groupes ?
- qu'est ce qu'on fera ensuite des informations recueillies ?

Le projet de questionnaire

Les deux séances de préparation prévues avec les participants auront pour objectif de reconstituer le questionnement et d'aboutir à une trame correspondant à celle indiquée ci-dessous

- 1 - Où travaillez-vous ?
- 2 - En quoi consiste votre travail, ce que vous avez à faire ?
- 3 - Est-ce qu'on vous donne des consignes de travail, des modes opératoires, qui vous les donne ? Comment vous organisez-vous ?
- 4 - Quels matériel, machines, produits utilisez-vous ? Comment les choisissez-vous ?
- 5 - Avec qui êtes vous en relation dans votre travail (interne/externe) ? Pour faire quoi ?
- 6 - Auprès de qui allez-vous chercher de l'information ? Pourquoi ?
A qui transmettez-vous des informations ? Comment, pourquoi ?
- 7 - Avez-vous déjà rencontré des situations imprévues ? Comment y avez-vous fait face ?
- 8 - Quels sont les connaissances, savoir faire et qualités nécessaires pour effectuer ce travail ?

9 - Qui contrôle votre travail de quelle manière ?

10 - Ce qui vous plaît le plus et ce qui vous plaît le moins dans votre travail ?

11 - De votre point de vue, quel est le diplôme ou l'expérience qui conviennent le mieux pour exercer cet emploi ?

Les tables rondes avec les pairs professionnels ont constitué un moment fort de la démarche. Certains ont pu mesurer des différences avec leur propre pratique professionnelle ; après l'effet de surprise passé, les uns ont mis ces différences en perspective avec leur environnement de travail : travail dans une école/usine, en institution/à domicile. D'autres ont repéré des éléments de compétences qui leur manquait pour pouvoir retrouver un emploi dans le domaine qui les intéressait : informatique notamment.

L'organisation des ces tables rondes a demandé un temps important de travail de repérage et de mobilisation des professionnels par l'équipe de l'ASF. La difficulté à laquelle elles étaient confrontées parfois était de pouvoir mobiliser des personnes qui exerçaient effectivement l'emploi, non pas des responsables hiérarchiques. C'est une option forte qui a été prise là, le but étant d'organiser des échanges entre pairs sur le travail concret en utilisant le lexique du métier.

On a bien vu que ces rencontres ont provoqué des conflits socio-cognitifs chez les personnes et que des prises de conscience se sont opérées. Toutefois, trois aspects auraient mérité d'être approfondis :

- l'organisation d'une autre rencontre au minimum pour relativiser le poids de la parole du premier professionnel et permettre à chaque participant de prendre des contacts et d'aller rencontrer un pair professionnel sur son lieu de travail
- l'exploitation des matériaux recueillis au cours de l'interview : les interviews ont été enregistrées et une retranscription intégrale a été faite et donnée aux participants. Ces matériaux, riches mais trop denses, n'ont pas donné lieu à une réelle exploitation avec les intéressés
- la mise en perspective avec sa propre expérience de manière formalisée : le travail initialement envisagé avec le CIBC devait permettre de faire ce lien et identifier les points de convergence et les points de divergence entre l'exercice de l'emploi par le pair professionnel et sa propre expérience. La rencontre avec le CIBC dans le cadre de son rôle de Point relais conseil n'a pas permis de réaliser ce travail et l'équipe de l'ASF n'a pas pu non plus reprendre ces éléments au regard du calendrier.

La partie relative au réseau de la personne

Au moment de la réflexion sur la phase de reconnaissance sociale, cette dimension a été mise en évidence par le GREF au regard de la perspective de passage dans le droit commun de la VAE suite à l'expérimentation de la guidance. Même si l'ASF mobilisait des ressources extérieures en fonction des situations des personnes, voire pouvait entrer en relation avec l'entourage personnel de participants, il s'agissait ici plutôt de travailler sur la préparation de l'après guidance par l'ASF. L'idée de ce travail est de réaliser un recensement aussi exhaustif que possible des acteurs concernés par le projet de VAE de la personne et d'amener la personne à décider de la pertinence d'informer ou non de son projet. Partant de ces hypothèses de travail, un projet de scénario pédagogique avait été élaboré :

Volet personnel de la reconnaissance sociale

Rappel de l'objectif = préparer la personne aux changements que peut générer la VAE, par exemple le temps nécessaire pour préparer la VAE, les périodes de formation qu'il faudra peut être prévoir... Il s'agit d'une part de préparer son environnement et d'autre part repérer les points d'appui qu'elle pourra trouver et les risques ou obstacles qu'elle risque de rencontrer. Comment je prépare ce changement ? qui va être là ?

Hypothèse de travail : travailler par étapes avec les personnes et élargir la notion « d'entourage » au delà de la sphère familiale : raisonner en terme de réseau.

- 1^{ère} étape = identifier les personnes qui composent l'entourage ;
- 2) quelles sont celles qui pourront être concernées par mon projet ?
- 3) qui vais-je voir pour leur dire quoi ?

Eléments pour un scénario de la séquence

1 - avec qui j'ai des relations ?

- a) évocation : « quand je pense à des gens en qui j'ai confiance, qu'est ce qui me vient ? » listage spontané/ regroupement par groupes (famille, voisinage...) - ne pas se mettre de barrières temporelles notamment.
- b) est-ce qu'on peut regarder de manière plus systématique ? Reprendre les rubriques
 - famille
 - voisinage
 - amis au sens large (d'hier et d'aujourd'hui)
 - anciens collègues de travail ou de formation
 - milieu associatif
 - travailleurs sociaux, conseillers

2 - au cours de mon projet de VAE et de qualification qu'est ce qui pourrait être difficile ? Qu'est ce qui pourrait se passer ? Sur quoi pourrais-je avoir besoin d'aide ?
Mon projet aura de l'impact sur qui ?

3 - qui pourra être concerné par mon projet ?

Parce qu'il/elle pourrait m'apporter de l'aide

Parce que mon projet aura de l'impact sur lui/elle

4 - À qui je vais aller parler de mon projet ? Pour lui dire quoi ?

Ce travail n'a pas été réalisé en raison du calendrier d'une part et d'autre part, les formatrices voyaient mal une animation collective sur cet aspect. Elles craignaient que certains participants constatent une absence de réseau et soient déstabilisés. Elles ont plutôt opté pour un repérage du réseau dans le cadre des entretiens individuels réalisés en fin de phase de reconnaissance personnelle. Elles ont d'ailleurs été parfois surprises de constater que la plupart des personnes étaient très entourées, par des professionnels du social et/ou un réseau personnel et familial.

Ce travail mérite néanmoins d'être réalisé dans la perspective de la préparation de la suite. En effet il aiderait sans doute les personnes à se projeter plus facilement dans « l'après guidance » avec l'ASF et les amènerait à prendre conscience de la nécessité de mobiliser des ressources notamment quand il s'agira de formaliser le dossier.

La phase de reconnaissance sociale¹⁰, nous l'avons dit a été trop courte mais elle nous a au moins permis de mesurer l'importance que revêtait ce temps intermédiaire entre un travail en groupe centré sur l'expérience de chacun et la préparation individualisée du dossier de recevabilité aboutissement de la guidance avant le passage dans le droit commun. L'approche de la période de vacances d'été nous a conduit à accélérer le processus dans le but de consolider les projets des personnes avant le départ en congés. Le planning de travail prévu était le suivant, il imbriquait avant les vacances d'été phase de reconnaissance sociale et phase de préparation à la reconnaissance institutionnelle :

N° séquence	Contenu	Objectif
12	Préparation des tables rondes avec les professionnels	Préparer à une ouverture vers l'extérieur, vers des tiers hors de son cadre habituel = temps intermédiaire avant d'aller vers la norme
13	<i>- préciser l'objectif de la rencontre (à quoi cela va servir ?) = comparer sa propre représentation et pratique du métier avec celle d'un autre professionnel</i> <i>- lister les informations importantes à recueillir lors de l'interview</i> <i>- formuler les questions et se répartir la prise de parole</i> Préparation de la table ronde avec les certificateurs.	
14	Tables rondes avec des professionnels des métiers visés	
Rendez-vous individuel avec le CIBC en tant que point relais conseil : - Mettre en perspective le travail de reconnaissance personnelle fait par la personne (les 3 années d'expérience, l'analyse des expériences significatives et le repérage des compétences) avec ce qui ressort de la rencontre avec le professionnel du métier et aider la personne à mesurer l'écart entre ses représentations et pratique du métier au regard du « métier complet » visé. - Faire le lien avec les certifications envisageables. - Vérifier et ajuster si nécessaire la compréhension du processus de VAE.		
15	Le volet personnel de la reconnaissance sociale <i>(cf annexe : projet de scénario pour la séquence)</i> - réfléchir à l'information de son entourage : qui ? pourquoi ?	Identifier qui pourrait être concerné par son projet et qui doit être informé comment, pourquoi ? qui pourrait aider ? «Tester» son projet auprès de son entourage
16	La demande de certification par la VAE : rencontres/tables rondes avec un représentant de la certification visée	Que chacun comprenne bien le processus vers la VAE qui le concerne : quelles étapes, quels supports, quelles conditions, quelles échéances, quels interlocuteurs...
17	Rédaction du dossier de recevabilité Bilan/évaluation – suites prévues en septembre	- S'inscrire concrètement dans le processus de VAE par la formalisation du dossier de recevabilité - Refaire le point sur l'expérience vécue, prendre conscience du chemin parcouru et bien identifier les suites de ce processus.
10 juillet	Suite rédaction dossier si besoin	
18		
VACANCES D'ETE		

¹⁰ La phase de reconnaissance sociale intervenait en mai 2006, beaucoup de lundis étaient fériés ce qui explique les difficultés d'organisation.

3.3 - Vers la reconnaissance institutionnelle : le choix de la certification et la constitution du dossier de recevabilité

Quand et comment choisir la certification à viser ? Quelles informations nécessaires et suffisantes les participants doivent-ils avoir pour pouvoir poursuivre leur parcours vers la VAE dans le cadre du droit commun ? Ces questions ont été présentes tout au long de l'expérimentation. Ensuite se posait la question des interlocuteurs pertinents de la VAE à mobiliser au cours de l'action, en direction de l'équipe de formatrices et en direction des participants eux-mêmes.

L'information sur la VAE

L'information sur la VAE en direction des personnes du groupe

Le scénario ci-dessus montre que les participants à l'expérimentation ont eu leur premier contact direct avec des interlocuteurs VAE aux 2/3 tiers de l'action :

- lors des rencontres individuelles avec le Point Relais Conseil (PRC).
- Un peu plus tard, avec deux représentants de ministère valideurs (éducation nationale et ministère du travail) dans les locaux de l'ASF. A ce moment là, la question centrale était celle du choix de la certification à viser et les intervenantes des deux certificateurs sont peu intervenues sur les modalités de la VAE mais plutôt sur le repérage des diplômes possibles.

Ces rencontres ont-elles été suffisantes pour les personnes, leur ont-elles permis de comprendre le processus de la VAE, d'identifier les étapes suivantes, de mesurer les attendus des jurys de validation ? Nous n'aurons réellement des réponses à ces questions que quand nous pourrons avoir du recul sur la suite des parcours des personnes à l'issue de la phase de guidance. Ce que nous avons pu constater c'est la difficulté pour les personnes à mémoriser des informations techniques d'une part et la difficulté à se projeter sur les étapes suivantes d'autre part.

 Ces éléments posent la question de l'appropriation par les personnes de la démarche de VAE ou en tout cas de leur propre trajectoire vers la VAE et renvoie à une des conditions de réussite énoncée par le groupe de travail de l'ANLCI « laisser la personne être actrice de son projet en l'accompagnant dans le dispositif légal, en l'aidant à prendre du recul par rapport à son expérience ». Comment mettre en place, dès cette phase de guidance une prise de contact avec le dispositif légal de la VAE qui permette vraiment aux personnes de le comprendre et d'en déduire des actions pour elle-même ?

Le travail de l'équipe de formatrices sur la VAE

Si les personnes du groupe n'ont rencontré des interlocuteurs VAE qu'assez tardivement dans la démarche, un travail préalable avait été mis en place entre différents représentants de la certification et l'équipe de l'ASF. Différents temps de travail ont ainsi eu lieu et ont permis à l'équipe de formatrices d'approcher la complexité de la VAE.

- Le chargé de mission VAE du GREF avait communiqué les informations clés sur la VAE avant le démarrage de l'expérimentation, en décembre 2005. Il avait remis à l'équipe trois outils clés : le diaporama de présentation de la démarche, un CD Rom réalisé par le GREF permettant une recherche de certifications et un document d'information sur la VAE édité par le centre Inffo. Il est resté tout au long de l'action la personne ressource centrale et apportait des informations en fonction des questions que pouvaient se poser l'équipe de formatrices.
- nous avons pu organiser 3 rencontres avec des représentants de deux ministères valideurs : l'éducation nationale et le ministère du travail. Pour l'éducation nationale nous avons la chargée de mission régionale VAE et pour le ministère du travail des intervenants de l'AFPA. Nous n'avons pas pu mobiliser d'interlocuteur de la DRASS. La première rencontre avait pour objectif d'apporter des informations générales sur la procédure de VAE propre au ministère représenté et sur les modalités d'accompagnement proposées. La deuxième rencontre, qui a eu

lieu à peu près à mi-parcours avait pour objectif d'aider au choix de la certification mais il s'est avéré que cet objectif ne pouvait être atteint car chaque représentant ne pouvait parler que pour son ministère et cela était réducteur. La 3^e rencontre a permis de préparer le temps de travail avec les participants à l'expérimentation et d'affiner avec les formatrices leur connaissance des modalités de validation de chacun des ministères. Les temps de travail avec ces différents interlocuteurs étaient toujours très riches et ont aussi permis de faire connaissance mais force a été de constater qu'ils n'étaient pas forcément les interlocuteurs les plus pertinents à mobiliser tant que le choix de la certification n'avait pas été effectué.

■ On a pu constater qu'il était impossible pour l'équipe de formatrices de devenir des spécialistes de la VAE et ce n'est pas leur rôle. Néanmoins un minimum de connaissances est nécessaire pour pouvoir guider de manière pertinente les personnes : quel est ce socle nécessaire et suffisant de connaissances nécessaires ? Par ailleurs, on a pu constater la nécessité de trouver des articulations avec les intervenants de la VAE : point relais, représentants de certificateurs... mais comment trouver les moments et modalités les plus pertinents pour mettre en place ces articulations ?

Comment s'est fait le choix de(s) certification(s) envisageables ?

Une intervention forte des formatrices

Il est difficile de retranscrire précisément comment ces choix se sont effectués. Il apparaît quand même que ce choix a été fortement guidé par l'équipe de formatrices au regard du travail sur l'expérience et le projet réalisé avec les personnes. Les modalités de la VAE du ministère du travail semblaient aux formatrices plus accessibles que celles des autres ministères : la logique de mise en situation leur apparaissait plus adaptée pour permettre aux personnes de donner à voir leurs compétences. Les échéances ont aussi conduit à accélérer ce moment du choix.

L'intervention du PRC

Le travail avec le PRC est intervenu assez tard dans la démarche. Les entretiens individuels avec le CIBC ont eu lieu après la 14^e séquence de travail, qui se situait après la rencontre avec les pairs professionnels.

Les objectifs fixés pour l'entretien avec le Point relais conseil :

- ▶ Mettre en perspective le travail de reconnaissance personnelle fait par la personne (les 3 années d'expérience, l'analyse des expériences significatives et le repérage des compétences) avec ce qui ressort de la rencontre avec le professionnel du métier et aider la personne à mesurer l'écart entre ses représentations et pratique du métier au regard du « métier complet » visé.
- ▶ Faire le lien avec les certifications envisageables.
- ▶ Vérifier et ajuster si nécessaire la compréhension du processus de VAE.

Les formatrices avaient fait le choix de ne pas transmettre d'informations à la conseillère avant la rencontre et de laisser chaque personne expliquer sa situation et son projet. La conseillère du CIBC qui a reçu les personnes au titre du PRC avait organisé les entretiens autour de 4 axes : le parcours scolaire et professionnel, l'origine de la demande de VAE, le lien VAE/projet professionnel et le niveau de connaissance ou de représentations sur la VAE. Son objectif était de délimiter le projet de la personne, identifier le travail déjà réalisé et cerner la représentation concrète que la personne se faisait de la VAE. Le constat principal du PRC suite aux rencontres avec les personnes est que celles-ci présentaient leur projet de VAE par l'intitulé du métier et pas de diplômes. Par ailleurs, les personnes avaient une faible connaissance et représentation des étapes suivantes dans la démarche de VAE, des aspects relatifs au financement et au travail à réaliser par la suite. Pour chacune des personnes, elle a pu faire des préconisations sur les diplômes envisageables.

Elle a également travaillé à partir des référentiels pour quelques-uns de manière à mettre en perspective l'expérience de la personne avec les attendus du diplôme en termes d'activités. Elle a ainsi pu constater que dans certains cas, la durée de l'expérience pouvait largement excéder les 3 ans mais que la nature de cette expérience ne couvrait pas le référentiel du diplôme visé. L'expérience de 25 ans d'une personne du groupe par exemple correspond à un CCP plonge du titre d'agent de restauration. La question du PRC a également repris la durée de l'expérience et confirmé que pour certains elle était insuffisante au regard du critère de 4800h de travail ; néanmoins il lui paraissait envisageable pour certains de déposer quand même un dossier de recevabilité au regard de l'expérience globale de cette personne.

Les certifications choisies

Le tableau ci-après présente un point de situation au 7 septembre 2006.

Recevabilité acceptée ; demande de recevabilité à faire en septembre ; personnes qui ne présenteront pas de demande de recevabilité.

En septembre 2006, 7 projets de VAE étaient arrêtés et pour 3 autres personnes le projet portait plus sur un accès à l'emploi ou à la qualification via la formation. La participation à l'action a permis à ces 3 personnes, à partir de la mise à plat de leur activité, de faire des choix d'évolution professionnelle : pour eux, la VAE a constitué une clé d'entrée pour travailler sur leur expérience et leur projet

Prénoms	durée	Titre /Diplôme	Observations
Agnès	Vérification durée	CAP agent technique en milieu familial et collectif	Accident en juin. Doit reprendre son travail
Françoise	OK	Titre agent hygiène et propreté	RAS
Jean-Claude	OK	Titre agent hygiène et propreté	RAS
Christophe	Vérification durée. Certainement il manque des heures. Sur demande de Christophe et sur conseil de Margot et Sabine, maintien de la demande de recevabilité	Titre agent d'hygiène et propreté	
Isabelle	Vérification durée	DRASS : Auxiliaire de vie Titre : Assistante de vie	Problème de santé.
Claudine	Vérification durée	DRASS : DEAVS Titre : Assistante de vie	RAS
Michel	OK	Titre : CCP plonge	Recevabilité validée. Accompagnement en cours
Mickael	Manque 6 mois	Dossier inscription formation agent magasinier en cours	Choix de suivre une formation pour compléter les compétences acquises dans le cadre de son expérience professionnelle.

Yannick	Pas de possibilité VAE	Projet assistant prothésiste dentaire.	Mise en place d'un suivi dans le cadre d'une presta ANPE. Clarification situation COTOREP Projet de formation dans le cadre d'un contrat de professionnalisation EMT chez un prothésiste dentaire en septembre
Michel	Pas de possibilité VAE	Demande d'embauche faite Ouvrier espace vert en E.A.	Projet de changement d'activité professionnelle. Souhait : ouvrier entretien espaces verts. Réponse en attente de place Accueil favorable de la demande d'embauche.

La formalisation du dossier de recevabilité

Ce travail a finalement été réalisé au mois de septembre : un temps de travail individuel a été organisé avec chacune des 6 personnes se positionnant sur une VAE pour compléter le dossier de recevabilité. Les formatrices ont pris en charge cette rédaction du dossier et ont, pour certaines personnes, passé beaucoup de temps à faire un récapitulatif précis du nombre d'heures de travail en rapport avec la certification visée.

Il est apparu difficile d'avoir une représentation précise des critères pour la recevabilité et nous avons pu nous rendre compte qu'il n'y avait pas de réponse univoque, que la décision de recevabilité se faisait en prenant en compte l'expérience dans sa globalité. La question se posait sans doute de manière particulièrement cruciale parce que certaines personnes du groupe ont des expériences très éclatées (de multiples employeurs pour des durées de travail courte sur des périodes plus ou moins longues) et il est parfois difficile de recomposer ces expériences pour en faire un décompte qui arrive aux 3 années attendues. Pour 2 des 7 personnes qui ont déposé un dossier de recevabilité, on a dénombré entre 20 et 50 employeurs.

La projection sur la suite du parcours de VAE

A partir de septembre, la guidance est devenue très individualisée : pour les uns il s'agissait de compléter et d'envoyer le(s) dossier(s) de recevabilité, pour les autres de continuer à suivre la mise en œuvre du projet. La plupart des personnes continuant leur parcours de formation aux savoirs de base, des points réguliers pouvaient être réalisés avec l'équipe de l'ASF. Tous les dossiers de recevabilité ont été expédiés en septembre. Il restait à attendre la réponse des certificateurs. A partir de ce moment là, le temps était un peu suspendu : il paraissait difficile pour les personnes de se projeter dans un après sans avoir la décision de recevabilité. Les réponses se sont échelonnées dans le mois suivant le dépôt des dossiers de recevabilité : elles étaient toutes positives.

Le passage de relais vers l'accompagnement VAE

Il restait à organiser le passage de relais vers l'accompagnement de droit commun. Courant octobre 2006, des recevabilités positives étant arrivées, l'équipe de l'ASF a fait le point avec les interlocuteurs des ministères valideurs qui avaient suivi l'action et les modalités de passage de relais entre la phase de guidance et l'accompagnement VAE ont été arrêtées en partant du principe que la référence restait le droit commun. En revanche il nous semblait important de trouver les modalités les plus pertinentes d'articulation entre le droit commun de l'accompagnement VAE et la formation aux savoirs de base que la plupart des personnes étaient amenées à poursuivre jusque fin 2006 voire mi 2007 pour la plupart. Il a été convenu avec l'Education nationale qu'un contact serait pris par

l'ASF avec l'organisme chargé de l'accompagnement afin de lui signaler que la personne poursuivait sa formation à l'ASF et pouvait donc bénéficier de « coups de main » dans ce cadre pour le travail sur le dossier. Ces « coups de main » sont envisagés sous la forme d'un appui possible à la transcription via un bénévole de l'ASF. Ce bénévole a été associé à la réunion avec la chargée de mission de l'Education nationale au cours de laquelle elle a pu prendre connaissance avec précision des modalités d'accompagnement prévues dans le cadre du droit commun et du rôle qu'elle pourrait jouer dans ce cadre. L'ASF a prévu d'aménager un temps spécifique de travail à raison d'une heure par semaine entre la personne en parcours VAE pour un diplôme de l'éducation nationale et la personne bénévole volontaire pour lui venir en appui si besoin.

Du côté du ministère du travail, une rencontre a également eu lieu entre l'équipe de l'ASF et le centre AFPA local chargé de l'accompagnement vers la VAE pour les titres du ministère du travail. 4 personnes commenceront l'accompagnement en janvier 2007 (une dérogation sera demandée pour une personne en longue maladie) avec la même accompagnatrice. L'accompagnement prévoit 3 entretiens individuels pour s'approprier le Dossier de Synthèse de la Pratique Professionnelle (DSPP) et 2 regroupements. Les personnes pourront également faire appel à un bénévole dans le cadre de leur formation à l'ASF.

Ce point de vue de la chargée de mission de l'éducation nationale permet d'éclairer la question de l'utilisation ou non du matériau formalisé au cours de la guidance et de « dédramatiser » le niveau de formalisation de ce matériau. Margaux Quétier rapproche ce matériau capitalisé au cours de la guidance du travail résultant d'un bilan de compétences. Elle a constaté que *« l'intérêt se situe surtout au niveau de la posture, de la distanciation que les personnes ont déjà acquise par rapport à leur parcours (capacité à classer, organiser, hiérarchiser, dire...). Les candidats ont aussi acquis une dynamique et la compréhension de la démarche »*. Concernant l'utilisation ou non du matériau par l'accompagnateur, elle ajoute que *« l'essentiel du matériau est dans la tête du candidat, dans sa représentation de son expérience »*. Par ailleurs, le candidat pourra toujours revisiter le matériau capitalisé lors de la guidance, par exemple avec l'aide du bénévole, pour compléter la production du dossier de VAE.

La question du financement de la VAE

Un des aspects sur lequel l'ASF risque de devoir continuer à se mobiliser est celui du dossier de financement pour la Vae et l'accompagnement. Si le financement VAE pour les demandeurs d'emploi nécessite peu ou pas de démarche de la part de la personne (demande de chèque validation au Conseil régional ou prise en charge dans le cadre de la commande publique pour le ministère du travail) il n'est pas de même pour les salariés du privé ou du public. Dans la mesure où c'est une initiative personnelle, c'est au salarié de mobiliser le bon financeur au bon moment et, nous pouvons le constater avec le dossier d'un participant inscrit sur le CCP plonge, une erreur dans la procédure prévue (en l'occurrence non prise en compte du délai de dépôt du dossier) et le dossier est bloqué. Il s'agit ensuite de mobiliser différents interlocuteurs, de faire des courriers de recours...autant de démarches qu'une personne seule, aura des difficultés à mener à bien, qu'elle soit en difficultés avec les savoirs de base ou non !

1 - Les résultats

1.1 - L'accès à la recevabilité pour 7 personnes sur 10

7 personnes sur dix avaient déposé un dossier de recevabilité, 2 en avaient déposé deux. Tous les dossiers de recevabilité ont été acceptés. Au bout de 18 demi-journées d'accompagnement, les personnes étaient donc en mesure de savoir quelle certification elles visaient et d'entamer la réalisation concrète du projet de VAE. Une personne devrait passer un CCP plonge d'ici la fin de l'année 2006.

Les recevabilités déposées

Ministère de l'Education Nationale	1 CAP agent technique en milieu familial et collectif Accepté
Ministère des Affaires Sociales	2 DEAVS diplôme d'état d'auxiliaire de vie sociale <i>(pas de retour au 15/12/06)</i>
Ministère du Travail	3 titres d'agent d'hygiène et de propreté 2 titres ADV (assistante de vie) 1 CCP plonge (titre agent de restauration) Acceptés

Les 3 autres personnes ont élaboré un projet.

Les 3 personnes qui n'ont pas déposé de dossier de recevabilité n'avaient pas l'expérience suffisante ou celle-ci n'est pas en cohérence avec leur projet. Pour ces 3 personnes, un projet a été élaboré ou affiné et des actions concrètes sont mises en oeuvre pour le réaliser.

Les 3 personnes qui n'ont pas déposé de dossier de recevabilité.

- M nous expliquait ainsi sa situation au mois de septembre : « Je vais faire une formation qualifiante à Plérin, comme agent magasinier. Car pour aller vers la VAE il faut 36 mois, il me manque 6 mois, cela m'a demandé du temps pour regrouper (les preuves). C'est une formation de 945 heures, 7, 8 mois. Les formatrices ont rempli un dossier et l'ont envoyé à Diafor. J'avais trouvé ça dans le top annonces, j'en ai parlé à une formatrice. J'attends une convocation pour une réunion. .../...C'est ce qu'on demande dans les offres : maîtrise de l'outil informatique, licence cariste niveau 3 et 5. Diafor on fait tout. ». M. a été retenu pour la formation d'agent de magasinier qui commence en décembre 2006.

- L'expérience dominante de Y est celle d'agent de fouilles : aucune certification n'était donc envisageable. Après avoir clarifié sa situation vis à vis de la COTOREP, Y a travaillé sur un projet de prothésiste dentaire. Il a réalisé une EMT qui a été très concluante. Il envisageait une formation en alternance via un contrat de professionnalisation mais il n'a pas trouvé d'employeur. Il est actuellement à la recherche d'une formation. Il a obtenu son CFG en juillet 2006.

- M est ramasseur de volailles depuis 4 ans, il avait également une expérience d'ouvrier agricole en qualité d'aide familial. Ce qu'il aime ce sont les espaces verts, il a une expérience personnelle réelle dans ce domaine mais aucune expérience professionnelle. Il a une reconnaissance de travailleur handicapé. Lors de la rencontre avec les pairs professionnels, il a pu échanger avec un responsable d'entreprise adaptée dans le domaine des espaces verts. Il a posé sa candidature et espère que cela aboutira.

1.2 - Au-delà des résultats...

Rechercher les effets et tirer des enseignements pour le transfert

Mais au delà de ces résultats il s'agit de voir si cette action a permis aux personnes de progresser et surtout de s'approprier ce projet de VAE et d'être en capacité de poursuivre leur parcours dans le cadre du droit commun.

Si on s'en tient aux résultats bruts, on peut considérer que l'expérimentation a atteint son objectif qui était : « mener à terme l'élaboration d'un dossier de recevabilité avec le public engagé dans la démarche ». Toutefois, le dossier de recevabilité n'est qu'une étape dans le processus vers la VAE et l'objectif de cette guidance était aussi de préparer les personnes pour la suite du parcours dans le cadre du droit commun. Qu'est ce que cette guidance a permis dans ce sens ; en quoi cette guidance a-t-elle préparé les personnes à évoluer ensuite dans le cadre du droit commun de la VAE ? Au-delà de la VAE, en quoi et sur quoi cette guidance a permis aux personnes de progresser ?

Par ailleurs, l'objectif de cette expérimentation est « d'élaborer une méthodologie de guidance des publics en situation d'illettrisme aboutissant au dossier de recevabilité ». Nous l'avons vu au travers de la description de l'expérimentation, la guidance ne se résume pas aux temps de regroupement, une demi-journée par semaine. C'est un dispositif global qui implique différents acteurs, à différents moments, pour différents objectifs. Le dispositif de guidance doit donc intégrer plusieurs dimensions et prendre en compte divers paramètres et points de vigilance. C'est pourquoi, avant de concevoir un dispositif de guidance transférable, il nous est apparu nécessaire de repérer les effets de cette expérimentation sur les différents acteurs d'en tirer les enseignements en prenant en compte le point de vue des personnes ayant été partie prenante de cette expérience.

Interroger l'opportunité et la pertinence d'une action de guidance vers la VAE

Le GREF Bretagne, concepteur de l'expérimentation l'a engagée sur la base d'un parti pris qui était de permettre à toute personne ayant une expérience professionnelle suffisante d'accéder au droit de valider ses acquis même si elle ne maîtrisait pas les savoirs de base. Ce parti pris était doublé d'un principe qui était de ne pas aménager le droit commun de la VAE : les épreuves et l'accompagnement proposé par les certificateurs. En revanche, et c'est l'objet de l'expérimentation, il paraissait nécessaire de proposer un dispositif en amont pour préparer les personnes, les « guider » vers le droit commun. Ces options ont-elles du sens pour les personnes concernées ? cette action de guidance apporte-t-elle vraiment quelque chose de plus et de différent par rapport aux autres accompagnements proposés ? ne fait-elle pas « doublon », ne risque-t-elle pas d'engendrer de la confusion pour les personnes elles-mêmes et pour les acteurs ? Et puis, ne risque-t-elle pas de créer de fausses illusions pour des personnes qui ont déjà vécu de multiples difficultés et échecs dans leur histoire ? Doit-on engager des personnes sur un objectif d'accès à un diplôme par la VAE sans pouvoir donner de garantie de réussite, si jamais la démarche de VAE échoue à quoi tout cela aura-t-il servi ?

Evaluer dans un an

A ce stade du travail de capitalisation, nous présentons les résultats au regard de la recevabilité ainsi que les effets observés et observables sur les différents acteurs afin d'en tirer des enseignements et des préconisations de transfert. Si nous pouvons d'ores et déjà constater des évolutions de représentations et de pratiques, il est trop tôt pour tirer des conclusions sur l'impact de ce type de dispositif sur l'accès à la VAE pour les publics rencontrant des difficultés avec les savoirs de base ou l'impact de la VAE sur les parcours professionnels, sur l'accès à l'emploi, sur les pratiques des ASF ... De même, il restera à observer si les 7 personnes qui ont déposé leur dossier de recevabilité ont poursuivi le processus vers la VAE, si elles ont obtenu tout ou partie du diplôme visé, si elles ont pu mettre en œuvre des compléments de formation ou d'expérience si nécessaire...

2 - Recueil des points de vue et repérage des effets de l'expérimentation

Cette troisième partie repart de la parole de différents acteurs. Il s'agit bien d'éclairages, nous ne prétendons pas ici à l'exhaustivité dans la mesure où nous avons réalisé l'interview que d'une partie des acteurs et sur des temps qui nous ont obligés à nous centrer sur ce qui nous paraissait essentiel à savoir le repérage des effets de l'action et des enseignements qu'on pouvait en tirer.

Nous remercions les différentes personnes interviewées pour le bilan de cette expérimentation

Les 10 participants à l'expérimentation : Isabelle Bouchet, Agnès Cottard, Christophe Fontenelle, Michel Helliet, Françoise le Guillard, Yannick Le Moing, Michaël Le Prieur, Jean-Claude Le Villain, Michel Routier, Claudine Sénanff.

Les deux formatrices ayant réalisé l'action de guidance : Carine Levasseur et Sylvia Galopin

La coordonnatrice de l'ASF : Hélène Garnier Marie

Une autre formatrice de l'ASF : Armelle Derrien

Des représentants de certificateurs : Margot Quétier et Gwendoline Galivel

Un responsable d'entreprise : Françoise Guiffant assistante ressources humaines, Bacou Dalloz

Deux partenaires de l'accompagnement : Véronique Menguy du Goélo formation, Nadia Damour de Prométhée

Un intervenant dans le cadre des « tables rondes » de pairs professionnels : Jean-Philippe Bertoni des Ateliers Briochins.

2.1- Les personnes participantes

Tous les participants sont très satisfaits de cette expérience et ils ne changeraient pas grand-chose à l'action de guidance. Ils insistent principalement sur l'importance du groupe et la confiance qu'ils ont envers les formatrices. Ce mot « confiance » a été un leitmotiv de l'équipe de formatrices tout au long de l'action et l'interview des participants nous a éclairées sur ce que pouvait recouvrir ce terme, nous allons y revenir plus loin.

2.11 - un objectif : obtenir un diplôme pour améliorer sa situation par rapport à l'emploi

► Objectif professionnel

Par rapport à la question du projet des personnes ou du sens qu'elles pouvaient donner à la démarche, nous avons tout de suite compris que, dès le début, chacun à sa manière mettait un sens à cette démarche de VAE : il s'agissait bien pour eux d'obtenir un diplôme qui leur permettrait d'améliorer leur situation par rapport à l'emploi. **« Si j'avais un diplôme, je ne serais pas là à faire les toilettes ; je préférerais avoir un diplôme et un salaire mieux que celui là » ; « pour que je puisse chercher un autre travail dans une maison de retraite, une école, une mairie... »**. On constate une conscience très forte chez ces personnes que leur difficulté vis à vis de l'emploi vient de cette absence de diplôme et que l'accès à un autre travail est conditionné à l'obtention d'un diplôme.

Deux personnes avaient déjà envisagé l'accès à un diplôme mais leurs démarches n'avaient pas abouti : **« pour avoir l'équivalent d'auxiliaire de vie, j'avais déjà fait des démarches pour faire le CAFAD »**. Une personne avait déjà déposé un dossier de recevabilité qui avait été refusé : **« j'avais déjà fait une demande de VAE, un collègue m'en avait parlé, j'avais fait toute seule, je ne savais pas comment ça fonctionnait... J'avais demandé croyant que c'était comme agent de collectivité, c'est pas évident de remplir toute seule »**.

► Objectif personnel

Et puis, au delà de cet objectif d'ordre professionnel, certains énoncent d'autres motivations :

« Déjà pour moi et pour mes enfants, j'aimerais leur prouver que je suis capable d'avoir quelque chose et qu'ils voient qu'aller à l'école c'est important. Je ne veux pas qu'ils passent toute leur vie à galérer comme moi ».
« Je le fais pour moi, un petit peu pour moi, pour monter que je suis capable, pour mes filles aussi ».

► Le niveau d'enjeu et le risque de désillusion

On pourrait penser que au regard de ces motivations, l'enjeu est très fort et se pose la question du risque de désillusion en cas d'échec. Les personnes affichent toutefois des ambitions très mesurées : **« pour avoir un plus pour mon métier, un morceau de diplôme, comme j'ai pas de bagage ni rien, je commence par un morceau »** ; **« pour avoir le diplôme ou la moitié d'agent d'entretien des locaux »**. Une des personnes avait bien repéré que cette action de guidance permettait aussi de **« faire le point sur ses compétences »**. Sur ce point, les formatrices précisent deux choses : **« ils sont au courant qu'il peut y avoir échec et qu'on peut réessayer, ce n'est pas pour autant qu'ils n'auront pas leurs compétences »** ; elles ajoutent : **« la recevabilité c'est déjà une première réussite, c'est une institution qui leur dit "oui" »**.

► La question de la « non-demande » posée au début de l'expérimentation

Au regard de ces premiers éléments d'interview des participants, il apparaît que si la demande n'était pas formulée, la proposition de guidance répondait sans doute à une attente, un souhait non exprimé. Si pour certains la proposition a tout de suite fait écho à cette attente latente, chez d'autres, c'est bien parce que les formatrices leur en ont parlé qu'elles se sont dit qu'elle pouvaient, peut-être, être concernées *« Je ne connaissais pas cette démarche pour avoir un diplôme. Les formatrices m'en ont parlé, j'ai dit pourquoi pas. J'ai pensé que le diplôme pouvait m'apporter, on en parle de plus en plus de la VAE »* ; *« c'est une des formatrices qui me l'a proposé, j'étais libre de dire non »*. On peut dire que c'est l'offre, la proposition par les formatrices de se lancer sur un projet de VAE qui a induit la demande. Ceci est un des indicateurs de la confiance que les personnes accordent à leurs formatrices et de la responsabilité qui pèse donc sur ces dernières.

2.12 - Des effets sur trois registres

Le croisement des points de vue des différents acteurs arrive à des conclusions assez proches en termes d'effets observés chez les personnes ayant participé à l'action. Elle a permis **une prise de conscience de sa capacité à apprendre et de ses compétences**.

On peut décomposer ces effets, en trois registres :

- celui de la confiance en soi, de la revalorisation de sa propre image qui conduit à un changement dans la relation aux autres,
- celui du rapport aux savoirs de base : nous interrogerons là l'articulation entre le travail réalisé et les effets sur les apprentissages mais aussi sur le désir d'apprendre, le sens donné aux apprentissages des savoirs de base.
- celui du projet professionnel/personnel : en quoi cette démarche accompagne ou non un processus de projet professionnel en quoi, plus globalement elle permet une forme de projection dans l'avenir pour des personnes qui sont bien souvent prises dans de multiples problématiques.

Le registre sur lequel les effets sont le plus fortement pointés est celui de la confiance en soi. Les personnes elle-même le constatent ainsi que les formatrices. Toutefois, les effets sont variables en fonction des personnes et ils sont plus ou moins visibles.

► Les effets sur le registre de la revalorisation de sa propre image et de la relation aux autres

Paroles d'acteurs

Les participants

« Ca m'a aidée beaucoup en venant ici, de voir qu'il n'y avait pas que moi qui faisais une demande. Je me disais : j'espère que je ne serai pas toute seule. »

« Ca m'a apporté beaucoup de choses, c'est important de le faire en groupe, il y a des choses qu'on ne sait pas qu'on apprend. »

Les formatrices,

« Ils arrivent en disant qu'ils ne savent rien, ils n'ont plus ce discours aujourd'hui. »

« I est plus sûre d'elle, plus valorisée, elle a pris conscience de ce qu'elle fait dans le travail -elle garde 60 personnes âgées la nuit- et chez des particuliers. »

« Valorisation forte de M : on a été le voir sur son poste de travail, il est capable d'expliquer chronologiquement son travail. »

« M, dans son environnement professionnel, il est prêt à aller chercher de l'information auprès de son employeur, cela implique que son employeur a vu qu'il faisait des progrès en lecture, ça change le regard de l'employeur. »

« Pour F, l'image de soi a été renforcée même si elle a connu parfois des passages douloureux »

Les autres intervenants

« Certaines personnes ne savaient pas réellement où elles allaient au début mais on a progressivement observé une prise de confiance en soi : je suis capable de et je suis capable de le dire. Ils osent dire, certaines barrières sont tombées »

« F a beaucoup évolué, avant elle pleurait dès qu'elle ouvrait la bouche, maintenant sa prise de parole est argumentée »

« Cela a eu beaucoup d'effets chez M. Un moment dans le groupe (en apprentissages de savoirs de base) il s'étiolait. La VAE est intervenue, il y est rentré, ça lui a beaucoup plu. Aujourd'hui il a beaucoup changé, il est positif. C'est le passage par la VAE qui a permis son projet ».

L'effet sur la revalorisation de l'image de soi est très net et présent pour tous les participants à des degrés divers. Pour certains, les formatrices constatent peu ou pas d'effets mais eux-mêmes trouvent qu'ils ont progressé. Le groupe et l'entrée par le travail qu'ils effectuent ou ont effectué apparaissent comme deux éléments qui ont sans doute permis cette (re)prise de confiance en eux-mêmes, prise de confiance qui résulte d'une **prise de conscience du fait qu'ils savent faire des choses**. On voit aussi que la revalorisation de l'image de soi facilite la relation avec les autres : on se tourne plus facilement vers l'extérieur, d'abord vers des personnes qui nous ressemblent puis vers d'autres interlocuteurs : l'employeur, des conseillers... Ce processus ne s'effectue pas sans heurts : un moment clé du travail de guidance a été les tables rondes avec les pairs professionnels qui ont, chez certains provoqué des remises en question fortes en constatant les écarts parfois très importants entre leur pratique professionnelle et celle d'un autre professionnel du métier. Ce moment, très déstabilisant pour certains, a permis de re-positionner avec réalisme son niveau de compétences : on prend conscience qu'on sait faire des choses mais on mesure également qu'il y a des écarts entre sa pratique professionnelle et celle d'autres professionnels et que donc on a encore des choses à apprendre.

Ce qui apparaît très fortement dans les témoignages c'est aussi tous les temps en dehors de la ½ journée par semaine de regroupement où les choses sont reprises individuellement dans le cadre des temps de formation aux savoirs de base notamment. Les formatrices de la guidance ou les autres intervenants de l'ASF sont attentifs au vécu, aux comportements des participants à la guidance. Ils reprennent des aspects, donnent des précisions, rassurent, relancent, aident...

 ¹¹ La guidance vers la VAE est une démarche intégrée qui implique tous les intervenants de l'ASF à tous les moments de formation.

► Les effets sur les apprentissages de base

Paroles d'acteurs

Les participants

« Tout le monde dit que j'ai changé, que j'ai fait des progrès : je sais compter, l'écriture aussi j'ai fait des progrès. J'ai appris plein de choses, je suis content. »

« Je suis quelqu'un de très réservé. (Dans le groupe) je parle avec tout le monde. J'ai fait beaucoup de progrès depuis que je travaille avec la formatrice, avant je n'écrivais pas. Je continue avec la formatrice jusqu'en décembre »

« pour apprendre aussi. A une période je ne venais plus car j'étais démoralisée. Maintenant je viens, j'ai même hâte que ça reprenne ».

« Ca m'a aidé pour les autres cours, à mieux parler. En maths j'arrive mieux, en français j'ai du mal. »

Les formatrices de l'action de guidance

« C'est encore fragile du côté des connaissances et de l'information. Il faut redire où on en est. »

« Je n'ai pas vraiment vu d'évolution sur les compétences de base, les personnes que je suis en savoirs fondamentaux avaient déjà un bon niveau »

¹¹ Nous signalons par le symbole  et le texte souligné les éléments d'enseignements de l'expérimentation qui devront être pris en compte pour la mise en œuvre de futures actions de guidance vers la VAE pour des publics rencontrant des difficultés avec les savoirs de base.

« pour certains, capacité à verbaliser de façon très claire, à se re-situer dans le temps. J par exemple était capable de nous parler de son métier avec beaucoup d'aisance, en respectant la chronologie ».

« C était sur un groupe en formation de base. Elle avait arrêté la formation de base, en accord avec la formatrice à condition qu'elle vienne le lundi (pour la guidance) : maintenant elle vient le lundi et le jeudi. »

« Pour N on note une grosse incidence sur les réapprentissages : désir d'acquérir les connaissances nécessaires pour le CAP visé ».

les autres intervenants

« F était à l'addition, elle est passée en deux semaines à la multiplication : c'est prodigieux pour une personne de son niveau, elle en avait les larmes aux yeux. C'est elle qui a trouvé ses repères, même en tant que femme elle a beaucoup changé. C'est la personne qui m'a le plus surprise, elle disait « maintenant je peux faire ça ».

« ça remue, le questionnement sur la VAE a été pour beaucoup, ils se sont dit « j'ai un cerveau il faut que je m'en serve », en logique, ils se sont éveillés. Par contre, peu de progrès en français ». « ça donne une référence, un objectif, on sent que F commence à maîtriser la lecture et l'écriture. »

Les personnes jugent qu'elles ont progressé sur les savoirs de base et elles intègrent l'action de guidance aux autres moments passés à l'ASF. Pour elles les progrès qu'elles ont réalisés sont le résultat global du travail qu'elles viennent faire à l'ASF. Les formatrices sont réservées sur les effets de la guidance sur les apprentissages des savoirs de base, surtout car c'est difficile de le mesurer. Ce qui apparaît néanmoins c'est l'effet sur le désir d'apprendre, lié sans doute au sens, à l'utilité qu'ils peuvent donner à ces apprentissages.

Le lien avec les autres moments passés à l'ASF n'a pas été fortement investi dans l'élaboration et la conduite du dispositif expérimental. Toute l'équipe de l'ASF, les formateurs et les bénévoles étaient informés régulièrement de la démarche, ils s'intéressaient à la progression des personnes, leur venaient en aide le cas échéant mais nous n'avons pas construit des modalités d'articulation entre les temps consacré à la guidance VAE et ceux consacrés aux réapprentissages des savoirs de base. C'est sans doute une limite à laquelle il convient de réfléchir au regard de l'inquiétude qui pointe pour la suite de la démarche notamment pour la phase d'écriture du dossier. En effet, la guidance est fortement axée sur la verbalisation et la mémorisation. Le dossier qu'ils gardent est principalement écrit par les formatrices. Même si la plupart d'entre eux sont en capacité de reprendre la description de leur expérience, les formatrices ont constaté que certaines informations sont parfois oubliées ou transformées, notamment les informations sur la VAE ou des connaissances sur le registre professionnel. Par rapport à l'écrit, une formatrice explique qu'au cours de la guidance, *« on biaise, on leur fait oublier momentanément leurs difficultés avec l'écrit. Mais ce qui leur fait constamment obstacle leur revient avec l'écriture du dossier. Pour les personnes de degré 3, c'est moins problématique ».* Rechercher un lien plus construit mérite vraiment d'être approfondi et les acteurs en sont convaincus quand ils disent : *« cela redonne du sens aux apprentissages, la VAE devient un prétexte »* ou encore *« le travail sur les savoirs de base et la VAE, ça mène loin, ça fait prendre conscience, y compris dans la compréhension et l'écoute ».*

► Sur le registre du projet professionnel, de la projection dans l'avenir

Paroles d'acteurs

Les participants

« Cela me permet de mieux me situer dans le domaine professionnel. Je reprends plus confiance en moi. Je reprends confiance dans mes compétences. Je fais la différence entre le savoir et les compétences techniques. »

Les formatrices,

« Globalement ils formulent beaucoup plus facilement ce qu'ils font. Ils sont capables d'en parler autour d'eux, de s'investir sur de nouveaux projets (2 personnes qui ne vont pas vers la VAE »

Les autres intervenants

« De toute façon ça aura été bénéfique. Car avant J ait une vision du métier réduite et aujourd'hui sa vision a été élargie »

« Que ça aboutisse ou pas, un travail de réflexion a été mené en termes de connaissances et de compétences demandées ».

Pour l'équipe de formatrices, c'est très clair : c'est la clé d'entrée VAE qui conduit à travailler sur le projet professionnel et, dans certains cas à accompagner l'émergence ou la consolidation d'un projet. En effet, avec les 10 personnes participantes, la question de la VAE a interrogé le projet professionnel : quelle est mon expérience professionnelle ? Quelle est celle que je veux valider ? Est-elle en cohérence avec le métier que je veux exercer ? Quand le projet de VAE est en cohérence avec le projet professionnel l'interrogation sur le projet s'arrête là. Quand l'expérience est insuffisante pour accéder à la VAE mais que le projet professionnel est clair, l'ASF peut donner un coup de pouce pour la réalisation et surtout activer le réseau de professionnels qui intervient déjà avec la personne. Cela s'est présenté pour une personne qui était accompagnée dans le cadre d'une prestation objectif projet.  La guidance vers la VAE se préoccupe du projet professionnel mais elle ne doit pas être assimilée à un travail d'orientation.

D'autre part, la guidance permet de travailler sur la différence entre l'emploi que la personne exerce et le métier. Les rencontres avec des pairs professionnels permettent une première prise de conscience de cet écart, du fait que bien souvent, un emploi ne couvre qu'une partie d'un métier et donc d'un référentiel.

Les conditions ou les leviers pour produire ces effets

Au travers des interviews, nous avons repéré quatre leviers majeurs qui ont favorisé les résultats et effets observés de l'action de guidance. Ces quatre leviers sont

Partir du professionnel, « *on leur reconnaissait le fait qu'ils sont/étaient des salariés à part entière et qu'ils ont un potentiel* » ; « *le professionnel est le registre sur lequel ils sont le plus à l'aise* ».

La confiance envers les formatrices : « *les personnes positionnées sur la VAE connaissaient déjà les formatrices, elles n'allaient pas sur un terrain inconnu. Il faut déjà être dans une dynamique où s'est instaurée une confiance* ».

L'importance du groupe : « *la vie de groupe est mobilisatrice et dynamique, il y a de l'émulation entre eux. Quand c'était difficile de verbaliser, la fait que les autres étaient là ça a été aidant, les questions posées par les autres membres du groupe étaient plus faciles, ça participait de la revalorisation : on s'enrichit mutuellement* ».

Les relations avec l'extérieur : On peut citer par exemple la rencontre avec les pairs professionnels, qui a été un premier pas pour comparer son expérience. Les liens que l'équipe de l'ASF (re)-nouait avec des partenaires extérieurs, le travail en réseau pour clarifier des situations, faciliter des recherches de solutions : par exemple, la clarification de la situation de Y par rapport à sa reconnaissance de travailleur handicapé avec orientation milieu protégé ; l'organisation pour J d'une EMT dans une entreprise de nettoyage

2.13 - La question de l'appropriation

► Des indicateurs de l'appropriation de la démarche

L'implication forte des formatrices et de la coordonnatrice de l'ASF, la difficulté parfois pour les personnes à verbaliser leur projet de VAE face à des intervenants extérieurs pouvait conduire à se demander si « *ce n'était pas plus le résultat du travail des formatrices que de celui des personnes* ». Nous avons donc cherché à repérer des indicateurs de l'appropriation de ce projet par les personnes : en quoi et comment chacune de ces personnes a fait sien ce projet de VAE ou ce nouveau projet professionnel ? Pour l'équipe de l'ASF le premier signe est « *la manière dont ils se sont pris en charge*.

Ils ont été très réguliers, investis, il y avait beaucoup d'entraide entre eux. Ils étaient là pour la même chose.
En terme d'actions ou d'attitudes cela s'est traduit par :

- « se rendre disponible car c'était un jour en dehors et en plus des jours de formation aux savoirs de base
- ils ont su mobiliser leur employeur
- en parler à l'extérieur : collègues, famille
- ils sont allés chercher tous les papiers qu'on leur demandait
- s'ils n'avaient pas l'information au bon moment, ils allaient la chercher auprès de leur conjoint par exemple ».

L'assiduité est un indicateur très significatif si on compare par exemple avec les expérimentations de Sésame qui avaient été conduites précédemment, avant la mise en place de la VAE (voir [page 12](#) du rapport d'expérimentation). En effet, les 10 personnes sont allées jusqu'au bout de la démarche, malgré les moments de flottement, d'ennui parfois, les interruptions liées aux ponts du mois de mai, les problèmes de santé (très lourds pour certains), familiaux, d'organisation avec le travail (une personne allait travailler avant et après chaque regroupement)....

L'équipe de formatrices a par ailleurs été « surprise de les voir aller vers l'extérieur avec autant d'aisance quand on voit en formation aux savoirs de base la difficulté qu'ils ont pour prendre un rendez-vous, par exemple avec un médecin. Là, ils n'ont pas besoin de nous, par exemple quand ils sont allés au CIBC (pour l'entretien individuel dans le cadre de la guidance). Leur ouverture vers l'extérieur, c'est phénoménal ».

► De la confiance à l'appropriation : un processus invisible, une posture du formateur

Ces différentes observations sur les effets chez les personnes du processus de guidance permettent de mettre en évidence le travail réalisé par les formatrices et son élément central qui est la posture du formateur sur laquelle nous allons revenir plus loin. Mais il nous paraît nécessaire de revenir aux deux mots clés fortement entendus tout au long de l'expérimentation, mots clés qui venaient parfois comme des éléments contradictoires : au terme de « confiance » fortement exprimé par l'équipe de l'ASF était souvent opposé l'enjeu de « l'appropriation » avancé par les observateurs. Or il apparaît que ces deux termes se situent dans un continuum, un processus chez les personnes qui constitue sans doute le cœur de la démarche de guidance. Ce processus que nous allons tenter de décomposer maintenant justifie la nécessité d'étaler la guidance sur une période suffisante qui permet une maturation chez les personnes. 

Le processus décomposé :

Le plus souvent, les personnes en situation d'illettrisme ont intériorisé l'idée qu'elles ne savent rien faire, elles ont une absence totale de confiance en elles-mêmes. La proposition - présentée d'abord lors d'informations collectives- de préparer un accès à la VAE à la seule condition d'avoir trois années d'expérience dans un métier donné éveille un premier intérêt. Cette information, réalisée au sein de l'ASF conduit à un changement de représentation sur l'accès possible à un diplôme pour les personnes rencontrant des difficultés avec les savoirs de base.

Puis, le fait que la formatrice, celle qui suit la personne sur les réapprentissages de base et la connaît, qui sait ses difficultés et lacunes, propose de s'inscrire sur cette préparation donne confiance : à ce moment là, la personne s'en remet à ce que la formatrice lui dit, elle lui fait confiance. On peut reconstituer ainsi le monologue intérieur qui se joue : « je ne sais rien, mais ma formatrice me dit que c'est possible. Or elle me connaît, je suis dans l'ASF, en cours avec elle sur les savoirs de base. Si ma formatrice me dit que je peux le faire, je pense donc que je peux le faire ». On peut faire l'hypothèse que la même proposition faite par quelqu'un de complètement extérieur n'aurait pas eu la même crédibilité et que un tel dispositif prend vraiment sens, pour ce public, quand il est intégré à un accompagnement plus global réalisé dans la durée.

Ensuite le travail de guidance permet à chacun de se rendre compte, par lui-même qu'il a appris des choses, qu'il sait faire des choses. C'est au travers de la verbalisation, l'explicitation des activités de travail qu'il a réalisé que cette prise de conscience s'opère progressivement. On passe de la confiance accordée à la formatrice à une conscience personnelle de ces acquis qui conduit à une (re)prise de confiance en soi. Une fois que la personne a repris confiance en elle-même, elle peut alors prendre contact avec d'autres et faire des démarches, se tourner vers l'extérieur.

C'est à partir de ce moment là que la personne peut commencer vraiment à s'approprier son projet vers la VAE et son parcours pour y parvenir.

Au-delà de la durée du processus, on voit bien que des étapes se dessinent. Ces étapes renvoient au découpage imaginé lors de la conception de la démarche Sésame par l'ASF de St Brieuc. On commence par une phase de reconnaissance personnelle qui permet ensuite de se tourner vers l'extérieur, c'est la phase de reconnaissance sociale. Ensuite on peut se confronter à une norme, c'est la phase de reconnaissance institutionnelle.

Par ailleurs, il nous paraît vain de nier la dimension affective forte qui conduit les personnes à s'inscrire sur ce type de dispositif. Cela se traduit par une confiance absolue en direction des formatrices qui peut, à juste titre, effrayer ces dernières. □ Le processus de guidance repose bien sur la capacité de l'équipe pédagogique à permettre ce passage de la confiance à l'appropriation par les personnes de leur projet de VAE. C'est pourquoi, au delà des aspects méthodologiques, théoriques et pratiques, c'est bien la posture des intervenants qui constitue l'élément clé de la guidance.

2.14 - Est ce que cela prépare bien à l'accès à la VAE ?

Nous avons pu constater des effets positifs sur les personnes, nous avons repéré des limites aussi, notamment la question de la formalisation de l'expérience, mais peut-on considérer que cette guidance a vraiment permis aux personnes de se préparer à poursuivre le processus de VAE. En quoi cette guidance constitue-t-elle une réelle préparation à l'accès à la VAE ?

► Préparer aux préalables pour entrer dans une démarche VAE

Cette question renvoie à l'existence éventuelle de pré-requis pour une démarche de VAE : en existe-t-il, ont-ils été repérés, formalisés ? dans leur article « la pratique des services valideurs confrontés à un public de CAT candidat à la VAE », écrit dans le cadre de l'expérimentation « différent et compétent », les auteurs¹² ont tenté un repérage de pré-requis éventuels à une démarche de VAE, au delà des trois années d'expérience exigées en rapport avec le diplôme visé. Ils constatent d'abord qu'« avec l'introduction des transcripteurs¹³, la capacité à écrire n'apparaît pas (ou plus) comme un pré-requis à la démarche de VAE ». Puis ils ajoutent que le retour de l'expérience avec les publics de CAT candidats à la VAE les a conduits « à repérer deux types de préalables à la démarche de VAE » :

¹² Margot Quétier, chargée de mission VAE pour les diplômes de l'enseignement technologique et professionnel du Ministère de l'Education Nationale, l'Académie de Rennes et Christian Daoulas chargé de mission nationale VAE pour les diplômes de l'enseignement technique du ministère de l'agriculture

¹³ Dans cette opération, le dispositif d'accompagnement est organisé autour de trois acteurs principaux : l'accompagnateur VAE du dispositif de droit commun, le moniteur de CAT qui assure la relation entre métier et emploi et un intervenant bénévole, le transcripteur, qui apporte son soutien dans la phase rédactionnelle.

Des préalables pour entrer dans une démarche de VAE

extrait de « la pratique des services valideurs confrontés à un public de CAT candidat à la VAE »,
par Margot Quétier et Christian Daoulas.

Les premiers seraient autour de la verbalisation : le candidat doit être capable de dire mais aussi de conceptualiser son activité de travail. Cela nécessite pour lui :

- *d'être capable de se repérer dans le temps pour hiérarchiser les événements et élaborer un récit chronologique*
- *d'être capable de sérier les événements, de distinguer l'essentiel du secondaire pour repérer les activités et les tâches dans un emploi occupé*
- *d'être capable de se décentrer, de prendre de la distance par rapport à son activité de travail*

Ces préalables toucheraient aussi la question de la motivation : on sait que la réussite de la démarche est liée à l'existence d'un projet porté par le candidat. Cela nécessite pour lui :

- *d'être capable de se projeter,*
- *d'avoir une représentation de la tâche à réaliser afin de mesurer l'engagement nécessaire et les effets attendus*
- *de manifester le désir de réaliser son projet. »*

Les auteurs ajoutent que ces préalables ne peuvent être posés comme pré-requis pour entrer dans le dispositif car ils ne sont pas mesurables d'une part et qu'ils peuvent émerger en cours de processus d'autre part. Ils proposent donc *de poser ces deux paramètres en termes de points de vigilance ou points de repère, non pas dans une logique de sélection mais plutôt de précaution afin d'éviter de mettre la personne en difficulté au cours de l'entretien de jury, quand elle devra présenter et expliciter le contenu de son dossier.*

Les effets constatés chez les personnes permettent de considérer que la plupart d'entre eux répondent aux deux registres de préalables identifiés par Margot Quétier et Christian Daoulas. Les critères énoncés ci-dessus constituent des points de repère très utiles qui vont permettre de préciser les objectifs à viser dans le cadre d'une démarche de guidance vers la VAE pour des publics rencontrant des difficultés avec les savoirs de base.

► Et l'écriture du dossier ?

Les auteurs de cet article précisent que « avec l'introduction des transcripteurs, la capacité à écrire n'apparaît pas (ou plus) comme un pré-requis à la démarche de VAE ». Toutefois, dans le cadre du projet « différent et compétent », il apparaît que l'intervention des transcripteurs a donné lieu à des temps de formation et d'articulation avec les autres intervenants auprès des candidats. En effet, même si, comme le précisent les auteurs de l'article, il s'agit « d'acter une pratique courante : beaucoup de candidats se font aider dans ce travail par leur réseau personnel, l'investissement de l'extérieur n'étant ni mesuré, ni contrôlé » le rôle et la posture du transcripteur doivent être clairs « afin de ne pas mettre le candidat en difficulté au cours de l'entretien avec le jury, il doit y avoir adéquation entre le dossier et sa soutenance et par conséquent, appropriation par le candidat du contenu du document. L'expression formalisée doit être celle du candidat et lui appartenir. Le produit (présentation et analyse de l'expérience, démonstration de compétences et mise en forme) doit toujours relever du candidat, seule sa transcription écrite peut être sous-traitée. ». Les bénévoles de l'ASF pourraient jouer ce rôle de transcripteur pour les personnes qui le souhaitent. Ils étaient informés de la démarche, s'y intéressaient mais n'ont pas été formellement mobilisés dans le cadre du dispositif. Lors du comité de pilotage de septembre, le témoignage d'un accompagnateur VAE du ministère de l'agriculture qui avait participé à l'action nous a amenés à réfléchir à des modalités de rapprochement entre les candidats ayant déposé un dossier de recevabilité, souhaitant se faire aider sur l'écriture et des bénévoles intéressés pour le faire. Ainsi, courant novembre, l'ASF a proposé à une bénévole intervenant déjà auprès des personnes sur les savoirs de base de jouer ce rôle d'appui à la transcription pour les personnes en parcours VAE qui le souhaitent et qui poursuivent leur formation aux savoirs de base à l'ASF. Une rencontre avec la chargée de mission VAE de l'éducation nationale a permis à cette personne bénévole de bien comprendre le processus Vae et celui de l'accompagnement et de préciser le rôle qu'elle pourrait jouer pour l'aide à la transcription. Au delà de cet ajustement à l'issue de l'expérimentation, nous pensons aujourd'hui que cette question de l'implication éventuelle des bénévoles constitue une des dimensions à prévoir dans un

futur dispositif de guidance car elle renvoie également à une articulation plus étroite entre guidance vers la VAE et réapprentissage des savoirs de base. 

► **Des modalités d'évaluation plus adaptées que d'autres aux personnes rencontrant des difficultés avec les savoirs de base ?**

Ce point de vue de deux représentants de certificateurs nous permet également de traiter la question de modalités de validation qui seraient plus adaptées que d'autres pour des publics rencontrant des difficultés avec les savoirs de base. Pour certains acteurs, les titres du ministère du travail seraient plus accessibles dans leurs modalités que les diplômes des autres ministères. Cette représentation est basée sur le fait que l'évaluation des compétences pour les titres du ministère du travail se fait au travers de mises en situation sur des activités professionnelles et que donc la question de l'écriture est contournée. Ces représentations sont complètement remises en cause pour trois raisons principales :

- La première est que, et l'expérience « différent et compétent » le prouve, la formalisation d'un dossier ne constitue pas un obstacle dès lors que la personne est capable de décrire et d'explicitement oralement sa pratique professionnelle. Cette capacité est aussi nécessaire dans le cadre d'une mise en situation où le jury pourra être amené à interroger la personne sur les raisons de telle ou telle action professionnelle.
- La deuxième est que depuis juillet 2006, les attendus en termes de formalisation se sont rapprochés entre les principaux ministères valideurs. Désormais, les candidats à un titre du ministère du travail doivent formaliser un dossier intitulé Dossier de Synthèse de la Pratique Professionnelle (DSPP) dans lequel ils doivent décrire les activités de travail correspondant au titre visé. De son côté, l'Education Nationale a procédé à une simplification du dossier n°2. (voir annexe : [éléments de description des emplois et des activités attendus par 2 ministères valideurs](#)) D'autre part, l'évaluation pour un titre du ministère du travail mixte désormais une mise en situation et un entretien avec le jury de professionnels qui détermine l'obtention de tout ou partie du diplôme.
- La troisième raison est que la seule disposition particulière qui présentait un intérêt pour les publics qui nous intéressent n'existe plus depuis juillet 2006 : l'accès à un titre du ministère du travail ne se fait plus par capitalisation progressive des CCP (certificat de compétence professionnelle) qui permettait de tester les compétences les unes après les autres et pas de manière globale. Désormais, les candidats présentent le titre dans sa globalité et c'est le jury qui attribue tout ou partie du diplôme sur la base de l'évaluation de l'ensemble des compétences requises. Nous avons pu confirmer au travers des parcours des personnes qui participent à l'expérimentation le constat que nombre d'emplois ne couvrent qu'une partie des attendus des référentiels de diplômes. Ce constat n'est pas spécifique à ce type de public, c'est une réalité du travail qui touche les salariés qu'ils aient ou non des difficultés avec les savoirs de base et qui interroge les organisations de travail. Cette hypothèse est à vérifier mais il nous semble que pouvoir faire évaluer seulement les parties correspondant à des activités effectivement exercées permet d'engager une dynamique différente, sans doute plus positive que de devoir donner à voir une expérience professionnelle qui ne couvre que très partiellement un diplôme. L'exemple d'une personne du groupe est assez significatif à cet égard :

M, vers la validation du certificat de compétences professionnelles en plonge.

M a plus de 50 ans, il est employé à plein temps depuis plus de 25 ans comme aide de cuisine chargé de la plonge dans un établissement de service public. Il a entamé un processus d'apprentissage de la lecture et de l'écriture depuis un an à l'ASF de St Brieuc. Quand le projet d'expérimentation a été proposé, il s'est tout de suite manifesté : il souhaite obtenir un diplôme en rapport avec le métier qu'il exerce. Il a beaucoup plus que trois ans d'expérience, il est motivé, il s'inscrit donc sur le groupe pour l'expérimentation.

A l'analyse de l'expérience, il apparaît que M. réalise certaines tâches liées à la plonge. Il n'existe pas de diplôme de plonge mais il existe un CCP inclut dans le titre d'agent de restauration du ministère du travail. Avons-nous eu tort ou raison de proposer à M de se positionner sur ce CCP plonge? Il a plus de 50 ans, il s'acquitte des mêmes tâches depuis plus de 20 ans, il débute seulement les apprentissages de savoirs de base et est encore positionné au niveau 1, son objectif aujourd'hui est d'être validé sur son activité de travail actuelle, cela lui permettra d'asseoir sa place dans son organisation de travail. Il n'ambitionne pas, à ce jour, d'accéder au diplôme complet....

Début juillet 2006 il entame l'accompagnement par une rencontre avec une formatrice du domaine professionnel qui le positionne par rapport aux attendus du référentiel. Elle lui fait faire un essai, questionne son expérience au regard du référentiel du CCP et constate qu'il ne réalise qu'une partie des activités. Elle lui suggère donc de négocier avec son employeur l'élargissement de ses tâches afin qu'il puisse se préparer à la globalité du CCP. Il est décidé d'attendre quelques mois avant d'organiser le jury pour l'évaluation qui pourra avoir lieu sur le lieu de travail de M si l'employeur est d'accord.

M, avec l'aide de l'ASF, est retourné vers son employeur qui a accepté de le faire réaliser les tâches complémentaires attendues pour le CCP et d'organiser le CCP sur son lieu de travail. L'évaluation devrait se dérouler d'ici la fin de l'année.

► La question de la suite du parcours des personnes, de « l'après-guidance »

Le dispositif de guidance était prévu pour conduire les personnes jusqu'au dépôt du dossier de recevabilité. Ensuite, les personnes doivent poursuivre leur parcours dans le cadre du droit commun. Au moment où nous écrivons ce rapport, la question de l'après se pose fortement sur deux points principalement : le montage du dossier de financement de la VAE et de l'accompagnement et l'écriture du dossier. On a pu constater au travers de l'exemple de la personne positionnée sur un CCP plonge, que la question du financement peut se révéler complexe et que si une erreur est commise au début de la démarche, il est très difficile de rétablir la situation. On constate surtout que la personne doit être capable de mobiliser le bon interlocuteur au bon moment et respecter les règles administratives des différents financeurs, notamment celles relatives aux délais, aux exigences de co-financement, etc... Si l'accompagnement par le certificateur peut donner des indications sur le financement, les choses sont censées avoir été pensées, voire réglées en amont. Les personnes en difficulté avec les savoirs de base, risquent de se trouver en difficulté notamment les personnes salariées qui ne sont pas accompagnées par des organismes de l'emploi et de l'insertion. ☐ L'aide au montage du dossier de financement constitue sans doute un aspect à prévoir dans le cadre du dispositif de guidance.

☐ Le deuxième aspect à travailler est celui de la mise en relation avec les interlocuteurs du droit commun de la certification. Dans le cadre de l'expérimentation, nous avons mobilisé un PRC en cours de parcours pour un entretien individuel avec chacun des participants. Nous avons aussi organisé des interventions de représentants de certificateurs. Il apparaît nécessaire de penser des articulations avec les acteurs locaux de la VAE : les PRC et les organismes chargés de l'accompagnement VAE pour les certificateurs de manière à ce que les personnes glissent facilement de la guidance à l'accompagnement par le certificateur.

☐ L'autre axe à approfondir, nous l'avons déjà évoqué plus haut, est celui du réseau que la personne pourra mobiliser au cours de son processus de VAE, notamment pour l'écriture du dossier.

2.15 - Des pré-requis pour intégrer une guidance vers la VAE ?

Ces différentes observations et analyses nous permettent-elles maintenant de répondre à la question de la définition de pré-requis pour intégrer une démarche de ce type ?

► Un seul pré-requis : une expérience de travail significative

Si on considère que le dispositif de guidance a pour objectif de préparer aux préalables repérés par Margot Quétier et Christian Daoulas, le seul pré-requis que l'on peut poser est celui d'une durée d'expérience suffisante au regard des exigences de la VAE. Mais, on l'a bien vu au travers de l'expérimentation, il est parfois difficile, a priori de reconstituer précisément le parcours des personnes, souvent fait d'expériences éclatées. Nous reprendrons donc à notre compte la formule de points de repère quant à cette exigence de durée d'expérience. L'idée à retenir, (et c'est ce que l'équipe de l'ASF a mis en œuvre lors des entretiens pour constituer le groupe), est de mettre en perspective le degré de motivation pour s'inscrire sur cette guidance, la durée de l'expérience et un positionnement de la personne sur un objectif professionnel. Le degré de motivation se mesure en demandant aux personnes de se munir pour l'entretien des différents éléments de preuve de leurs expériences. Lors des entretiens pour l'expérimentation, certains avaient même reconstitué un tableau reprenant avec précision les heures effectuées en intérim par exemple.

► Quelle position prendre quant aux capacités cognitives des personnes ?

A l'issue de l'expérimentation, les formatrices se posaient des questions sur la pertinence de cette guidance pour les personnes du groupe positionnées au niveau 1 sur l'échelle de maîtrise des savoirs de base de l'ASF. Elles ont pu constater des obstacles à une implication réelle dans la démarche proposée : la difficulté à s'approprier le vocabulaire, notamment celui inhérent au métier et celui de la VAE et puis des difficultés à mémoriser qui ne sont pas compensées par l'utilisation de l'écrit. Ces constats conduisent une formatrice à indiquer : *« si j'avais su d'emblée ce qu'on pouvait demander, je crois que je n'aurais pas fait entrer certaines personnes. Pour certains, j'attendrais beaucoup plus de voir ce qu'ils donnent en formation avant les lancer sur ça »*. Les personnes concernées, jugent qu'elles ont fait des progrès, l'une d'elles dépose un dossier de recevabilité, l'autre est engagée sur un autre projet. Ce qu'on a pu constater c'est qu'au final, tous les participants retirent quelque chose de cette guidance. Par ailleurs, il nous paraît difficile de définir des pré-requis sur le plan cognitif, qu'on aurait des difficultés à mesurer d'une part et qui pourraient venir en contradiction avec une forte motivation et un parcours professionnel significatif d'autre part. Il nous semble que la position qui doit être retenue pour une telle guidance est que, dès lors qu'une personne a une expérience professionnelle significative, c'est donc qu'elle est en capacité de travailler et qu'elle a des compétences. La question du niveau de maîtrise des savoirs de base et des capacités cognitives renvoie plutôt à des modalités pédagogiques et de formalisation à adapter en fonction des personnes. Différentes pistes de travail existent : une des formatrices envisageait par exemple d'utiliser des enregistrements des verbalisations de la personne. Dans leur article sur l'expérience « différent et compétent », Margot Quétier et Christian Daoulas développent l'intérêt de l'introduction de l'image. Nous avons plus haut évoqué l'idée d'organiser de manière plus étroite l'articulation entre la guidance VAE et les autres temps passés à l'ASF pour les réapprentissages de savoirs de base ainsi que la mobilisation des bénévoles de l'ASF...

2.2 - Effets et conditions de réussite du côté des intervenants dans l'expérimentation

Nous l'avons vu dans le chapitre consacré à la description de l'expérience, différents niveaux d'acteurs sont intervenus au cours de la démarche. Nous allons nous intéresser ici à ceux qui ont été concernés par le parcours des personnes dont l'action doit être repérée afin qu'elle soit identifiée comme partie intégrante d'un dispositif de guidance.

2.21 - L'équipe de l'ASF

Le premier cercle d'acteurs impliqués dans la guidance est constitué de l'équipe de l'ASF : les deux formatrices et la coordinatrice qui sont intervenues directement sur l'action de guidance et les autres intervenants internes (formateurs en ASF, bénévoles, autres stagiaires de l'ASF) qui ont été partie prenante moins directement.

► Une conduite de projet

Un dispositif de guidance vers la VAE pour des publics rencontrant des difficultés avec les savoirs de base ne se réduit pas aux temps de regroupements ½ journée par semaine. Cette partie, centrale, correspond au scénario pédagogique de la guidance. Mais, au delà de ces temps de regroupements, différentes actions doivent être menées et ces actions relèvent de la conduite d'un projet. Nous avons tenté de reconstituer avec l'équipe de l'ASF un référentiel des activités réalisées dans le cadre de ce dispositif. Ces activités interviennent en amont et en parallèle des temps de regroupements et peuvent être prises en charge soit par les deux formatrices, soit par la coordonnatrice, soit par d'autres intervenants de l'ASF.

Les actions conduites par l'équipe de l'ASF pour la conduite du dispositif de guidance

- Organiser les informations collectives et le retour de ces informations collectives pour permettre aux personnes volontaires de se faire connaître
- Réaliser les entretiens préalables à l'inscription sur la guidance,
- Faire un recensement de toutes les expériences des personnes : mettre en place un outil de suivi du cursus de la personne à renseigner au fur et à mesure du processus
- Réaliser les interventions sur le groupe
- Mettre en place des outils pédagogiques et de suivi : fiche synthèse sur le cursus scolaire et professionnel ainsi que le réseau de professionnels avec lequel la personne est en relation
- Aide au remplissage du dossier de recevabilité
- Point et aide aux personnes pour obtenir les certificats de travail auprès des employeurs
- Organiser les plannings avec les employeurs, gérer les aléas d'emploi du temps
- Préparer les séances de regroupement ; écrire le scénario pédagogique
- Rechercher de références théoriques sur la démarche
- Point dans le cadre des réunions d'équipe tout les 15 jours pour tenir informé l'ensemble de l'équipe.
- Aide aux participants pour la mise par écrit de leur expérience en dehors des temps de regroupements
- Temps d'analyse de l'expérience en équipe : repérage et analyse des freins et difficultés, recherche de solutions,
- Analyse de l'expérience verbalisée par les participants extraction des compétences et mise en perspective avec des référentiels existants.
- Recherche d'informations et mobilisation de partenaires par rapport à des situations particulières de participants : dossier COTOREP, financement VAE, mise en place d'une EMT, recherche d'informations sur des métiers ou des formations...
- Organisation des interventions externes : recherches de « pairs » professionnels, rencontres avec le PRC, les certificateurs
- Recherche d'informations sur les diplômes .

Cet inventaire des temps les plus visibles de travail sur le dispositif de guidance met en évidence 4 grands axes d'intervention

- ☐ - celui de la guidance avec les participants avec les temps collectifs et des temps individuels
- ☐ - celui du travail en réseau et en partenariat pour faciliter le parcours des personnes
- ☐ - celui de la recherche d'informations sur la VAE et de la mise en perspective des expériences et projets des personnes avec des diplômes
- ☐ - celui du travail en équipe pour rechercher et maintenir une cohérence dans l'action

On peut ajouter un cinquième axe qui renvoie aux actions spécifiques à conduire pour les participants qui sont salariés. Ces actions concernent les relations avec les employeurs, notamment pour négocier les questions d'emploi du temps et l'ingénierie financière spécifique pour la VAE.

Pour les formatrices, une guidance de VAE se traduit par *« un accompagnement plus fort des personnes. Il faut acquérir beaucoup de renseignements en un minimum de temps. Il faut aussi tout le temps « rebooster » les stagiaires, il faut un suivi important, re-téléphoner aux personnes si elles fléchissent, re-expliquer beaucoup. Ce qui change aussi c'est un travail d'équipe plus important. En général en ASF, une personne s'occupe d'un groupe, ici on travaille à 3 et on informe les autres formateurs qui suivent les personnes en ateliers ».*

☐ Une des conditions majeures de réussite de ce type de dispositif est qu'il soit porté par l'institution et par l'équipe : c'est un projet collectif. Et puis, on a pu constater avec la coordinatrice de l'ASF que la réussite repose aussi en grande partie sur *« l'énergie et la conviction de l'équipe pédagogique »*

Même si le caractère expérimental de l'action a nécessité un investissement temps supplémentaire pour l'ASF, ils n'en reste pas moins que les activités listées ci-dessus sont nécessaires pour conduire ce type d'action.

► Effets sur les pratiques et les représentations dans l'ASF

Si l'équipe de l'ASF était déjà convaincue que les personnes en difficultés avec les savoirs de base pouvaient faire preuve de compétences et de capacités, elles ont été étonnées des capacités des personnes à se mobiliser, des capacités intellectuelles de certains et du formidable levier que constitue l'expérience de travail pour la progression des personnes. Même si elles étaient convaincues à la base de l'importance de valoriser les acquis des personnes et de la « prise en compte globale de la personne », elles tirent des enseignements de cette expérience de guidance et envisagent des prolongements dans leur pratique professionnelle. Les formatrices voient quatre impacts principaux sur leur pratique et plus globalement sur celle des ASF

❶ **« on ne peut plus concevoir qu'on puisse dissocier savoir de base et VAE, ça met du sens à la formation.** (Grâce à l'objectif de VAE), la personne sait pourquoi il faut qu'elle progresse ». Le constat fort du sens que donne l'objectif de VAE aux apprentissages de base et de la valorisation que permet l'entrée par la prise en compte de l'expérience de travail rend évidente la nécessité de lier les apprentissages de base à la reconnaissance professionnelle. D'ailleurs une des formatrices compte importer dans les remises à niveau « le fait de faire verbaliser les personnes sur leur travail, cela a un effet valorisant. Je le ferai ensuite à l'écrit ». L'ASF va entamer une action dans le cadre d'ateliers pour personnes handicapées courant novembre. Une des formatrices indique que grâce au travail sur la guidance VAE, *« j'aurai beaucoup moins de mal à m'engager sur cette action, beaucoup plus d'appétit à aller vers les postes de travail, puis faire le lien avec les savoirs de base. Je n'aurais pas agi de la même manière il y a 2, 3 ans. Je suis beaucoup plus à l'aise sur cette place du professionnel par rapport au processus d'apprentissage des savoirs de base ».*

❷ **Ce type de guidance ouvre sur le monde du travail et de l'entreprise cela permet l'acquisition de toute une culture qu'un formateur d'ASF n'a souvent pas.** Une formatrice rappelle que les ASF n'ont plus la possibilité d'organiser des stages en entreprise et qu'ils sont donc coupés du monde de l'entreprise. Alors que cela peut changer les pratiques sur les apprentissages de base. Dans le cadre de l'expérimentation, elles ont été amenées à rencontrer des professionnels ou les employeurs des participants. Une des formatrices témoigne *« la rencontre avec les professionnels est très riche. On se représente plus le travail, cela permet de clarifier les choses. On a par exemple rencontré le responsable du personnel de M, on a vu son poste de travail, la visite sur site, c'est important ».*

❸ **Evolution des représentations sur les certifications** et la VAE. L'équipe de l'ASF constate en effet leur changement de regard sur les certifications et les certificateurs, même si elles ont souvent été confrontées à la difficulté de se retrouver parmi les informations, parfois contradictoires, qu'elles pouvaient recueillir sur un dispositif qui, faut-il le rappeler est encore jeune et pas totalement stabilisé : la VAE date de 2002. Manquer de connaissances sur le domaine de la VAE a constitué une difficulté tout au long de l'expérimentation même si les différents interlocuteurs de la VAE que nous avons sollicités ont toujours été au rendez-vous quand nous les interpellions.

Les informations nécessaires sur la Vae pour les intervenants :

Avec le recul l'équipe de l'ASF a reconstitué les informations sur la VAE qui lui paraissent nécessaires pour conduire la guidance :

- Une liste de tous les justificatifs qui sont reconnus ; quelle place du bénévolat, le nombre d'heures exigées,
- Connaître précisément les étapes de la VAE
- Tous les certificateurs et leurs spécificités sur le dossier de recevabilité,
- Savoir comment se passe la mise en situation, le jury
- Connaître des personnes ressources pouvoir les interpellier
- Savoir où se procurer les référentiels
- La cartographie des PRC
- L'utilisation d'internet, les sites pour se procurer les référentiels, les dossiers de recevabilité.

Les formatrices ont acquis une connaissance sur la VAE dont elles comptent se resservir aussi dans le cadre de leurs interventions. Elles en parlent à des stagiaires qui sont arrivés après le début de l'expérimentation. Elles contribuent par là à **banaliser la VAE dans l'ASF** comme le suggère très fortement un représentant de certificateur qui a participé à l'expérimentation.

❹ **De l'enseignant au formateur d'adultes,**

Cette expérience a aussi déstabilisé, provoqué des remises en question, des interrogations sur les compétences nécessaires à mobiliser pour ce type de guidance. Quelle étendue de connaissances doit-on avoir ? ce type de démarche touche à différents champs disciplinaires que l'équipe de l'ASF a commencé à identifier : les théories de l'apprentissage, la sociologie des organisations, la psychologie cognitive du travail, les identités au travail... Si on ajoute les compétences d'ordre pédagogique indispensables ainsi que des connaissances sur la VAE cela peut dissuader de se lancer sur ce type de dispositif. Par ailleurs, et saluons ici le travail réalisé par l'équipe de l'ASF, la pression au cours de cette expérimentation était de taille : il s'agissait de réaliser un travail en partie nouveau sur un objectif incertain tout en étant observé par différents intervenants. C'est pourquoi le temps de rencontre avec l'équipe de Gaston Pineau à Tours a constitué une parenthèse positive pour l'équipe qui a aussi pu re-positionner l'essentiel des compétences à mettre en œuvre notamment, la capacité à permettre aux personnes d'expliciter leur expérience et de se l'approprier.

❑ Il est en effet apparu au fil de l'expérimentation que les compétences des intervenants pour une guidance de ce type relèvent plus de la posture et de la pédagogie pour adultes que des connaissances disciplinaires : « *Je m'adresse à des adultes à part entière. J'élargis leurs possibilités et les miennes, je m'enrichis aussi* ». On voit bien la posture de la formatrice qui passe du rôle d'enseignant, qui est « non seulement celui qui sait ce qu'ignore ses élèves mais il est également du côté de ceux qui savent ce qu'il convient que les élèves apprennent » au rôle de formateur d'adultes qui substitue à l'image de l'enfant « structure vide ou du moins à remplissage contrôlé », celle de « **l'adulte rempli de savoirs que son expérience de vie a déposés en lui** / ... ces sujets adultes et "sachant" comme le formateur, et parfois davantage que lui, ne peuvent être traités comme des enfants ayant tout à apprendre »¹⁴. En formation d'adultes, « les usages sociaux des savoirs ne peuvent plus être occultés, pas davantage que leur rapport à l'action ».

⑤ L'intérêt et l'importance du travail en réseau et en partenariat.

Cet aspect semble relever de l'évidence, tout le monde dans le champ de la formation et de l'insertion s'accorde à mettre en avant cette nécessité du travail à plusieurs. Néanmoins, des questionnements sur ce sujet sont pointés. En effet, certains acteurs (se) posent la question de la légitimité des ASF sur l'accompagnement des personnes par rapport aux autres partenaires du territoire. Cette question peut se poser de manière générale mais il nous paraît important pour y répondre de revenir à la réalité de l'expérimentation. En effet, il apparaît que, dans l'action, les articulations se trouvent entre intervenants dès lors que les partenaires respectent des règles de fonctionnement. L'ASF doit être vigilant sur deux points : rester sur l'objectif de la préparation à l'accès à la VAE et bien identifier et se mettre en relation avec les autres interlocuteurs de la personne. Du côté des partenaires, il est nécessaire qu'ils acceptent d'ajuster leur intervention, voire de mettre en veille leur accompagnement pendant un moment tout en acceptant de se mobiliser si besoin pour mettre en œuvre telle ou telle action. Deux exemples illustrent bien cette coopération : l'articulation avec la conseillère chargée de l'accompagnement d'une personne en contrat d'avenir sur un chantier d'insertion. Celle-ci avait « suspendu son propre accompagnement, même si elle restait toujours en veille ». Toutefois, quand il a été décidé de proposer une évaluation en milieu de travail pour la personne, c'est elle qui a trouvé l'entreprise pour mettre en place cette EMT en entretien des locaux. Par ailleurs, la collaboration avec Prométhée, lancée dans le cadre du comité de pilotage a fonctionné de manière également très satisfaisante : les deux partenaires se concertaient par rapport aux situations des personnes et aux démarches à faire et c'était celui qui avait une antériorité ou une légitimité qui prenait les contacts nécessaires pour faire avancer les situations. Les acteurs insistent que le « *travail en partenariat demande à être bien calé pour éviter les doublons* ». Une accompagnatrice de chantier « *est intervenue sur des choses plus de l'ordre de l'insertion sociale* » et elle s'attachait à « *mesurer comment il comprenait les choses* ». On voit bien que des complémentarités se mettent en place et s'ajustent au fur et à mesure, en fonction de la personne accompagnée et des acteurs qui interviennent. Souplesse et complémentarité sont sans doute les deux clés de la réussite de ce travail en réseau mais, des points de repères sont nécessaires pour trouver des articulations pertinentes et efficaces. ❑ C'est pour cela qu'il nous paraît indispensable de garder la clé d'entrée de la préparation à l'accès à la VAE pour cadrer l'intervention de l'ASF afin qu'elle ne soit pas identifiée comme une intervention de plus sur l'orientation professionnelle. Cette clé d'entrée est d'autant plus pertinente qu'elle est celle des personnes elles-mêmes.

On l'a vu au fil de ce rapport d'expérimentation le travail en réseau en interne et avec l'externe, entre acteurs de l'accompagnement a fonctionné de manière très qualitative. Il a en partie été permis par la mise en place du comité de pilotage avec la mise en action de ses acteurs quand cela a été nécessaire. Il a fonctionné aussi en raison de l'antériorité de l'implication de l'ASF sur le territoire et des relations qui avaient été déjà nouées au fil du temps.

¹⁴ Guy Jobert ; article sur la formation extrait du « *Vocabulaire de Psychosociologie* » sous la direction de J.Barus-Michel, E.Enriquez, A.Léry ; Erès, 2002

2.22 - Les autres acteurs impliqués dans l'action

► Acteurs concernés, acteurs à informer, à impliquer ?

On peut identifier différents groupes d'acteurs qui ont été concernés par cette guidance à différents titres. Certains ont été directement impliqués dans le cadre du dispositif, d'autres l'ont été indirectement. Pour prolonger l'action de l'équipe de l'ASF, premier cercle d'acteurs, on peut distinguer un deuxième cercle d'acteurs constitué de :

- ceux qui sont intervenus à différents moments par rapport à l'accompagnement de tel ou tel participant : Prométhée/Cap Emploi ; l'accompagnatrice d'une SIAE ou celle chargée d'un objectif projet...

- les « spécialistes » de la VAE : PRC et représentants des certificateurs qui ont apporté leur contribution auprès de l'équipe de l'ASF et de manière ponctuelle auprès des participants

Ce deuxième cercle d'acteurs était informé dans le cadre du comité de pilotage et sollicité pour intervenir par l'équipe de l'ASF

Un troisième cercle d'acteurs est constitué des employeurs des quelques participants à l'action en situation d'emploi et du réseau personnel des participants. Pour ce troisième cercle d'acteurs la question de leur information, de la négociation parfois avec les employeurs s'est posée : cela devait-il relever seulement de la personne concernée ou l'équipe de l'ASF avait-elle un rôle à jouer ? Dans les faits, les choses se sont faites de manière individualisée : l'équipe de l'ASF est parfois entrée en contact avec des employeurs pour des questions d'emploi du temps par exemple. Elle a pu aussi répondre à des sollicitations de membres de la famille des quelques participants. Deux aspects mériteraient d'être approfondis dans le cadre de futures expériences de guidance vers la VAE. D'une part, la formalisation d'un support écrit d'information que la personne peut utiliser pour informer son entourage professionnel et personnel. D'autre part, la réflexion sur l'information de son entourage et la mobilisation de personnes qui pourraient venir en aide tout au long du processus de VAE notamment pendant la phase de préparation du dossier et des épreuves.

► Le comité de pilotage en action

« L'expérimentation a permis de démontrer qu'il faut être plusieurs » cette remarque d'un partenaire de l'action rappelle la nécessité du travail en partenariat et en réseau. Le comité de pilotage constitue un maillon important d'une démarche de ce type, au delà même de l'expérimentation. **La VAE est nouvelle, œuvrer pour l'accès à ce droit pour des personnes en situation d'illettrisme est un défi, il est nécessaire de créer une synergie pour que les intentions se transforment en actions.** Le comité de pilotage permet d'abord d'informer les acteurs concernés de l'existence et du déroulement de la guidance. Il constitue aussi un lieu d'échange d'informations et d'expériences. Par exemple, les représentants des certificateurs du ministère de l'éducation nationale et de l'agriculture ont témoigné sur l'expérience « différent et compétent » et apporté des éléments qui nous ont permis notamment d'avancer sur la question des pré-requis pour la guidance et l'implication des bénévoles. Il est encore un lieu de rencontre et de connaissance mutuelle entre acteurs afin de permettre que le fonctionnement partenarial à l'échange du comité de pilotage soit prolongé par un fonctionnement en réseau entre acteurs. L'exemple des articulations entre l'ASF et Prométhée pour les personnes ayant une reconnaissance de travailleur handicapé illustre bien cet aspect : une prise de contact et d'informations dans le cadre d'une réunion plénière du comité de pilotage qui a été suivie par des actions concertées pour faire avancer les situations de participants : clarification de la situation à la COTOREP, recherche de financements pour une VAE... Les échanges dans le cadre du comité de pilotage permettent aussi d'évaluer en continu l'action et de la réajuster en fonction des remarques et préconisations apportées par tel ou tel acteur.

Le comité de pilotage constitue donc un élément important du dispositif de guidance pour informer, mobiliser, échanger des points de vue, et évaluer en continu.

Ce travail dans le cadre du comité de pilotage permet de rendre plus efficace l'action opérationnelle quand il s'agit de se concerter pour traiter d'une situation particulière. A Prométhée, on a ainsi « *apprécié que cette expérience n'a pas pris beaucoup de temps : on a échangé, on a fait des allers-retours sur les personnes. Il y a eu des relations directes avec les membres du groupe de pilotage, on est tenu informé et alerté au bon moment* ».

► Effets sur les représentations vis à vis de l'ASF et des publics de l'ASF

« *Je me sens de moins en moins comme une personne accompagnant des illettrés parce que quand j'interpelle les institutions, je parle VAE et j'apporte des informations plus fines sur les personnes* ». L'équipe de l'ASF constate les bénéfices de cette expérimentation et surtout de l'entrée par la VAE dans la relation avec l'environnement. En effet cela « *a un effet de valorisation pour l'ASF, cela change le regard des institutions, la vision est moins misérabiliste, notre image a changé* ». Le fait de pouvoir donner des exemples concrets de parcours vers la VAE dans le cadre de réunions d'information auprès de conseillers par exemple a un impact fort sur le regard des institutions par rapport aux ASF et aux publics des ASF. De même en direction des employeurs, la coordinatrice indique « *dorsque j'ai commencé à expliquer, les employeurs me prenaient pour une rêveuse. Maintenant quand j'ai un contact avec un des employeurs pour la certification, on le sent partie prenante pour valoriser l'effort de formation du personnel* ». Ces premiers éléments apportés par la coordinatrice montrent que introduire l'objectif de la VAE dans les trajectoires de personnes en situation d'illettrisme conduit à appréhender différemment leur accompagnement : on raisonne moins sur leurs manques, leurs lacunes mais plutôt sur leurs expériences et leurs compétences. Et cette approche devient collective, car le mode d'entrée en relation entre acteurs intervenant dans l'accompagnement de ces personnes est celui de la VAE qui sous-tend l'existence et la reconnaissance de compétences.

3- Les principaux enseignements

Ces enseignements constituent les éléments de cadrage pour concevoir le dispositif. Ils vont aussi nous permettre de repérer les points de vigilance et conditions pertinentes de transfert.

3.1- Un dispositif indispensable face à l'enjeu de lutte contre l'exclusion du travail

Permettre l'accès au droit à la VAE pour les personnes en difficulté avec les savoirs de base contribue à lutter contre l'exclusion du monde du travail de ces personnes. Parce que la culture du diplôme reste fortement présente en France et parce que, l'exigence de diplôme se généralise de plus en plus à tous les métiers, dans un objectif de professionnalisation et de valorisation des compétences des personnels en place. A Prométhée/Cap Emploi on pointe très fortement ce **risque d'exclusion du monde du travail en raison du manque de diplôme et de l'enjeu que peut représenter l'obtention d'une validation pour le maintien dans l'emploi des personnes les plus fragiles**. Par ailleurs, on y fait le constat que de plus en plus de métiers se professionnalisent, notamment les métiers de l'aide à la personne et que l'exigence de diplôme augmente. On constate en effet que « *les associations d'aide à la personne mettent en place des critères d'expérience et de diplôme à l'entrée. Cela risque d'exclure le public sur lequel on travaille* ». Les personnes en difficultés avec les savoirs de base n'accèdent pas aux formations qualifiantes préparant à ces diplômes. En revanche elles développent des compétences par la pratique professionnelle. La VAE parce qu'elle permet de valider des compétences acquises par l'expérience de travail constitue donc une voie à développer pour l'accès à un diplôme pour toute personne dès lors qu'elle répond au seul pré-requis posé pour se présenter à la VAE : 3 années d'expérience en rapport avec le diplôme visé. Partant de ce principe, on l'a vu, le processus pour s'inscrire dans ce projet de VAE puis pour s'y préparer nécessite du temps et l'intervention d'un tiers pour certaines personnes, notamment

celles qui ont des difficultés avec les savoirs de base et/ou qui n'ont pas acquis une conscience et une confiance suffisantes dans leurs acquis pour oser, (envisager même !), s'engager sur une VAE. C'est pourquoi, suite à l'expérimentation conduite à l'ASF de Saint-Brieuc et à l'analyse de ses résultats et effets, l'équipe opérationnelle de ce projet a acquis la conviction de **la pertinence d'un dispositif de guidance vers la VAE, permettant à des personnes en difficulté avec les savoirs de base, de définir leur projet d'accès à une qualification reconnue, par la VAE ou par une autre voie, de déposer leur dossier de recevabilité et de se préparer pour la mise en œuvre opérationnelle de leur projet de VAE (ou autre projet de qualification)**. Les acteurs de l'accompagnement associés à l'expérimentation constatent eux-mêmes qu'ils n'ont ni le temps ni les moyens de réaliser cette guidance et qu'un dispositif spécifique est nécessaire pour le faire. Pour les accompagnateurs « *L'amont est nécessaire ; c'est un travail au cas pas cas, un travail d'orfèvre* » que les organismes prescripteurs n'ont pas le temps de faire ». Un représentant de certificateur ajoute « *sans accompagnement spécifique, les personnes ne pourraient pas y arriver. Il faut des professionnels de l'accompagnement de type ASF* ». L'idée dominante est bien de maintenir, ou d'aménager à la marge, l'accompagnement de droit commun mais de prévoir une phase en amont qui permette aux personnes d'avoir les préalables suffisants pour s'inscrire dans cet accompagnement de droit commun.

3.2 - Les 12 principes pour la conduite d'une action de guidance vers la VAE pour des publics rencontrant des difficultés avec les savoirs de base

L'analyse des résultats et effets de l'expérimentation de guidance vers la VAE nous conduit à la conclusion de la pertinence de ce type d'action et à l'intérêt donc de renouveler et de transférer ces dispositifs de guidance dans le but de favoriser l'accès au droit à la VAE pour les publics qui en sont actuellement éloignés.

Un « guide pour le transfert » prolonge ce rapport d'expérimentation. Il présente la démarche de guidance et les outils mobilisables pour la mettre en œuvre. Des modalités de prise en main de la démarche pour les intervenants qui souhaiteront la mettre en œuvre sont également préconisées dans ce guide.

Le dispositif de guidance proposé pour le transfert s'appuie sur 12 principes extraits des enseignements que nous avons pu tirer de l'expérimentation :

1 - La VAE : un objectif mais pas une fin en soi

La clé d'entrée dans la guidance est un projet d'accès à un diplôme par la VAE, le groupe est donc constitué de personnes qui ont une expérience significative sur laquelle on s'appuie pour travailler collectivement. Néanmoins, la guidance peut conduire au constat que la VAE ne constitue pas la modalité la plus pertinente d'accès à une qualification pour la personne ou encore que le diplôme accessible par la VAE n'est pas en cohérence avec l'objectif professionnel de la personne. Il s'agit de réajuster l'objectif en fonction de l'avancement du projet de la personne et trouver les modalités les plus pertinentes pour que la personne poursuive son parcours.

2 - Rendre autonome mais sécuriser

L'objectif est de permettre aux personnes d'évoluer ensuite dans le droit commun de la VAE, il s'agit donc pour elles d'être en capacité de comprendre le dispositif, de donner à voir leurs acquis, d'argumenter, de s'organiser, de mobiliser les ressources pertinentes pour atteindre leur objectif... autant d'éléments constitutifs de l'autonomie qui doit être recherchée dans le cadre du processus de guidance. Mais cette autonomie ne se décrète pas et se développe progressivement par étapes, par des actions concrètes posées progressivement et correspondant aux possibilités des personnes au moment où elles réalisent ces actions. L'équipe d'intervenants a pour rôle de proposer un cadre sécurisant tout en incitant à la prise d'initiatives permettant à chacun de développer une autonomie dans l'action et dans la définition d'objectifs personnels.

3 - Banaliser la VAE

Il s'agit de rappeler que l'accès à un diplôme par la VAE est un droit inscrit dans le Code du travail. Cela passe par de l'information accessible et adaptée ainsi que par la valorisation d'expériences réussies donnant la possibilité à chacun au moins de se poser la question de la possibilité de se positionner sur une VAE.

4 - Articuler avec les temps et acteurs des réapprentissages de savoirs de base

Le processus entre la guidance vers la VAE et les apprentissages des savoirs de base est itératif et le projet d'accès à un diplôme par la VAE contribue à donner du sens aux apprentissages des savoirs fondamentaux. La guidance vers la VAE constitue un projet de la structure qui implique tous les intervenants et qui nécessite de trouver des modalités de travail en commun souples et adaptées à la situation et à la progression de chacun. Les formateurs et les bénévoles de l'ASF doivent être informés du projet, de qui est inscrit sur le projet, de l'état d'avancement du processus, des moments où ils peuvent apporter leur contribution.... Le portefeuille de guidance constitue un support clé pour trouver les articulations entre les différents intervenants.

5 - Laisser le temps au temps : procéder par étapes, partir d'où part la personne et ne pas brûler les étapes

Le processus doit s'étaler suffisamment dans le temps pour permettre la maturation et l'appropriation par chacun de son expérience et de son projet. Cela ne signifie pas qu'il faut multiplier les temps d'accompagnement mais qu'il faut prévoir suffisamment de temps entre deux séquences de travail de guidance. Le rythme d'une ½ journée de travail en groupe par semaine étalé sur une trentaine de semaine paraît adapté surtout quand il est couplé avec des séances d'apprentissages de savoirs de base à l'ASF. En dehors de ce temps de regroupement, certains aspects peuvent être repris individuellement. Il est également important de respecter les étapes prévues dans la guidance car elles constituent autant de pierres qui permettent de consolider le projet d'accès à un diplôme par la VAE.

6 - Travailler en équipe à l'interne de l'ASF

Les formateurs et les bénévoles sont concernés sur le volet pédagogique et de l'accompagnement des personnes. Le responsable de la structure a un rôle central de pilotage du projet notamment sur la partie relative au partenariat institutionnel et la relation avec les entreprises. La fonction accueil/secrétariat joue aussi un rôle de facilitation. La guidance vers la VAE est un projet de structure qui nécessite de prévoir des temps de travail entre les différents acteurs internes pour s'informer mutuellement de l'avancement des projets des personnes et articuler ses interventions.

7 - Ouvrir vers l'extérieur et travailler en réseau et en partenariat

Mobiliser un partenariat autour du dispositif de guidance est un incontournable : il faut constituer un comité de pilotage avec les partenaires locaux qui pourront être concernés par le projet (ceux qui prescrivent, ceux qui accompagnent, ceux qui organisent la VAE, ceux qui financent...). Il faut aussi développer des relations avec des entreprises pour pouvoir mobiliser les apports nécessaires sur le registre professionnel.

8 - Les deux pré-requis pour intégrer la guidance : une expérience professionnelle significative dans un domaine donné ; une motivation pour accéder à un diplôme

L'objectif de VAE étant la clé d'entrée pour cette guidance, il est nécessaire qu'un minimum de conditions soient réunies pour que l'action ait un sens pour tous les participants mais il faut aussi garder une souplesse dans l'application de ces conditions. Le critère de motivation pour accéder à une qualification se mesure par le fait que la personne se porte candidate à l'action d'une part et au sens qu'elle donne à l'accès à un diplôme d'autre part : est-elle capable de dire pourquoi elle veut accéder à un diplôme ? Un autre indicateur de la motivation est le fait de rechercher des preuves de l'expérience. Pour ce qui concerne la durée et la qualité de l'expérience, il ne s'agit pas de la mesurer avec exactitude mais plutôt d'appréhender si l'expérience énoncée par la personne permet de penser qu'un accès à la VAE est envisageable. Il s'agit de se demander si la personne a autour de 3 années d'expériences dans un domaine donné en lien avec les souhaits professionnels qu'elle énonce.

9 - Partir du registre professionnel : ce que je/j'ai fait, ce que je veux faire

Le professionnel est un levier majeur pour la (re)prise de conscience et de confiance en ses acquis, première étape nécessaire pour poursuivre le processus vers la VAE. Avoir (eu) une activité professionnelle prouve, de fait qu'on a des compétences et que on a été capable d'apprendre des choses. Partir du professionnel garantit une clé d'entrée par les acquis pas par les lacunes. Progressivement, la personne, consciente qu'elle a des acquis, pourra prendre la mesure d'écarts entre sa manière d'exercer le travail et celle d'autres professionnels du métier puis entre ce qu'elle fait et sait du métier ce que le diplôme exige.

10 - Verbaliser pour reconstituer et expliciter l'expérience

La prise de conscience de ses acquis s'opère par un processus progressif qui passe par la verbalisation, l'explicitation de son expérience. Ce n'est pas un exercice naturel que de « dire le faire » et il demande un apprentissage qui constitue le cœur de la démarche de guidance. C'est bien par la verbalisation face à d'autres que chacun pourra prendre conscience et confiance en ses acquis. Mais, dire devant d'autres son expérience c'est s'exposer, c'est risquer le jugement et quand l'image de soi-même est dévalorisée c'est un exercice encore plus difficile. C'est pourquoi le cadre doit être sécurisant pour franchir le pas. Ce cadre sécurisant est créé par les intervenants et par le travail en groupe constitué de personnes ayant des points communs (un objectif et des difficultés proches). La verbalisation constitue le matériau de départ à partir duquel l'expérience, souvent fractionnée, pourra être reconstituée et organisée de manière à être utilisée ensuite dans un objectif de validation ou de reconnaissance.

11 - Travailler en groupe mais individualiser le parcours de guidance

Le groupe est le premier levier de mise en mouvement des personnes sur un projet de VAE : pour les personnes il est important de ne pas être tout seul pour se lancer dans cette aventure puis de pouvoir progresser avec d'autres, s'entraider. Toutefois, le processus d'élaboration du projet de VAE et de mise en mots et en forme de l'expérience est propre à chacun. Il s'agit alors pour l'équipe d'intervenants de concilier dynamique collective et processus individuel par une attention portée à l'avancement de chacun dans le cadre des temps collectifs et par la mise en place progressive de modalités de travail en petits collectifs ou en individuel.

12 - Trouver des modalités de formalisation, de production de traces, adaptées à chacun

La question de la formalisation de l'expérience verbalisée se pose car il s'agit de garder des traces pour un processus vers l'accès au diplôme qui peut s'étaler dans le temps : les candidats ont 5 ans pour valider la totalité d'un diplôme. Et puis, la démarche de VAE doit contribuer au développement des savoirs de base notamment ceux liés à la lecture et à l'écriture. Dès lors que le niveau de maîtrise des savoirs de base ne doit pas constituer à priori un obstacle à l'engagement dans une démarche de guidance il s'agit de trouver, pour chaque participant, des modalités pour garder trace du travail qui aura été réalisé au cours de cette guidance. L'utilisation de l'image, les enregistrements peuvent constituer des supports utiles, les séances de remise à niveau peuvent permettre de reprendre des éléments... Un portefeuille de guidance permet de structurer les informations à garder.

Annexe 1 : Composition du comité de pilotage

Organisme	Nom	Fonction
Agefos- Pme	Jean-Luc GUYMARD	
ANLCI	Hervé FERNANDEZ	
ANPE	Martine LEMOINE	Déléguée Départementale
CIBC	Nadia AUFRAY	Directrice
CIDF	Nadine BARON	Directrice
Conseil Général des Côtes d'Armor	Christine PIVIN	Service RMI
Conseil Régional de Bretagne	Yves RAOUL	Directeur de la Formation Professionnelle et de l'apprentissage pour l'emploi
Conseil Régional/point région	Olivier GAUDIN Yann DUDORET	Délégué territorial
DDTEFP	Alain ROBERT Michel LANCIEN	Directeur adjoint Chargé de mission illettrisme 22
DRAF	Christian DAOULAS	Chargé de mission
DRASS	Nelly ANDRE	
DRTEFP	Michel BENQUET Véronique THOMAS	Chargé du dossier illettrisme Chargée du dossier VAE
Education nationale	Margot QUETIER	GIP FAR
FASILD	Pascale PETIT SENECHAL	Directrice régionale
Maison de l'Emploi de Saint-Brieuc Cabri	Alain Gouézel	Mission insertion emploi
Ministère du Travail	Myriam LUCAS Gwendoline GALIVEL	AFPA
Mission Locale,	Yves DUMONT	Directeur
OHE PROMETHEE	Corinne CHAPEL	Directrice
OPCAREG	Isabelle PASCO	
PDITH	Anne Charlotte CADE	coordinatrice
SIAE ALTER	Dominique LE BAILLY	
GREF Bretagne	Sylvie TIERCIN Evelyne LAMBERT	
Emeraude ID ASF Emeraude ID	Bernard LE DROUMAGUET Régine POIROT Hélène MARIE GARNIER	Directeur Responsable formation coordonnatrice
AFPA conseil	Véronique SAUVAGE	Consultante référente du dossier

Annexe 2 : Référentiel de l'ANLCI (Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme)

Degré 1 Repères structurants	Compétences permettant de se repérer dans l'univers de l'écrit (identification des signes et des mots), dans l'univers des nombres (base de la numération), dans l'espace et dans le temps, de participer à des échanges oraux avec des questions-réponses simples, etc.
Degré 2 Compétences fonctionnelles pour la vie courante	Compétences permettant, dans un environnement familier, de lire et d'écrire des phrases simples, de trouver des informations dans des documents courants, de donner et de prendre des informations orales lors d'un entretien, de résoudre des problèmes de la vie quotidienne nécessitant des calculs simples, etc. Les personnes concernées s'acheminent vers la mise en place de savoir-faire d'ordre linguistique, cognitif, mathématique, mais ceux-ci sont étroitement finalisés sur les situations pratiques de leur vie quotidienne.
Degré 3 Compétences facilitant l'action dans des situations variées	Ces compétences permettent de lire et d'écrire des textes courts, d'argumenter, de résoudre des problèmes plus complexes ¹⁵ ; d'utiliser plus largement des supports numériques, etc ; Il s'agit d'aller au-delà du pragmatisme quotidien et de se diriger vers plus de distanciation, de transversalité, d'automatisation, vers une appropriation croissante des codes (règles orthographiques, registres de langue...) vers un usage plus systématique d'outils d'appréhension du réel (tableaux, graphiques, schémas...). Le degré trois est proche du niveau du certificat de formation générale (CFG).
Degré 4 Compétences renforçant l'autonomie pour agir dans la société de la connaissance	Ce degré regroupe l'ensemble des compétences nécessaires pour être à l'aise dans la société, s'adapter aux évolutions et continuer à se former. Il correspond au bagage de fin de scolarité obligatoire. Le degré quatre est proche des exigences de formation générale des qualifications de niveau V (CAP, BEP, brevet des collèges, etc.)

¹⁵ Degré 2 = résoudre des problèmes de la vie quotidienne nécessitant des calculs simples.

Annexe 3 : Les personnes informées et inscrites sur l'action

Les 11 personnes pas intéressées par l'action et qui n'ont pas été vues en entretien

Z < 25 ans	aurait 3 ans d'expérience en plomberie. Projet de s'engager dans l'armée (en PPE)
B <25 ans	pas 3 ans d'expérience. (en PPE)
J <25 ans	n'a jamais travaillé
S <25 ans	A travaillé dans le bâtiment pas 3 ans et ne sait pas s'il souhaite poursuivre dans ce domaine (en PPE)
Y <25 ans	quelques stages
C >25 ans Salarié TH	Pas intéressé. En formation ASF pour l'acquisition des savoirs de base nécessaires à une adaptation de poste
G <25 ans	2 ans apprenti cuisinier, en recherche d'emploi, ne peut s'engager sur ce projet.
B	pas 3 ans d'expérience professionnelle
T <25 ans	pas assez d'expérience professionnelle
G TH en AAH	pas intéressé
G	pas intéressé, projet d'installation

Les 6 personnes vues en entretien mais pas inscrites

Généra (niveau 3)	plusieurs années d'expérience dans l'hôtellerie-restauration à St Martin ; de langue maternelle espagnol. En contrat aidé comme agent de service dans une école Souhaiterait préparer le CAP petite enfance.
Patricia (niveau 3)	sans emploi, expérience professionnelle à préciser. N'a pas d'expérience professionnelle dans un métier qu'elle souhaiterait poursuivre.
Laurence (niveau 3)	expérience en cuisine, en contrat aidé dans une SIAE. Souhaite savoir si une validation est possible en cuisine (entretien ; décompte précis de l'expérience : n'atteint pas les 3 ans)
Christophe (niveau 2)	en contrat aidé dans une SIAE. Vérifie s'il a 3 ans d'expérience en cuisine
Jeannette (niveau 3)	exploitante agricole, 8 ans élevage de dindes. Pas de diplôme. Intéressée mais part à Madagascar
Ahmid, (niveau 1)	de nationalité algérienne en contrat aidé. Plusieurs années d'expérience comme cuisinier en Algérie, non salarié, chez son frère.

Les personnes inscrites pour l'expérimentation

Mickaël –niveau 3, 35 ans	très intéressé - DE– expérience prof comme manutentionnaire, durée à vérifier (après l'entretien : total expérience 1284 + 19 mois + 7 jours)
Jean- Claude (niveau 2), 50 ans	en contrat aidé dans une SIAE (tri des métaux) 13 d'expérience comme agent de service dans un hôpital (ménage, plonge, brancardier). A vérifier en entretien : le type de certification visée, les tâches réalisées, les technologies utilisées, le projet visé (contact prévu avec l'employeur pour disponibilité)
Michel H (niveau 1), 43 ans	ramasseur de volailles depuis 4 ans, TH. Avant, 5 ans comme ouvrier agricole. (entretien : 10 ans ouvrier agricole contact employeur prévu)
Michel R(niveau 1) , 53 ans	en CIF à l'ASF, 25 ans d'expérience comme « garçon de service » dans un établissement scolaire : ménage, plonge, ramassage de poubelles. TH. (accueil favorable de l'employeur)
Françoise (niveau 2) 43 ans	en CIF à l'ASF, depuis 20 ans dans une entreprise de fabrication de masques de sécurité : 17 ans à la chaîne, 3 ans comme agent d'entretien. (après entretien : 8 ans agent d'entretien, 12 ans agent de production – accueil favorable de l'employeur)
Isabelle (niveau 3) , 27 ans	travaille comme ASH dans un foyer logement. Titulaire d'un CAP de collectivité. Souhaite savoir si une validation est possible avec de son expérience : aide à domicile et ASH auprès de personnes âgées. (contact employeur pour disponibilité + financement VAE)
Claudine(niveau 3) , 37 ans	sans emploi ; 5 ans aide à domicile, souhaite valider dans ce domaine
Yannick (niveau 3),	36 ans sans emploi, TH a fait formation CAP cuisine mais pas obtenu le diplôme ; 3 ans d'expérience en cuisine souhaite valider dans ce domaine (entretien : expérience aide de cuisine mais sans doute pas 3 ans + diverses expériences. Suivi TH contact prévu avec l'organisme)
Agnès (niveau 3) , 35 ans	en contrat aidé comme agent de service dans une école. A déjà engagé une VAE sans succès. (entretien : expérience ASH 34 mois – contact avec l'employeur pour disponibilité)
Christophe (niveau 3), 37 ans	DE, intéressé absent lors de l'info coll, formatrice lui en parle. 35 mois agent d'entretien, + 6 mois bénévole aide à domicile pour la famille.

(inscrites mais non participantes)

Brigitte (niveau 2) , 38 ans	sans emploi, expérience comme employée de collectivité. Souhaite savoir vers quelle validation elle pourrait s'orienter (entretien ; expérience en agro vente charcuterie, employée de collectivité, diverses expériences. Projet employé de collectivité. Les formatrices pointent la forte motivation mais que les critères liés à l'expérience professionnelle ne correspondent pas au titre visé par la personne)
Josselyne :- niveau 2	en contrat aidé en SIAE. 5 ans d'expérience comme aide à domicile mais découragée de ne pas trouver de travail ; souhaiterait peut-être changer. Sa crainte : que la VAE ne lui apporte pas de travail (entretien : expérience d'aide à domicile à la Réunion pendant 3 ans mais non déclaré, Agent d'entretien, aide de cuisine. Employeur d'accord)
Thierry (niveau 2)	sans emploi à travaillé 16 ans en boulangerie, pas de diplôme, projet en BTP. Voir plutôt une formation sur nouveau projet. (issue de l'entretien : confirmation entrée sur le groupe : « envisage orientation professionnelle bâtiment, mais si pas possible, voir poursuite en boulangerie avec l'obtention d'un titre)

Annexe 4 : Les compétences clés

D'après les travaux de l'Office d'Orientation et de Formation Professionnelle de Genève

« Les compétences clés, c'est l'ensemble des comportements que la personne mobilise pour s'adapter aux caractéristiques du travail actuel. Elles sont complémentaires aux compétences techniques. »

1 - Travailler en équipe	Collaborer avec les autres dans le but d'atteindre des objectifs communs
2 - Communiquer	Transmettre et échanger des informations dans un contexte bien déterminé
3 - Résoudre des problèmes	Produire une solution efficace basée sur la recherche d'informations utiles, suivie d'une analyse rigoureuse et logique
4 - Organiser	Structurer des activités en fonction d'un résultat à atteindre et dans un temps déterminé
5 - Traiter l'information	Recevoir des données, les comprendre, les traiter et savoir les restituer
6 - Encadrer	Conduire les personnes vers un objectif en mobilisant les ressources à disposition

Annexe 5 : Les éléments de description des emplois et des activités attendus par 2 ministères valideurs

Education Nationale	Ministère du travail
Fiche descriptive de l'organisation	
Fiche descriptive de l'emploi - place dans l'organisation - relations hiérarchiques - changements, situations imprévues	
Fiche descriptive des activités (en choisir 4 au regard du référentiel de diplôme) - description - fréquence - importance - relations internes/externes - traitement des informations - matériels - contraintes. organisation personnelle savoir faire savoir	Description de l'activité type (en référentiel aux CCP du diplôme, cf fiche titre) - Résultats - Description des tâches - Fréquence - Lieu - Périodes - Moyens - Seul ou en équipe. Documents complémentaires

Directeur de la publication	Yves MENS, GREF Bretagne
Responsable de la publication	Sylvie TIERCIN, GREF Bretagne
Rédacteur	Véronique SAUVAGE, AFPA Conseil 35 avec la participation de : Marie-Claude DERSOIR, AFPA Conseil 35 Hélène GARNIER MARIE, ASF Emeraude ID Carine LEVASSEUR, ASF Emeraude ID Sylvia GALOPIN, ASF Emeraude ID Evelyne LAMBERT, GREF Bretagne.
Chargée de publication	Nathalie MOULIN, GREF Bretagne

GREF Bretagne

Mission Ressources et Animation Pédagogique

Technopole Atalante Champeaux ■ 91, rue de Saint-Brieuc
CS 64347 ■ 35043 RENNES CEDEX

Tél 02 99 54 79 00 – Fax 02 99 54 00 00

e-mail : gref@gref-bretagne.com ■ www.gref-bretagne.com