

**VOISINS & CITOYENS EN MÉDITERRANÉE**

80, rue Paradis - 13006 Marseille

Tél. : 04 91 33 39 86 - Fax : 04 91 54 15 09

[v.c.m@wanadoo.fr](mailto:v.c.m@wanadoo.fr)

# Rapport d'évaluation

---

Évaluation du dispositif expérimental d'appui renforcé à la Validation des Acquis de l'Expérience de personnes en activité dans les initiatives de solidarité

**Katia Jacques, consultante**

**18/09/09**



Préfecture de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur  
Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle de Provence-Alpes-Côte d'Azur

Préfecture de la région Languedoc-Roussillon  
Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle du Languedoc-Roussillon



# Sommaire

1. Le contexte.....	3
2. La mission.....	4
La demande.....	4
La méthode.....	4
3. Le projet sous tendant le dispositif d'appui renforcé :.....	6
Principes de l'appui renforcé.....	6
Introduire la VAE dans les initiatives locale de solidarité.....	6
Coordonner les actions du dispositif d'appui renforcé.....	7
Favoriser les conditions du parcours VAE.....	7
4. Résultat de l'analyse descriptive des discours :.....	8
Les effets « réseau ».....	8
Les effets de la mobilisation des partenaires.....	9
Du contact « hors réseau » avec les organismes à une démarche simplifiée.....	10
D'une difficulté particulière à un accompagnement adapté.....	11
Effets de la VAE sur la personne.....	13
Effets collatéraux.....	15
5. Naissance d'un référentiel de compétences.....	17
Appui renforcé à la démarche de Validation des Acquis de l'Expérience.....	17
Promouvoir le dispositif d'appui renforcé.....	18
Repérer la qualité de la production des activités sur le « terreau » des initiatives de solidarité.....	19
Informers les acteurs des initiatives sur le dispositif VAE 20	
Diagnostiquer l'orientation des personnes vers les interlocuteurs compétents.....	21
Favoriser la prise de conscience et la réflexivité du candidat.....	22
Organiser et mener les séances d'appui renforcé.....	23
Soutenir la motivation du candidat.....	25
Etre un praticien réflexif et participer à l'évolution de la profession.....	26
6. Conclusions et perspectives.....	27

## 1. LE CONTEXTE :

*« Voisins & Citoyens en Méditerranée anime un réseau d'initiatives de solidarité et d'entraide qui luttent contre la pauvreté et la précarité dans les régions PACA et Languedoc-Roussillon.*

*L'association s'est donné pour mission de :*

- soutenir et développer les initiatives collectives d'entraide et de solidarité,*
- identifier les questions éthiques révélées par leurs expériences,*
- créer des espaces de recherche et de négociation avec les pouvoirs publics pour faciliter leur reconnaissance,*
- enrichir le débat public et nourrir la réflexion des citoyens, des acteurs, des décideurs. »*

*www.vcm.1901.org*

Les recherches actions engagées par VCM en 1997, puis en 2000, en collaboration avec le CEREQ, la DRTEFP PACA et Espace Compétence, ont soulevé des informations permettant une meilleure compréhension de certains aspects importants lorsque l'on s'intéresse à l'expérience des bénévoles, salariés et acteurs des initiatives locales de solidarité. En effet, ces initiatives se développent de façon telle que leurs activités et organisations de travail donnent lieu à des services et des productions de qualité.

Ce constat pointant la présence de compétences, a conduit VCM et ses partenaires à s'intéresser à la question de la reconnaissance de ces compétences, et à la méthode à employer pour la constitution de preuves d'acquis recevables. Ce travail a notamment abouti à la création d'une grille d'analyse des activités : « l'attestation d'activité ». La formation des responsables encadrant à l'emploi de cet outil, pour un accompagnement du candidat en interne, permet qu'ils projettent ensemble l'activité réalisée par le candidat et le contexte de son action.

Par ailleurs, cette expérimentation a permis de souligner les difficultés d'accès au dispositif de Validation des Acquis de l'Expérience pour le public accueilli et en activité au sein des initiatives de solidarité.

Les caractéristiques renvoyant aux difficultés de ce public, mentionnées dans les précédents rapports liés à cette expérimentation, sont principalement de l'ordre d'une fragilité psychologique et de santé, d'une précarité de leur situation, d'une attitude de retrait et d'isolement, des capacités d'analyse et d'écriture, du manque de confiance en soi, de la relation avec le milieu institutionnel face auquel ils se sont vus en échec.

Afin que l'accès à la VAE soit facilité, depuis 2005, un dispositif expérimental d'appui renforcé à la VAE a été conçu et mis en œuvre.

## 2. LA MISSION

### LA DEMANDE

Au terme de quelques années d'expérimentation du dispositif d'appui renforcé en région PACA, VCM a souhaité procéder à l'évaluation de l'expérience développée, dans une optique de capitalisation et de partage de l'expérience.

J'ai été sollicitée en qualité d'intervenante en organisation, chargée de mission d'évaluation, afin d'évaluer, au sens de rendre intelligible, l'expérience associée au dispositif expérimental d'appui renforcé à la VAE.

Ce dispositif d'appui renforcé à la VAE de personnes en activité au sein des initiatives de solidarité, dégage un cadre d'intervention pour la pratique d'un accompagnement spécifique. L'esprit de ce dispositif est un schéma de la relation qui se caractérise par la volonté *d'aller vers, d'aller à la rencontre* des associations et des personnes qui s'y investissent pouvant être des candidats potentiels à la VAE.

Ce rapport livre l'évaluation de cette expérimentation au regard de ce que révèle le discours de l'accompagnatrice sur sa pratique d'une part, et à partir de ce que les différents acteurs expriment de leur expérience de l'appui renforcé d'autre part.

### LA MÉTHODE

#### ***Le recueil de données :***

⇒ *Par observation directe de rencontres entre l'accompagnatrice et trois candidats différents afin de percevoir des situations singulières d'appuis renforcés.*

Les candidats concernés ont été préalablement prévenus et ont donné leur accord.

Les informations recueillies auprès de l'accompagnatrice et lors des observations ont été exploitées pour la construction du référentiel de compétences présenté plus loin.

#### ⇒ **Par entretiens:**

Les modalités de mise en relation entre l'intervenante et les acteurs dont l'implication est sollicitée pour mener à bien l'évaluation ont été définies avec l'accompagnatrice.

Les dates et lieux de tenue des entretiens ont été déterminés en concertation avec chacun des acteurs. Chaque personne entretenue a été informée des raisons et des objectifs de l'enquête.

Avec l'accord des acteurs, les entretiens ont été enregistrés pour une analyse plus fine des données recueillies, et pour plus de disponibilité de la part de la consultante durant l'entretien. Les entretiens ont fait l'objet d'une analyse des discours, et des indices (items) ont été repérés afin de déterminer ce qui constitue la spécificité de la démarche ainsi que les effets qui en découlent. Les enregistrements ne sont pas conservés après le traitement.

Conformément à son éthique, l'intervenante a fait preuve d'une attitude bienveillante à l'égard des personnes sollicitées.

Les entretiens d'explicitations visaient à recueillir des informations :

- Auprès de l'accompagnatrice afin de construire le référentiel de compétence (cf. partie 5).
- Auprès de professionnels des associations et des bénéficiaires de l'appui renforcé :
  - leurs représentations du travail de l'accompagnatrice
  - leur perception de l'accompagnement à la VAE
  - leurs retours sur la portée de cette expérience.

Les acteurs concernés :

1 responsable d'association (R)

1 encadrant accompagnant en interne (AI)

2 candidates déjà passées devant le jury (C1, C2)

3 candidats à un stade avancé de constitution du dossier, dont l'un est responsable d'association (C3, C4, C5)

1 candidat en début de parcours (C6)

L'accompagnatrice exerçant la fonction d'appui renforcé.

Une autre personne, ayant déjà obtenu son diplôme, ne s'est pas présentée au rendez-vous convenu pour l'interview.

### **3. LE PROJET SOUS TENDANT LE DISPOSITIF D'APPUI RENFORCÉ :**

La loi du 7 janvier 2002 pose le principe d'un droit individuel à la reconnaissance de l'expérience pour les personnes, salariées ou bénévoles, comptant au moins trois années d'activité dans la même branche professionnelle. Le dispositif de Validation des Acquis de l'Expérience institué à cet égard permet de prétendre à l'obtention d'une certification. Différentes voies d'accès à ce dispositif sont mises en place selon les régions, cependant grand nombre de personnes concernées n'en bénéficient pas.

#### **PRINCIPES DE L'APPUI RENFORCÉ**

VCM a pensé le dispositif d'appui renforcé avec le projet de rendre la VAE plus accessible. Il s'agit d'apporter un accompagnement externe et adapté aux caractéristiques de chaque candidat. Depuis janvier 2005, cette action est financée par le Conseil Régional PACA qui a agréé l'association « **A Portée** », créée par Maryvonne Combe, professionnelle menant l'intervention d'appui renforcé. L'intervenante était déjà introduite à la recherche action depuis 1997 en tant que chargée de mission à la DRTEFP.

La pertinence de l'appui renforcé à la VAE tient à la connaissance développée par VCM des activités, des situations, et des besoins des actifs des initiatives locales de solidarité, qui a permis de proposer des conditions de réalisation d'un accompagnement adapté. Ainsi, les actions délivrées lors la mise en œuvre de ce dispositif expérimental sont en cohérence avec l'enjeu qui les motive.

La spécificité de cette démarche d'appui renforcé tient à l'indépendance de l'accompagnatrice qui n'est rattachée ni aux organismes valideurs, ni aux associations. Par ailleurs, son action commence bien en amont de l'entrée dans la démarche VAE lorsqu'elle va à la rencontre des associations et des personnes et qu'elle leur apporte l'information du dispositif VAE.

#### **INTRODUIRE LA VAE DANS LES INITIATIVES LOCALES DE SOLIDARITÉ**

La VAE est organisée autour de réseaux d'information et de conseil éloignés des initiatives locales de solidarité. Rendre la VAE plus accessible, et permettre aux citoyens de bénéficier de leurs droits, c'est d'abord considérer la question du droit à l'information : en allant à la rencontre des personnes, au sein des associations où elles sont en activité, leur porter l'information concernant les dispositifs existants, les conditions de recevabilité et le déroulement de la démarche.

L'une des spécificités que l'appui renforcé arbore est donc cette démarche particulière « d'aller vers » et de porter un regard bienveillant sur les activités des candidats potentiels. Les responsables des associations et les personnes qui y produisent, perçoivent l'intérêt manifesté par VCM, qui ouvre son réseau et propose un partage d'expérience, ainsi que par l'intervenante externe qui se propose d'être personne ressource quant à la question de la VAE. De nombreuses personnes n'ont pas entendu parler du dispositif VAE auparavant, d'autres en connaissent l'existence de plus ou moins loin, mais soit ne se sont pas pensées concernées, soit n'ont pas franchi le pas. En allant à la rencontre de ces personnes, l'intervenante les invite à considérer la possibilité de se voir candidat à la VAE.

## **COORDONNER LES ACTIONS DU DISPOSITIF D'APPUI RENFORCÉ**

Le travail d'information et de conseil effectué auprès des initiatives est complété par le travail de mise en réseau et de collaboration avec les professionnels de diverses institutions sollicités et sensibilisés. Cette articulation permet l'élaboration de réponses ajustées rendant effective la démarche d'appui renforcée.

Le partenariat recherché avec les professionnels des organismes valideurs est essentiel pour permettre une bonne coordination des actions en faveur des candidats. D'une part, VCM échange avec les partenaires à propos d'éventuelles procédures particulières selon les candidats, d'autre part, l'intervenante initiant le dispositif d'appui renforcé se place en tant qu'intermédiaire facilitant la lisibilité du système de certification professionnelle auprès des candidats.

Ces actions sont les prémices favorisant le déclenchement de la perspective d'engagement dans une procédure de VAE pour les candidats potentiels. Cette étape franchie, reste le parcours complexe inhérent à la procédure.

## **FAVORISER LES CONDITIONS DU PARCOURS VAE**

Le dispositif d'appui renforcé propose un « accompagnement » adapté, plus ou moins soutenu et tôt selon le profil du candidat. Une partie du public, au parcours de vie tourmenté, rencontre des difficultés dès la constitution du livret 1 (dossier de recevabilité) qui exige de formaliser et de réunir des preuves d'acquis.

Favoriser l'engagement du candidat et soutenir sa motivation tout au long de la procédure, de l'identification de la certification adéquate jusqu'au passage devant le jury (voire même après si le candidat n'obtient pas la validation), est déterminant pour limiter les abandons, et préserver la personne du sentiment de répétition par rapport aux échecs qu'elle a pu vivre par le passé.

De plus, pour les personnes touchées par diverses difficultés rajoutant des obstacles à la procédure, l'appui renforcé prévoit une articulation de l'accompagnement externe avec l'accompagnement en interne par un responsable encadrant.

#### 4. RÉSULTAT DE L'ANALYSE DESCRIPTIVE DES DISCOURS :

##### LES EFFETS « RÉSEAU » :

VCM a rencontré les associations et constitué tout un réseau auquel il soumet aujourd'hui les possibilités de VAE via le dispositif expérimental.

*AI « Le lien entre le dispositif d'appui renforcé mis en place par VCM et le Mas de Carles s'est fait parce qu'ils ont travaillé ensemble. »*

*R « J'ai participé à la phase expérimentale avec VCM. Le travail initial, j'ai participé à un groupe de travail (...) C'est le partenariat avec VCM qui m'a poussé à suivre et à participer à cette recherche. »*

De par ce travail important, d'information et de suivi, les associations ont vu un investissement dans la durée. L'ouvrage a engendré la constitution de maillons permettant à l'ensemble des acteurs d'échanger leurs expériences et de partager les informations utiles. Les discours révèlent le réseau comme étant un élément incontournable du dispositif, simplifiant la prise de contact et favorisant la réalisation des projets.

*C2 « Des personnes du réseau VCM m'ont mis en relation avec Maryvonne »*

*CI « Je pense que si je n'étais pas chez VCM je n'aurais pas fait la démarche, ici j'ai eu tout de suite l'info. (...) dans le réseau on a fait une réunion avec Maryvonne qui a donné toutes les infos et moi j'ai partagé mon expérience. »*

*C6 « Si c'était pas dans le cadre de VCM je ne me serais pas lancé, il y a la proximité qui a fait beaucoup. Ce qu'il y a de fantastique c'est que ça rend possible les choses »*

*C3 « Ça fait longtemps que je connais mais j'ai été plus sensibilisée par le biais de VCM qui a entrepris de faire faire des VAE auprès de personnes en grande précarité et sur des lieux à vivre. »*

*C4 « on est en association loi 1901, on a un centre d'hébergement d'urgence qui a été révélé par VCM, on a été en réseau. J'ai parlé à VCM de faire mon projet de VAE (...) parce que quelqu'un de VCM est dans notre conseil d'administration (...) il m'a dit il y a quelqu'un qui pourra t'accompagner. »*

*C5 « On m'a dit pourquoi tu ne ferais pas une VAE. Je suis dans une association de SDF à Toulouse qui fait partie du réseau VCM, comme Cavaldone en fait partie aussi, par bouche-à-oreille j'ai pu y rentrer aussi (...) Réseau VCM m'a mis en relation avec Maryvonne pour qu'elle puisse m'aider à remplir le dossier VAE.»*

Par ailleurs, le réseau permet à VCM d'introduire l'intervenante en appui renforcé à la VAE auprès des responsables des initiatives, ces derniers faisant le lien auprès des personnes susceptibles d'être concernées. Ce schéma favorise la mise en relation dans un rapport de confiance. Ainsi lorsque l'intervenante se rend sur place pour rencontrer les candidats potentiels, les informer, les conseiller, sa venue a été préparée en interne pour que les conditions de communication soient optimales.

*AI « La spécificité du dispositif tient à quelque chose qui tient de la relation, il est question de proximité et de confiance que les personnes accordent à l'équipe, et par relais à l'accompagnatrice (...) La notion de confiance est transmissible à partir du moment où on sait qui est qui, du moment que l'équipe a accepté, le relais est fait.»*

*R « La prestation de Maryvonne est remarquable car elle vient à la rencontre, elle s'entretient avec les gens et il y a une relation triangulaire qui favorise la confiance. »*



*AI « Il y a la proposition que l'on fait à la personne, et il y a l'acceptation ensuite qui dépendra en partie de la confiance avec ce type de public. »*

### **LES EFFETS DE LA MOBILISATION DES PARTENAIRES :**

Le travail de sensibilisation des différents partenaires autour du dispositif d'appui renforcé a facilité la compréhension du travail effectué au sein des initiatives locales de solidarité et favorisé la liaison. Dans certains cas, des professionnels des organismes valideurs entreprennent une rencontre au sein des initiatives engageant alors des relations directes. D'autre part, l'intervenante en appui renforcé, qui a pu faire reconnaître sa fonction et son statut d'indépendance, se situe à l'interface des candidats et des instances de validation, elle représente un tiers de confiance. Cette situation lui permet de solliciter les personnes compétentes pour obtenir les informations pertinentes et utiles à transmettre.

*AI « Avec ce ministère des choses sont possibles qui ne seraient pas possible avec d'autres, ces personnes ont compris l'enjeu, cela participe à rendre ce schéma possible. »*

*R « Maryvonne guide vers les bons interlocuteurs, met en place le relais d'une phase préliminaire pour lui permettre de s'engager dans la VAE. (...) C'est la première information que l'on porte à la personne puis la simplification des liens avec les institutions. »*

*C3 « Il y a eu un parcours du combattant pour savoir auprès de qui il fallait retirer le dossier, car la première validation aura lieu en septembre. Maryvonne me donnait des infos, des orientations, et puis au final il s'avérait que c'était un diplôme délivré par l'éducation nationale, alors Maryvonne a directement contacté une personne. »*

L'œuvre résultant de l'intervention spécifique d'appui renforcé ainsi que cette mobilisation, tant des professionnels encadrant dans les initiatives que des professionnels de différentes institutions, se manifeste en un réseau de collaborateurs. Ce réseau est riche des compétences complémentaires de chacun et participe à rendre la démarche VAE plus accessible aux candidats. Le relais et la complémentarité s'organisent autour des candidats et est particulièrement important pour les personnes les plus en difficulté.

*R « Je repère les personnes, je connais bien mon personnel, mais j'ai besoin d'un relais que je trouve avec Maryvonne. »*

*C5 « on avait déjà trouvé le référentiel sur internet avec ma responsable et on a vérifié avec Maryvonne »*

*AI « Maryvonne aujourd'hui est connue ici. L'intérêt de la présence de Maryvonne qui vient toute les trois semaines c'est la complémentarité, elle n'est pas dans la vie quotidienne, pour que ça fonctionne il faut quelqu'un ici au quotidien et elle. »*

*C5 « Je fais le travail et elle repasse pour voir si le travail est bon sur le plan technique, et sur le plan pratique c'est Isabelle qui peut m'aider. »*

## DU CONTACT « HORS RÉSEAU » AVEC LES ORGANISMES À UNE DÉMARCHE SIMPLIFIÉE :

Les expériences de rapports avec les institutions évoquées par les acteurs paraissent bien éloignées de leurs attentes. Les discours rapportent que rentrer en relation, se sentir compris, réaliser un projet en cherchant un soutien auprès de certaines organisations est apparu compliqué.

*C4 « ...il y avait moyen de se faire aider par les organismes qui sont sur la liste fournie quand on postule pour la VAE (...) je m'étais un peu renseigné quand même, y a avait pas de place les gens étaient trop occupés à jeunesse et sport et puis et cetera, et puis après c'est... c'est pas pareil quoi c'est... c'est moins sympathique quoi. (...) ils avaient pas le temps, enfin pour les contacts que j'ai pris moi personnellement, c'était difficile de rentrer en relation avec eux »*

*AI « Ici il y a des personnes qui n'ont jamais eu de diplômes, qui ont eu des relations difficiles avec les institutions »*

*C5 « il y avait une petite entreprise qui travaillait en sous-traitance avec l'ANPE mais ils ont été incapables de me trouver une formation dans toute la France. »*

*C3 « Le dispositif de Maryvonne a simplifié les choses, même si j'avais déjà des informations, les interventions sont fortement payantes, l'aspect financier ne m'aurait pas freiné mais l'état d'esprit peut-être. »*

*C2 « J'ai participé à une réunion VAE à l'ANPE, ça s'était mal passé, déjà on était nombreux dans une salle comme des petits moutons. C'est une question de formulation, la personne, la relation, je sais pas... »*

*IA « ...la conseillère qui dit au diplômé que maintenant qu'il a son diplôme il va pouvoir s'insérer, or ce n'est pas forcément le projet de la personne. Lorsque les gars se présentent à des entretiens à l'extérieur, ils reviennent chamboulés (...) Ça crée des choses compliquées. Le référent est là pour l'intérêt de qui ? On sait qu'ils ont des comptes à rendre »*

A travers ces mots, il est perceptible que les acteurs, qui le peuvent, identifient les organismes auprès desquels ils espèrent obtenir des informations, des réponses, des orientations, qui leur sont indispensables pour avancer dans leurs démarches puisqu'ils doivent respecter un protocole préétabli. En outre, il semble être également question de relations humaines, d'écoute, de compréhension, d'échange, autant de points d'accroche desquels vont découler l'engagement du candidat.

Ces pré-requis sont inhérents à l'appui renforcé de par les valeurs qui le sous-tendent. Ainsi, dans le mouvement vers l'autre qu'elle opère, l'intervenante se met à la portée des personnes, et se situe comme personne ressource. En conséquence, les acteurs témoignent de la mobilité, de la disponibilité, du soutien dont fait preuve l'intervenante, et de la simplification de la démarche qu'elle leur apporte. La spécificité de l'appui renforcé en tant que dispositif « souple », accorde un éventail d'actions atténuant les freins que rencontrent les candidats.

*R « La personne sait qu'elle peut contacter Maryvonne si elle voit un problème. »*

*C4 « ... financer les trajets, il faut avoir le temps... On est dans une région assez reculée quand même donc le moindre déplacement c'est minimum 50 km, il y a pas trop de moyens de transport donc... c'était vraiment les dispositions idéales quoi. Maryvonne se déplace parfois, c'est une bonne occasion d'avancer, ici elle accompagne trois personnes dont moi. »*

*C3 « Maryvonne met au service de la personne qui souhaite valider tous les outils dont elle dispose, un grand réseau, une analyse... C'est pas directif, elle ne dit pas vous devez faire ça ça ça, elle dit, j'ai des choses à te proposer, je sais des choses, je peux te faciliter la démarche, je peux me*

*renseigner, je suis là, tu n'es pas seule et si tu as des doutes tu peux m'appeler (...). Pour moi c'est exactement ce qu'il me fallait (...) la façon dont elle amène la personne à enclencher le processus. »*

*C4 « Avec certaines personnes c'est difficile, elle est obligée de répéter sans arrêt... »*

*C3 « Je me sens privilégiée de la faire avec elle. Elle sort de l'aspect formel, sur des lieux qui ne sont pas administratifs ou formels. Elle a accès à ce qui relève de la personnalité. Et de ce fait elle ne fera pas de proposition qui soit à l'opposé de ce qu'est la personne. »*

*C3 « Ce n'est pas une institution qui prend le pouvoir sur la démarche (...) on en oublie presque qu'il faut rentrer dans un moule dans un cadre institutionnel. Au début on ne voit que ça, que ce moule auquel on doit coller, puis on arrive à se retrouver au centre, à ne pas être au service de, à être le sujet. »*

### **D'UNE DIFFICULTÉ PARTICULIÈRE À UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ :**

Il apparaît que les obstacles à la prise de recul que nécessite la rédaction du dossier sont indépendants du niveau de formation initiale. Les processus de distanciation et subjectivation sont compliqués à engager. C'est pourquoi le regard extérieur que porte l'intervenante est un précieux appui pour permettre au candidat d'accéder à une position distanciée permettant la réflexivité. Il s'agit de commencer par écarter les affects et les gênes afin que ces freins mentionnés par les acteurs, ni ne parasitent l'immersion dans le travail du dossier de validation, ni n'entravent l'analyse de l'activité.

Les propos des acteurs rencontrés rendent compte de difficultés diverses qu'ils tentent de cibler et d'interpréter, et qu'ils imputent soit à des traits ou capacités personnelles, soit à des facteurs externes.

*C3 « Au début on ne voit que ça, que ce moule auquel on doit coller... »*

*AI « ...on est très vite dans les histoires de vie. La particularité de ces publics c'est qu'ils intègrent leur histoire de vie, dès qu'on pousse la porte on est en plein dedans (...) mais montrer à l'autre qu'il est libre de ne pas en parler, car le sujet c'est le côté professionnel. Mais ces personnes lient tout... »*

*C2 : « J'ai du mal à accepter qu'on me donne des ordres (...) rentrer dans les cases. J'ai arrêté les études avant le diplôme parce que j'avais psychologiquement du mal avec le diplôme.(...) Il s'est passé des choses dans mon enfance, peut-être que ça vient de là (...) j'ai toujours eu un manque de recul, mais je suis sûre que mon problème d'audition y est pour quelque chose. »*

*C6 « je pensais avoir une facilité à écrire, la preuve c'est que j'écris de temps en temps dans le journal, je m'étais dit que c'était plutôt simple pour moi, en réalité pas du tout parce qu'il ne s'agit de la compétence d'écrire, il s'agit de la compétence de prendre de la distance, et là je suis complètement dans les choux.»*

*C6 «(...) la VAE renvoie vraiment à quelque chose de personnel (...) Décrire ce que je fais pour moi c'est pas possible, parce que ça a toujours été une équipe, je peux pas dire que j'ai fait quelque chose parce que c'est pas vrai, j'ai jamais rien fait moi-même, on le fait avec des gens, on valide. (...) Moi la difficulté c'est d'écrire avec « je », j'ai des difficultés pour une analyse individuelle. »*

*C4 « Au niveau de la VAE la grosse difficulté c'est de parler à la première personne du singulier parce qu'on fait rarement les choses seul déjà dans la vie, c'est bien souvent du travail d'équipe, donc devoir tout rapporter à soi... c'est un peu curieux... des « moi je » à toutes les sauces (...) C'est désagréable, c'est pas assez proche de la réalité, dans notre branche on bosse rarement seul dans les métiers de l'animation, du sport... »*

*C1 « ...difficile c'est de parler de soi, d'employer toujours le « je », c'est un cap que j'ai passé avec Maryvonne. Il y a eu tout le travail de soutien de Maryvonne, pour se distancier.»*

Par ailleurs, la forme du dossier et la formulation des questions sont pointées comme étant des obstacles, si les candidats ne perçoivent pas ce qui est attendu, ils se retrouvent d'emblée dans l'incapacité de répondre.

*C4 « (...) les questions qu'ils posent (...) pour les gens qui ne sont pas passés par la formation avant, je vois pas comment ils peuvent comprendre les choses quoi (...) la plupart des termes sont un peu barbares, et puis la façon d'articuler les choses, les exemples, toutes ces choses-là quoi (...) je vois la difficulté des autres personnes qui sont dans ce processus-là quoi, qui trouvent ça... qui comprennent pas c'est trop tiré par les cheveux »*

*C4 « ... pour un CAPA ils s'attendent à des compétences de compréhension qui sont vraiment trop.... On dirait que c'est fait pour que les personnes puissent pas le réaliser seules, pour obliger les gens à suivre un accompagnement payant... je vois M..., s'il n'avait pas d'accompagnement, il flancherait dès la première page, l'accompagnement il est indispensable, elle y passe du temps. »*

*C5 « Tout seul je n'y arriverais pas à cause de l'incompréhension des questions, ce qu'ils me demandent de faire dans le dossier est incompréhensible à mon niveau »*

L'intervenante en appui renforcé joue ici une fonction essentielle pour permettre au candidat de réaliser le dossier. En reformulant les questions et en explicitant ce qui est attendu, elle est une aide à la compréhension.

Les bénéficiaires de l'appui renforcé soulignent l'importance de la relation instaurée. Alors qu'ils énoncent les freins rencontrés et l'aide méthodologique qu'ils ont reçue, ils abordent également le soutien humain, ils relient les deux niveaux de telle façon que la qualité de l'intervention semble bien dépendre de ce que les candidats, non seulement, se sentent encadrés dans leur travail, mais aussi, perçoivent la relation humaine dans un cadre de travail.

*C2 « Je ne m'en serais pas sortie sans Maryvonne qui m'a éclairci les questions, m'a apporté une aide, psychologiquement, moralement. Maryvonne m'a aidé à comprendre ce qu'ils attendent dans le dossier. Elle posait les questions de façon simple, elle me demandait d'expliquer comment je gère telle ou telle situation, de décrire ce que j'ai fait, et puis elle m'aidait à trouver les bons mots, à mettre les choses dans l'ordre, à mettre du recul, de la distance, pour avoir un parlé professionnel. »*

*C2 « Maryvonne agit avec sympathie et gentillesse. (...) Maryvonne est intermédiaire entre le professionnel et l'affect. »*

*C1 « ça a été le travail avec Maryvonne de repérer sur mon poste pour chaque matière les tâches qui correspondaient. Le soutien avec Maryvonne est important parce que à un moment on sature, on ne voit pas les nuances entre les questions qui se ressemblent, on n'a plus d'idée. Alors elle intervient, et puis elle respecte la façon d'exprimer les choses. Elle est mobilisatrice et motivante »*

*AI « (...) difficulté d'élocution pour l'un et de compréhension pour l'autre, difficulté ou appréhension de passer à l'écrit pour des personnes qui ont une qualification très faible, voire pas du tout de qualification et niveau illettrisme. Dans ces conditions, on ne peut lancer les gens qu'avec de la proximité, les gens ne peuvent se lancer là dedans que s'ils ont confiance... ils savent que ce n'est pas un traquenard. »*

*C3 « Même si j'avais la volonté de le faire, ça m'a paru plus facile avec Maryvonne. L'accompagnement est génial parce que d'abord elle fait la traduction, elle explique la forme de la réponse et le fond de la réponse, elle voit ce que les personnes attendent dans le dossier, elle connaît les erreurs à éviter, elle ramène au cadre qui correspond à l'état d'esprit du ministère concerné. (...)Et elle ne lâche pas tant qu'on n'a pas trouvé la bonne formulation. Elle conserve et accepte ce*

*qui a du sens pour la personne, même en fournissant un mot plus technique elle s'assure que cela correspond vraiment à ce que la personne veut exprimer, il faut que ça reste à l'image de la personne. »*

*C5 « C'est une personne très professionnelle et sérieuse, elle est très proche de nous. (...) Le travail du dossier de validation était incompréhensible, alors merci Maryvonne. Elle a commencé par lire le dossier, et elle m'a aidé à dessiner un plan de travail, et pour déterminer ce que j'allais traiter. (...) S'il n'y avait pas Maryvonne, le dossier je l'aurais jeté parce que pour moi c'était inaccessible, j'ai que le niveau brevet des collèges, et pour comprendre le dossier il faut un niveau...BTS au moins. »*

L'intervenante agit avec ses compétences instrumentales ainsi qu'avec ses compétences personnelles et relationnelles. Elle doit prendre le temps d'écouter la personne, d'entendre ce qui a du sens pour elle, et lui expliquer la manière dont on attend d'elle qu'elle porte un regard particulier sur son travail, regard qui passe par l'objectivation. Situer le candidat dans sa vision du monde, lui signifier que l'on a perçu ce qu'il a livré de son histoire sans l'endosser, et l'amener à un travail sur un objectif commun, dont la forme est imposée, et qui doit être défini dans le temps pour optimiser le temps impartis à l'appui renforcé dont il bénéficie.

### EFFETS DE LA VAE SUR LA PERSONNE

Les discours font apparaître que la démarche VAE a conduit les candidats à avoir un contact avec un milieu institutionnel duquel ils se sentaient éloignés de par la mise en lien qu'ils opéraient entre les difficultés qu'ils ont traversées et les normes ou procédures institutionnelles. Le contact qu'ils engagent avec les organismes valideurs induit un changement de regard qui les amène à percevoir qu'il y a des possibles.

*C2 « Finalement je me dis que je suis pas rebelle, en fait j'avais peur de pas réussir et j'étais en colère (...) J'ai compris qu'avoir des règles et s'insérer dans un cadre était utile. »*

*C3 « certaines personnes n'étaient pas grand-chose à leurs propres yeux. Leur faire reconnaître à eux-mêmes qu'ils ont des compétences pour faire reconnaître ensuite aux institutions qui les ont exclues à un moment. »*

*IA « Et puis c'est une confrontation... ça permet de casser un peu les sectorisations, le fait de voir des gens... Maryvonne qui vient mais aussi le réseau... de devoir aller rencontrer un jury, tout ça, ça permet de se situer dans un environnement professionnel. Le changement c'est que par le biais de (...) cette démarche ça ouvre à une connaissance de certains circuits, c'est une ouverture sur l'organisation de la vie sociale. Pour ceux qui sont arrivés ici très jeunes il n'y a pas de confrontation. »*

C'est un phénomène largement observé que l'on retrouve également dans le discours des acteurs, la démarche VAE est source de valorisation pour le candidat. Les paroles tant des candidats que des responsables sont extrêmement fortes dans le champ de la reconnaissance sociale et de ses effets sur la motivation. La posture réflexive que la constitution du dossier exige les amène à prendre conscience de la valeur des compétences qu'ils ont développées pour exercer leur activité.

*C1 « La démarche VAE m'a boostée sur mon boulot, sur moi-même, ça m'a énormément servi. Avoir le diplôme se sera une valorisation, une reconnaissance de ce que j'ai fait. »*

*AI « Pour les personnes qui font la VAE c'est valorisant. Ce sont des personnes qui n'ont jamais eu de diplôme, qui ont eu des relations difficiles avec les institutions. »*

*P « Il y a un effet de valorisation de la personne, ça peut être énorme, même sans l'obtention de la qualification. Le fait de présenter son dossier à son employeur, de répertorier ses savoir-faire. Il y en a qui retrouvent un capital de confiance en eux assez important. »*

*AI « Deux personnes ont reçu le document officiel du CAP, et ils étaient tout contents. On ne peut pas mesurer ce que ça change à l'intérieur, mais ça change des lignes, ils étaient émus »*

*AI « le bénéfice tiré, c'est pas la recherche d'emploi, ici c'est la valorisation, pouvoir dire tout ce que j'ai fait avant, ça n'a pas servi à rien. C'est des étapes fondatrices d'une histoire de vie, constitutive d'un parcours qui a été souvent très compliqué et dévalorisant »*

La démarche VAE implique pour les sujets une mise en perspective de leurs gestes professionnels en adoptant un regard distancié sur leurs activités. Cela a pour effet de favoriser l'appropriation et la subjectivation, ces processus personnels qui appartiennent éminemment à l'espace de l'individualité.

*C1 « La VAE permet de remettre dans le cadre, et de placer le « je » même lorsqu'il s'agit d'une collaboration pour montrer la complémentarité et les compétences qui me sont propres. Il n'y a pas de sous tâches, il y a des compétences pour chaque poste et chaque poste est important. »*

*C3 « Le fait de verbaliser certaines actions c'est quelque chose qu'on fait rarement, on arrive à comprendre pourquoi on réagit et on agit comme ça. C'est intéressant de s'apercevoir qu'on n'agit pas au hasard. Quand on analyse ce qu'on fait et de quelle manière, on se rend compte que tout a une signification. (...) En écrivant, en reformulant dans un cadre ça aide à comprendre pourquoi on a agi de telle manière et pas autrement. »*

*AI « Je pense que... la reconnaissance d'une compétence... (...) contribue à ce regard sur soi qui permet de dire je suis.... (...) c'est quelque chose de valorisant et qui contribue à savoir à quelle place je suis, je suis pas qu'un ancien sdf, je suis un mec qui a un CAP de maraîchage... (...) Ça c'est la citoyenneté, la reconnaissance de la place de chacun, définir la place à laquelle on est, ça contribue à l'équilibre de la personne, la marginalité c'est pas constructif. »*

Les propos des acteurs dévoilent que le raisonnement issu de la démarche VAE ouvre sur des projets, la possibilité d'une évolution, un enrichissement des tâches et une aspiration de réussite sociale.

*C2 « Et puis c'est un tremplin, une première marche. J'ai compris que les règles servaient à quelque chose. Faire cette démarche, finalement, ça m'a redonné de l'ambition. »*

*C3 « moi la validation de ce diplôme, c'est d'avoir une liberté de travailler dans n'importe quel secteur et de la façon qui me convient. (...) et puis je veux donner une valeur à ces quatre années, qu'elles soient reconnues car elles m'ont apporté une pratique professionnelle que je n'aurais pas pu acquérir dans un autre endroit. »*

*C4 « Le projet avec le diplôme, c'est d'avoir un éventail d'activités plus large »*

*C5 « Je fais une VAE pour décrocher un diplôme, je vais pouvoir évoluer dans la profession, je ferai un métier plus valorisant. (...) j'aurai un boulot de responsable d'écurie, ce sera une évolution professionnelle. »*

*C6 « Qu'est ce qu'il y a en jeu dans... Peut-être que j'ai peur de me retrouver au chômage, je ne peux pas mettre dans mon CV que je ne n'ai pas ce diplôme mais que j'en ai les compétences. »*

*R « Cette personne a été embauchée comme responsable de la collectivité dans une commune, ça a été une progression importante. »*

Cependant, ce cheminement n'est pas systématiquement relié à un désir d'insertion. L'objectif du dispositif VAE est de réinsérer des individus désaffiliés de la société salariale. Le diplôme viendrait certes résoudre le problème de la « non employabilité », mais les personnes fragiles dont l'accompagnateur interne parle ici, ne sont pas exclues puisqu'elles ont trouvé dans le lieu où elles résident un réseau concret de solidarité, une forme de sociabilité, même si elles diffèrent des normes ordinaires. Certes, les candidats tirent un bénéfice de cette démarche, mais il s'agit d'un bénéfice personnel à travers la reconnaissance et la valorisation de leur activité. Ils ne souhaitent pas que leur soient imposées les conditions de leur intégration.

*IA « ...la conseillère qui dit au diplômé que maintenant qu'il a son diplôme il va pouvoir s'insérer, or ce n'est pas forcément le projet de la personne (...) pour eux être dans ce lieu c'est quelque chose de positif, et les référents qui les encouragent à quitter ce lieu pour s'insérer, pour montrer qu'ils sont capables. Ça crée des choses compliquées. »*

## EFFETS COLLATÉRAUX

Bien que la VAE soit une démarche individuelle sa mise en œuvre peut engendrer des effets au-delà de la personne directement engagée.

Ainsi, les acteurs ont observé que les personnes en activité dans les initiatives, assistant au déroulement de la démarche, peuvent se questionner sur le sens, voire se projettent à la place de leurs collègues. Le parcours professionnel et la capitalisation des acquis professionnels s'inscrivent dans une réalité commune à l'association et à ses actifs, pour qui l'importance de fournir un travail de qualité, est mise en lien avec le projet de se professionnaliser via la VAE ou la formation. La VAE contribue au développement du goût d'apprendre et favorise la professionnalisation. Il est observé sur certains actifs un impact en termes de capacités d'initiative et de contribution dans l'optique de proposer un service ou un produit de qualité supérieur.

*AI « Les mentalités ont changé, au début les autres ne comprenaient pas bien, ils lançaient des vannes, peut-être l'idée d'obtenir un diplôme c'est incongru, et puis raconter ce qu'on fait... c'est pas dans la culture des gens. Mais là, M... a dit à tout le monde qu'il faisait la démarche et aussi qu'il apprenait à lire et à écrire. Et un respect de la démarche s'est imposé parce qu'il y a des résultats. »*

*CI « Avec le dossier VAE on doit faire des recherches, se souvenir de la façon dont on a démarré, d'avoir un regard sur son organisation, et ainsi de pouvoir s'améliorer ».*

*AI « La VAE ouvre des portes sur la question de la formation, les démarches entreprises ont créé un climat qui fait qu'il y a des possibles identifiés. La possibilité d'acquérir une plus grande compétence pour l'investir dans ce lieu. Ce qui est fort c'est que tout le monde sait que M... apprend à lire à 53 ans, ce qui leur montre que l'on peut apprendre des choses à tout âge. »*

L'engagement de l'initiative dans le développement du projet de validation requiert des capacités sociales et une fonction interne de soutien des candidats dans leur démarche. L'obtention d'une certification a un effet sur la vision que les partenaires peuvent avoir sur l'organisation de par la reconnaissance d'une organisation qualifiante ou apprenante. Par ailleurs, cela apporte plus de lisibilité des ressources des initiatives en révélant de manière plus officielle les compétences engendrées par l'activité délivrée au sein des initiatives.

Cet effet de valorisation de la structure est un point souligné par les acteurs.

*C2 « Faire valider l'expérience d'aide médico-psychologique crédibilise l'association, c'est bien que les bénévoles puissent évoluer grâce à l'association, ça permet une reconnaissance plus importante de l'association aussi, et plus de crédibilité vis-à-vis des pouvoirs publics »*

*AI « il y a la reconnaissance de la qualité de l'activité et du lieu à vivre comme un milieu d'insertion réel, de vie sociale, de vie citoyenne. La VAE est une lecture positive de cet enjeu vis-à-vis des partenaires extérieurs. »*

*AI « On va organiser une remise officielle des diplômes, avec invitation des politiques, des gens extérieurs qui sont dans le réseau pour que ces gens aient des accroches différentes, des partenaires qui soutiennent les dossiers de financement et puis le réseau VCM, car l'intérêt est que des lieux à vivre semblables développent la démarche VAE, que cette ouverture... que les personnes non qualifiées, dans des situations difficiles, puissent accéder à la reconnaissance du diplôme via leur passage dans un lieu où il y a une activité de qualité. »*

Un effet supplémentaire vient se greffer à cette liste, il s'agit d'une évolution bénéfique pour l'organisation. Qu'il s'agisse de la gestion des plans de formation, du travail en équipe, ou d'une ouverture sur de nouvelles prestations, le changement observé ou attendu par les acteurs est positif pour le fonctionnement de l'association.

*CI « La VAE m'a amenée à demander à M... de me dire ce qu'il voyait comme points positifs et comme points négatifs, que l'on pourrait travailler pour que ça aille mieux, pour mieux coordonner, pour être une équipe soudée. »*

*P « Aujourd'hui toujours, je travaille sur les plans de formations, et j'ai inclus la possibilité de faire de la VAE. Avant il y avait 60% de Contrats Emplois Consolidés. Possibilité de raccrocher les uns les autres à des actions de formations, dont la VAE (...) Faire évoluer les postes en valorisant et validant les compétences des salariés. L'idée est de revaloriser les postes, apporter une reconnaissance des compétences dans le cadre d'une qualification, et qu'ils puissent avoir des meilleurs salaires. »*

*C4 « La VAE c'est un plus parce que ça permettra d'ouvrir un centre de formation, actuellement c'est un centre équestre on ne peut pas délivrer de formation, faire passer les galops... des petits diplômes, ça devrait pouvoir permettre des ouvertures sur les écoles...»*



## **5. NAISSANCE D'UN RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES :**

### **« APPUI RENFORCÉ À LA DÉMARCHE DE VALIDATION D'ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE »**

Ce référentiel décrit les compétences d'une accompagnatrice à la VAE exerçant une fonction d'appui renforcé auprès de personnes en activité au sein des initiatives locales de solidarité du réseau Voisins & Citoyens en Méditerranée.

Il faut souligner la particularité de ce référentiel en ce qu'il reflète une pratique spécifique de l'accompagnement, sur la base des activités et compétences, réelles et singulières, élaborées par une unique professionnelle en la personne de Madame Maryvonne Combe, initiatrice de ce dispositif.

#### Méthodologie :

- Les entretiens auprès de l'accompagnatrice ont permis de repérer :
  - l'ensemble des situations professionnelles découlant de la démarche d'expérimentation de l'accompagnement à la VAE spécifique nommée « appui renforcé ».
  - les compétences mises en œuvre par l'accompagnatrice dans les situations professionnelles données.
  - les ressources (savoir-faire, savoir-être, savoirs) mobilisées pour agir avec compétence.
  
- La méthode d'observation directe a permis d'appréhender des situations singulières d'appui renforcé afin d'observer la pratique de l'accompagnatrice à la VAE en conduite d'entretien. L'observation porte sur la pratique professionnelle prise dans la relation duale avec le candidat à la VAE. Le but est d'être témoin de l'événement tel qu'il se produit afin de relever le plus grand nombre d'informations possibles liées à la pratique de l'appui renforcé.

Dans un souci d'explicitation des spécificités de l'agir professionnel de l'intervenante dans un contexte particulier, le référentiel ci-dessous n'adopte pas un schéma classique de déclinaison des compétences. Le choix a été d'identifier les compétences générales de l'intervenante et de les relier au contexte dans lequel elles sont mises en œuvre. Ainsi, en faisant référence aux enjeux et aux conditions de réalisation, la visée est de rendre compte du caractère complexe des situations professionnelles dans lesquelles des ressources appropriées sont mobilisées.

## PROMOUVOIR LE DISPOSITIF D'APPUI RENFORCÉ

### ***Enjeux :***

- Faire connaître le dispositif d'appui renforcé.
- Rechercher la coopération des différents partenaires autour du dispositif d'appui renforcé.
- Faciliter la compréhension du travail effectué au sein des initiatives locales de solidarité.

### ***Conditions de réalisation :***

- En provoquant les rencontres et les échanges avec les différents partenaires
- En faisant reconnaître sa légitimité professionnelle
- En développant des relations interpersonnelles souples
- En invitant les valideurs à se déplacer sur les sites
- En valorisant les démarches des personnes et leur esprit d'initiative

### ***Ressources mobilisées :***

- Connaissance des différents partenaires institutionnels et de leurs fonctions
- Connaître le fonctionnement des organismes de validation
- Connaître le bassin d'emploi et vérifier la pertinence de la démarche de certification visée
- Savoir écouter et comprendre les points de vue des interlocuteurs
- S'adapter au partenaire
- Défendre les valeurs qui sous tendent le dispositif d'appui renforcé
- Participer à des réunions et colloques avec les partenaires
- Contacter les valideurs ciblés pour chaque candidat et leur expliquer le dispositif d'appui renforcé
- Débattre des variantes cohérentes avec les procédures et mieux adaptées à des difficultés spécifiques du candidat
- Rapporter sa connaissance du terrain, de ce qui est mis en place dans les initiatives, de l'activité qui y est exercée
- Être force de conviction

## **REPÉRER LA QUALITÉ DE LA PRODUCTION DES ACTIVITÉS SUR LE « TERREAU » DES INITIATIVES DE SOLIDARITÉ**

### ***Enjeux :***

- Préparer le terrain pour favoriser la communication avec les actifs de l'association, et instaurer un climat de confiance.
- Repérer les activités de l'association et les personnes susceptibles d'être concernées par le dispositif VAE.
- Transmettre aux initiatives les expériences d'autres organisations pour favoriser l'enrichissement.
- Faire le lien entre le candidat et l'organisme valideur pour faciliter leurs rapports et la communication.

### ***Conditions de réalisation :***

- En allant découvrir les activités de l'association sur place
- En passant par le réseau de Voisins & Citoyens en Méditerranée pour se faire introduire auprès des responsables
- En s'intéressant à l'histoire de l'association, son projet, son organisation
- En observant les activités pour repérer les compétences développées et transmises
- En signifiant aux personnes en activité au sein des initiatives la reconnaissance de leur créativité et de leur investissement
- En se positionnant comme témoin et passeur de l'expérience développée dans les associations
- En activant le réseau pour solliciter les personnes appropriées et faciliter l'accès aux informations

### ***Ressources mobilisées :***

- Connaître le type de publics
- Connaître le milieu associatif
- Se faire connaître en allant à la rencontre
- Être curieux et ouvert sur l'extérieur
- Appréhender avec attention les caractéristiques de chaque association en tant que cadre d'exercice de l'activité
- Maîtriser les méthodes d'analyse des activités et savoir relier celles-ci à des compétences.
- Savoir articuler les compétences repérées à des référentiels métiers.
- Savoir rapprocher les compétences développées dans les activités bénévoles des compétences professionnelles clairement identifiées.
- S'impliquer sur les manifestations qui donnent la parole aux acteurs des initiatives
- Savoir travailler en réseau

## INFORMER LES ACTEURS DES INITIATIVES SUR LE DISPOSITIF VAE

### ***Enjeux :***

- Porter la loi devant les acteurs des initiatives afin que les destinataires aient connaissance des dispositifs existants et de leur droit individuel
- Se présenter et expliquer son action pour être identifiée comme une personne ressource accessible
- Faciliter l'accès à la démarche VAE et la compréhension de ce qu'elle implique

### ***Conditions de réalisation :***

- En allant à la rencontre des actifs des associations sur leur terrain pour manifester l'intérêt porté à leur activité
- En se faisant introduire auprès des personnes par un responsable de l'association pour favoriser le climat de confiance

### ***Ressources mobilisées pour informer les personnes :***

- Connaître parfaitement les enjeux de la VAE
- Maîtriser les techniques d'animation de groupe
- Animer des réunions d'information en collectif
- Choisir des stratégies d'animation adaptées aux personnes rencontrées
- Utiliser ou concevoir du matériel d'information approprié
- S'assurer de l'appropriation de l'ensemble de la démarche par les interlocuteurs et leur faire reformuler
- Répondre à toutes interrogations
- Créer un espace d'échange permettant l'expression des questionnements que se posent les personnes
- Se mettre à la portée de l'autre

## DIAGNOSTIQUER L'ORIENTATION DES PERSONNES VERS LES INTERLOCUTEURS COMPÉTENTS

### ***Enjeux :***

- Vérifier avec le candidat potentiel que celui-ci remplit bien les conditions de recevabilité pour prétendre à une VAE.
- Préparer la personne à ce qu'implique le regroupement de preuves de travail en lui explicitant les démarches à effectuer.
- Permettre au candidat de s'engager dans la voie qui lui convient, comprendre ce qui le motive ou les difficultés qu'il rencontre.

### ***Conditions de réalisation :***

- En initiant les responsables des associations à l'utilisation de l'attestation d'activité afin que le candidat soit accompagné en interne dans le travail de découpage de son activité.
- En garantissant à la personne son droit et sa liberté de s'engager (ou pas) dans la démarche
- En faisant en sorte que la personne tire bénéfice de la démarche quelle que soit l'issue
- En favorisant l'engagement du candidat, notamment en lui demandant de retirer lui-même son dossier de demande de recevabilité

### ***Ressources mobilisées :***

- Repérer l'organisme valideur à solliciter
- Connaître les conditions de recevabilité et les vérifier auprès du candidat
- Travailler avec le candidat sur sa représentation du métier
- Aider la personne à regrouper des preuves de travail, à retracer son parcours, à rechercher des attestations notamment auprès d'anciens employeurs.
- Faciliter la rédaction d'attestations d'activité aux employeurs qui le souhaitent
- Utiliser l'outil pédagogique « attestation d'activité » pour quantifier et découper l'activité en thèmes.
- Cerner la capacité de la personne à se confronter à un jury
- Proposer d'autres solutions (bilan de compétences, élaboration de projet professionnel...)
- Connaître les référentiels d'activité, rapprocher les activités et le niveau de la personne à la certification correspondante
- Maintenir une attitude bienveillante et claire

## FAVORISER LA PRISE DE CONSCIENCE ET LA RÉFLEXIVITÉ DU CANDIDAT

### ***Enjeux:***

- Accompagner la personne dans l'explicitation de son activité.
- Permettre au candidat de reconstruire son expérience et de s'engager dans un processus de professionnalisation.

### ***Conditions de réalisation :***

- En mettant la personne au centre de la démarche, la placer en tant que sujet de son activité
- En amenant la personne à regarder ce qui se passe dans l'action pour lui faire reconnaître la spécificité de ses compétences
- En aidant la personne à prendre conscience et à dégager les modèles d'action implicites qu'elle met en œuvre dans sa pratique réelle sur le terrain

### ***Ressources mobilisées :***

- Connaître le processus de subjectivation, et encourager l'énonciation personnelle par l'utilisation du « Je »
- Prendre en compte les phénomènes transférentiels
- Connaître les théories et méthodes pédagogiques
- Concevoir des outils d'instrumentation
- Connaître les techniques d'entretien
- Connaître les différents types de savoirs
- Distinguer les styles d'étayages et les adapter en fonction des besoins et des capacités de la personne
- Être attentif à la personne, à ce qui est source d'hésitation ou de non confiance en soi
- Rencontrer l'autre sur son chemin
- Faire objectiver sa pratique au candidat
- Favoriser la distanciation et la conceptualisation de sa pratique par des relances appropriées
- Appréhender la pratique professionnelle de l'accompagné comme un objet à connaître
- Renvoyer son savoir-faire à la personne, discerner et mettre en valeur les compétences en faisant formuler aux personnes ce qu'elles font et le contexte
- Relier les savoir-faire de la personne au référentiel de certification dans le second temps
- Recentrer sur l'objectif de la question
- Vérifier que la réponse reflète bien le vécu
- Détacher l'affect (sans le dénier) de l'expérience professionnelle pour accéder à l'objectivité
- Être capable de reformuler ses explications afin que le sens soit intelligible pour l'accompagné
- Créer une relation de confiance
- Être encourageant

## ORGANISER ET MENER LES SÉANCES D'APPUI RENFORCÉ

### ***Enjeux :***

- Apporter une aide méthodologique au candidat afin que le dossier qui sera présenté au jury corresponde à ses attentes.
- Optimiser les temps d'entretien du bénéficiaire.
- Préparer la personne à chaque étape de la démarche.
- Appréhender les caractéristiques personnelles liées à l'histoire et à l'environnement du candidat pour anticiper les réactions de celui-ci et prévenir autant que possible le sentiment de répétition d'un vécu d'échec.
- Rendre la démarche cohérente pour le candidat dans son accompagnement en interne et en externe.

### ***Conditions de réalisation :***

- En considérant les particularités du contexte et les contraintes liées à l'organisation de l'activité de l'association, ainsi que la singularité de la personne, ses capacités, ses difficultés
- En prenant en compte la situation dans son ensemble pour fixer des objectifs accessibles et accommoder le temps entre chaque rencontre
- En rythmant les interventions par des va-et-vient continuels entre son point de départ, centré sur l'activité du candidat, et le point de mire, représenté par le référentiel de certification visé
- En coordonnant les séances d'appui renforcé avec l'accompagnement interne effectué par un responsable encadrant
- En initiant les responsables encadrant à l'utilisation de « l'Attestation d'Activité »

### ***Ressources mobilisées :***

- Connaître et utiliser des techniques pour instrumenter son action (PNL, récit de vie...)
- Connaître les critères d'évaluation fixés par les jurys
- Reformuler les questions de façon simple
- Partir de l'activité livrée par la personne et lui faire décomposer
- Favoriser la mise en lien entre les gestes professionnels et le référentiel de certification
- Faire objectiver l'activité dans le souci de conformité
- Définir avec la personne la méthode de réponse structurante qui lui est accessible
- Faire écrire le candidat pendant les entretiens ou employer d'autres méthodes de mémorisation
- Fournir toutes les informations qui peuvent faciliter la démarche. (ex : Indiquer les lieux administratifs)
- Connaître le déroulement de la soutenance devant le jury
- Connaître le profil des membres du jury (professionnels, formateurs, enseignants)
- Mettre le candidat en situation par des simulations de soutenance devant le jury
- Détecter le caractère des difficultés qui freinent la personne
- Planifier les séances de travail, cadrer le travail et situer dans le temps
- Tenir compte de l'organisation du travail en interne pour mieux adapter le rythme des

entretiens

- Vérifier l'avancement du dossier entre chaque rencontre
- Organiser le relais avec l'accompagnateur encadrant en interne et être garant ensemble de la qualité du dossier
- Fixer des objectifs accessibles au candidat
- Enrichir le vocabulaire du candidat par des mots techniques correspondant à l'activité pour sa connaissance personnelle, et en vue de l'emploi d'un langage commun à celui du jury



## SOUTENIR LA MOTIVATION DU CANDIDAT

### ***Enjeux :***

- Préserver le candidat de la peur de l'échec ou du sentiment de répétition en privilégiant le processus d'évaluation pour une reconnaissance et une valorisation de son parcours de ses propres compétences.
- Impulser chez le candidat le processus d'autorisation à se placer comme sujet et acteur pour qu'il reconnaisse lui-même ses compétences et tire des bénéfices de la démarche VAE indépendamment du résultat final.

### ***Conditions de réalisation :***

- En favorisant l'émergence du sens de la démarche pour la personne
- En reconnaissant l'activité de la personne comme une activité à part entière et non marginale
- En préservant la motivation de la personne même en cas de non recevabilité, ou de non validation, en la préparant à cette possibilité
- En analysant les raisons possibles d'un refus

### ***Ressources mobilisées :***

- S'appuyer sur le positif, le travail accompli, ce que la personne sait faire
- S'intéresser d'abord au travail de la personne indépendamment de la validation pour libérer le discours
- Prendre en compte le contexte dans lequel la personne vit et travaille
- S'appliquer à ce que la personne se sente libre et sujet de sa démarche
- Faire relativiser les difficultés
- Repérer la source des difficultés qui freinent la démarche
- Amener la distinction entre les savoirs faire et les difficultés rencontrées
- Proposer d'évacuer ou relativiser les problèmes pour une prise de recul
- Entraîner le candidat à valoriser oralement son parcours et son travail de rédaction
- Provoquer et privilégier le processus d'appropriation inhérent à la démarche indépendamment du résultat
- Utiliser un vocabulaire accessible
- Rappeler à la personne qu'elle est accompagnée
- Éviter les stigmatisations
- Rapporter des exemples d'autres expériences qui permettent à la personne de se projeter, d'entrevoir que la démarche fait partie des possibles
- Partager un rapport professionnel et humain
- Respecter l'authenticité de la personne et de son expression
- Être encourageant et convivial
- Se mettre à la portée des personnes

## ÊTRE UN PRATICIEN RÉFLEXIF ET PARTICIPER À L'ÉVOLUTION DE LA PROFESSION

### ***Enjeux:***

- Préserver son indépendance et l'objectivation tout en travaillant en collaboration.
- Pérenniser son expérience et mutualiser les expériences.
- Avoir une culture active de la pédagogie et de l'accompagnement.

### ***Conditions de réalisation :***

- En se donnant des repères déontologiques
- En s'entourant de pairs professionnels
- En partageant son expérience et en recueillant celle des pairs pour s'enrichir
- En actualisant ses connaissances
- En participant à des groupes de recherche et d'étude

### ***Ressources mobilisées :***

- Connaître les théories de l'accompagnement
- Tenir une veille sur les publications professionnelles
- Se tenir informer des changements, des évolutions au niveau des référentiels de certification
- S'adapter en permanence aux caractéristiques des situations
- Créer de nouveaux outils pédagogiques
- Savoir utiliser les mesures existantes
- Pratiquer l'auto-évaluation, se distancier par rapport à sa pratique, se professionnaliser
- Repérer ses propres compétences développées durant son expérience
- Transmettre son expérience et ses compétences
- Avoir conscience des valeurs que l'on porte
- Respecter les limites de l'accompagnement
- Communiquer son expérience (via interview, enquête...)
- Produire des écrits

## 6. CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES :

Ces quelques années d'expérimentation ont permis de préciser le dispositif d'appui renforcé jusqu'à proposer des actions clairement déterminées pour répondre aux enjeux révélés par les recherches actions engagées par VCM.

A l'origine, la démarche a été pensée et mise en œuvre pour faciliter l'accès à la VAE d'un public qualifié de spécifique au regard de caractéristiques précisées précédemment (cf. partie 1 Contexte). Une évolution est à noter de ce point de vu. La démarche s'avère plus accessible non seulement pour le public ciblé au lancement du dispositif, public en grande difficulté d'insertion sorti tôt de formation initiale, mais également pour un public plus élargi.

Il semble aujourd'hui plus juste de mettre l'accent sur la spécificité du dispositif plutôt que sur une catégorisation des publics qui serait susceptible de stigmatiser les personnes.

Les personnes ayant bénéficié de l'appui renforcé ne se rattachent pas à un profil stéréotype mais présentent chacune des caractéristiques individuelles issues de leur personnalité, de leur parcours de vie, de formation, professionnel, et des capacités ou difficultés propres à leur individualité.

Le point commun à l'ensemble des acteurs qui ont livré leur expérience est la satisfaction de l'intervention d'appui renforcé dont ils ont bénéficié. Chacune de ces personnes au-delà d'une catégorie d'appartenance a apprécié la qualité de la relation accompagnant le soutien méthodologique.

L'appui renforcé apparaît comme un dispositif suffisamment souple pour proposer une intervention adaptée aux besoins et aux attentes des candidats, tout en étant formellement bordé pour répondre avec cohérence aux procédures. La pratique de l'intervenante est à cette image par le va et vient permanent entre ce qui relève de la relation et de l'ouverture sur la personne placée au centre de la démarche, et, ce qui est de l'ordre du respect de la procédure préétablie.

Le dispositif expérimental d'appui renforcé à la Validation des Acquis de l'Expérience semble être une solution qui pourrait compléter les voies de recours déjà existantes. L'action expérimentée auprès des acteurs des initiatives locales de solidarité pourrait être étendue à d'autres secteurs.