



Université François Rabelais – Tours

UFR Arts et Sciences Humaines
Département des Sciences de l'Éducation et de la Formation

Année Universitaire 2014-2015

**TRAVAILLEUR SOCIAL, FORMATEUR, ACCOMPAGNATEUR VAE :
TROIS FORMES DE PRATIQUES DE L'ACCOMPAGNEMENT**

POSTURES SINGULIERES ET TRANSFERABILITE DES COMPETENCES

Mémoire présenté par
Danièle PINOL

Sous la direction de
Jacki CHOPLIN
Chargé de cours à l'université François RABELAIS de TOURS

En vue de l'obtention du
MASTER PROFESSIONNEL 2^{ème} année « Sciences Humaines et Sociales »
MENTION « Sciences Humaines et Épistémologie de l'Action »
SPECIALITE « Sciences de l'Éducation et de la Formation »
PARCOURS « Ingénierie et Fonction d'Accompagnement en Formation



Université François Rabelais - Tours

UFR Arts et Sciences Humaines
Département des Sciences de l'Éducation et de la Formation

Année Universitaire 2014-2015

**TRAVAILLEUR SOCIAL, FORMATEUR, ACCOMPAGNATEUR VAE :
TROIS FORMES DE PRATIQUES DE L'ACCOMPAGNEMENT**

POSTURES SINGULIERES ET TRANSFERABILITE DES COMPETENCES

Mémoire présenté par
Danièle PINOL

Sous la direction de
Jacki CHOPLIN
Chargé de cours à l'université François RABELAIS de TOURS

En vue de l'obtention du
MASTER PROFESSIONNEL 2^{ème} année « Sciences Humaines et Sociales »
MENTION « Sciences Humaines et Épistémologie de l'Action »
SPECIALITE « Sciences de l'Éducation et de la Formation »
PARCOURS « Ingénierie et Fonction d'Accompagnement en Formation »

Remerciements

Je remercie mon directeur de mémoire pour son attention, les accompagnatrices VAE qui se sont rendues disponibles, Emmanuelle, Cécile, Isabelle, Claire pour leur soutien technique et Denis pour ses encouragements.

Je garde un souvenir stimulant des rencontres qui ont ponctué cette année de formation

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE	5
PREMIERE PARTIE	8
L'ACCOMPAGNEMENT A LA VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE : APPROCHE MULTIREFERENTIELLE	8
INTRODUCTION DE LA PREMIERE PARTIE	9
Partie 1 - Chapitre 1 La formation tout au long de la vie (2005), la réforme sur la formation professionnelle (2014) : l'adulte « gestionnaire » de son parcours.....	11
Partie 1 - Chapitre 2 La validation des acquis de l'expérience	16
Partie 1 - Chapitre 3 Des dispositifs à géométrie variable	24
Partie 1 - Chapitre 4 Le livret de présentation des acquis de l'expérience (livret 2)	30
Partie 1 - Chapitre 5 Accompagnement social, accompagnement des publics en formation initiale par l'alternance et accompagnement VAE	37
CONCLUSION DE LA PREMIERE PARTIE	72
DEUXIEME PARTIE	75
VERS UNE PRATIQUE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES DEMARCHES DE VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE	75
INTRODUCTION DE LA DEUXIEME PARTIE	76
Partie 2 -	76
Partie 2 - Chapitre 1 METHODOLOGIE D'ENQUETE DE TERRAIN ET D'ANALYSE DES ENTRETIENS.....	77
Partie 2 - Chapitre 2 Accompagnement VAE, accompagnement social, accompagnement des publics en formation : points communs et différences	84
Partie 2 - Chapitre 3 L'accompagnement VAE, pratique professionnelle et posture .	118
Partie 2 - Chapitre 4 Cheminement professionnel et « manœuvres interplanétaires »	124
CONCLUSION DE LA DEUXIEME PARTIE	136
CONCLUSION GENERALE	138
Table des Matières	140
Table des sigles	142
Références bibliographiques	143
Liste des tableaux	145
ANNEXES	148

INTRODUCTION GENERALE

Se former tout au long de la vie induit la notion de parcours professionnel. La validation des acquis de l'expérience qui permet de faire valider ses acquis d'expériences professionnelles et extra professionnelles, pour obtenir une certification reconnue, représente souvent une deuxième chance pour les publics qui s'y « aventurent ».

Les pouvoirs publics, en réformant, début 2014, la politique relative à la formation professionnelle et à l'emploi, ont affiché une volonté de démocratiser l'accès à toute une « panoplie » de mesures destinées à améliorer la promotion sociale et renforcer la compétitivité des entreprises. Le droit à la qualification pour les salariés et demandeurs d'emploi, ainsi que l'obligation pour les employeurs de faciliter l'accès aux dispositifs, ouvrent des horizons potentiellement prometteurs.

En bénéficiaire requiert une capacité à s'auto - saisir des opportunités, à gérer son parcours professionnel, dans un environnement socio-économique marqué par l'incertitude et un contexte juridico - légal difficile d'accès.

La validation des acquis de l'expérience est une démarche fondée sur la capacité à faire valoir ses acquis et la loi de modernisation sociale qui l'a instaurée prévoit un accompagnement facultatif pour les candidats.

Dans le secteur professionnel du travail social, les accompagnateurs sont généralement des travailleurs sociaux ou des formateurs employés par des organismes de formation au travail social.

Notre projet de « fin de carrière », est de poursuivre notre engagement professionnel en tant qu'accompagnatrice VAE. Nous avons exercé la fonction d'assistante sociale, puis de formatrice. L'accompagnement des publics « en difficulté » et des publics en formation font partie de notre expérience professionnelle.

Nous avons pris conscience, lors de la réalisation de notre portfolio, que des expériences extra professionnelles plus ou moins récentes, nous avaient sensibilisée aux attentes en matière d'accompagnement, de différents publics et que certaines valeurs nous animaient de longue date.

Notre projet de recherche s'est inscrit dans un questionnement sur les analogies entre ces trois formes d'accompagnement et nous avons posé l'hypothèse de points communs entre

accompagnement social, accompagnement de publics en formation et accompagnement VAE.

Après avoir étudié la contribution de différents auteurs sur l'accompagnement, nous en avons retenu les dimensions relationnelle, éthique et technique afin de recueillir auprès de quatre accompagnatrices VAE, ayant un profil similaire au nôtre, leurs discours sur leurs pratiques professionnelles. L'essentiel de notre analyse a porté sur le repérage des points communs entre les trois formes d'accompagnement. Et sur une analyse des écarts. Progressivement nous avons pu entrevoir ce que pourrait être un référentiel Fonctions/Activités de l'accompagnateur VAE et ce qui caractérise sa «posture».

Se remobiliser sur un projet professionnel à quelques années de la retraite nous a engagée à faire le point sur nos ressources et à dégager notre marge de progrès.

En première partie de ce mémoire nous présenterons le contexte socio-économique de l'apparition de la VAE dans la politique de la formation professionnelle et de l'emploi ainsi que les motifs d'engagement des candidats dans cette démarche. Après avoir présenté de façon générale le dispositif VAE nous précisons qui sont les publics de la VAE dans le secteur du travail social et comment les organismes financeurs de formation dans ce secteur se sont investis dans la VAE pour soutenir l'emploi et l'accès à la qualification de certains professionnels du secteur.

La présentation des acquis de l'expérience étant l'objet de travail qui réunit accompagnateur et accompagné, nous aborderons les notions d'acquis expérientiels et d'accompagnement. Nous avons opté pour une approche multi référentielle, qui nous a semblé refléter la diversité des angles d'approches de cette situation que nous étudions dans un contexte professionnel mais qui peut aussi mobiliser dans des moments autres de la vie quotidienne.

L'étude documentaire sur accompagnement social, accompagnement des publics en formation et accompagnement VAE, croisée avec notre approche conceptuelle nous a permis de dégager des éléments de compréhension et de problématisation sur les dimensions relationnelles, éthique et technique de ces formes d'accompagnement. Poser l'hypothèse de points communs entre ces trois formes d'accompagnement s'est révélé pertinent au regard de l'objectif de notre recherche : identifier notre potentiel, compte tenu de notre parcours pour accompagner des candidats à la VAE dans le domaine du travail social.

En deuxième partie de mémoire nous présenterons notre enquête de terrain fondée sur des entretiens avec quatre accompagnatrices VAE qui sont aussi formatrices et/ou travailleur social. Par comparaison de leurs discours sur les formes d'accompagnement qu'elles pratiquent nous ferons apparaître les points communs et les écarts.

Notre travail nous a conduit à intégrer deux autres thématiques : celle de l'influence de l'organisation sur les activités mises en œuvre par les accompagnatrices et celle de la place du langage en situation d'accompagnement.

Le référentiel Fonction/Activités de l'accompagnateur VAE que nous avons élaboré est devenu un outil pour questionner notre potentiel pour accompagner des candidats à la VAE, dans notre secteur professionnel.

La fin de notre travail tente de faire état de nos ressources et de notre marge de progrès.

PREMIERE PARTIE

**L'ACCOMPAGNEMENT A LA VALIDATION DES ACQUIS
DE L'EXPERIENCE : APPROCHE
MULTIREFERENTIELLE**

INTRODUCTION DE LA PREMIERE PARTIE

Depuis 2005 est apparue l'expression « formation tout au long de la vie », ce qui ne représente pas en soi une nouveauté conceptuelle puisque l'éducation permanente et la formation continue sont portées par les mouvements ouvriers et les partenaires sociaux depuis le milieu du 20^{ème} siècle.

Dans cette première partie nous allons présenter la réforme de janvier 2015 sur la formation professionnelle car en instaurant le compte personnel de formation, attaché à la personne et non au contrat de travail, elle introduit une nouvelle logique reposant sur l'initiative du salarié ou demandeur d'emploi. Le congé VAE, peut être financé dans ce cadre et certaines conditions de recevabilité sont assouplies. Nous verrons que la VAE est l'un des outils mobilisables pour « gérer son parcours ».

Le contexte socio-économique actuel est insécurisant. Les dispositifs d'aide à l'orientation, le conseil professionnel, le développement des formations ouvertes et à distance, les dispositifs de formation sur site, par l'alternance, en situation de travail, foisonnent et il est attendu que l'individu soit suffisamment informé et en capacité de s'auto-diriger. Pour des publics spécifiques comme certaines catégories de demandeurs d'emploi (les « jeunes », les personnes handicapées...) ou concernant des dispositifs particuliers (bilan de compétences, VAE...), il existe des prestations qui institutionnalisent l'accompagnement.

Dans le secteur du travail social des salariés se saisissent de la VAE pour faire reconnaître leur niveau de qualification ou pour évoluer vers un autre emploi du secteur, les organismes paritaires collecteurs agréés soutiennent les démarches en finançant des dispositifs de soutien (pour l'accès aux diplômes N5 à N3) qui vont au-delà des dispositifs de droit commun. Nous présenterons ce dispositif qui prévoit, entre autres dispositions un renforcement de l'accompagnement à la réalisation du livret 2.

Puis nous nous intéresserons à ce qui est l'objet de travail en VAE : les acquis de l'expérience du candidat et leur mise en mots. Pour comprendre le processus nous avons conduit une réflexion à partir de travaux sur l'apprentissage expérientiel et la place de l'accompagnateur dans la prise de conscience et la mise en mots des acquis.

Accompagner renvoie à un univers sémantique, à une posture, à des valeurs, à des formes de communication et d'inter actions éclairés par les approches disciplinaires variées. Nous

consacrerons une part importante de cette première partie de mémoire à explorer cette notion, à la questionner en lien avec son utilisation dans les domaines du travail social, de la formation, de la VAE, puisque nous allons rechercher ce qui est commun aux trois formes d'accompagnement et où se situent les écarts.

Nous verrons qu'il est possible de définir de façon générique la posture d'accompagnateur qui se considère comme « personne-ressource » au service du développement du pouvoir d'agir de la personne accompagnée.

Partie 1 - Chapitre 1 La formation tout au long de la vie (2005), la réforme sur la formation professionnelle (2014) : l'adulte « gestionnaire » de son parcours

Si historiquement la formation professionnelle n'est pas apparue au 20^{ème} siècle, sa systématisation, son extension et sa formalisation juridique sont relativement récents.

La notion de formation tout au long de la vie n'est pas vraiment nouvelle puisque les différents courants de pensée qui ont traversé le champ de la formation (éducation populaire, promotion sociale, éducation permanente, éducation récurrente, formation continue) s'inscrivaient dans la nécessité pour toute personne, de se former de façon continue afin de mettre à jour ses connaissances sans cesse menacées d'obsolescence.

Deux types d'impératifs animent de longue date le champ de la formation : celui de la « deuxième chance », de la promotion sociale et celui de la formation des salariés en lien avec les besoins du marché du travail.

Dans ce chapitre nous tenterons de faire ressortir l'évolution de la formation professionnelle continue, depuis la seconde moitié du 20ème siècle. Nous verrons que progressivement ont été introduits des dispositifs s'inscrivant dans des logiques de « parcours professionnels » dans lesquels la validation des acquis de l'expérience prend une place pertinente.

Le droit à la formation professionnelle est inscrit dans la Constitution de 1946, au même titre que le droit à la sécurité sociale. La France est alors en reconstruction et va connaître l'essor de l'industrialisation sous l'effet de nouvelles technologies. Un rapide regard en arrière nous informe de la création de l'Association pour la Formation Professionnelle des Adultes dans les années 50, du développement des « cours du soir » à visée de promotion sociale dans les années 60, du premier accord national inter professionnel qui fonde la légitimité des partenaires sociaux à régir le dispositif de formation professionnelle vu comme un moyen pour qualifier la main d'œuvre, répondre aux aspirations de promotion sociale, aux attentes de revenus plus élevés permettant de consommer... Dans les années 80 est créé un ministère de la formation professionnelle au sein du ministère du travail et le

rôle des comités d'entreprise est renforcé en matière de négociation au sein des entreprises ou des branches professionnelles. C'est dans les années 90 que s'élargit le droit à la formation avec son extension aux salariés en CDD, l'obligation de financement et la première loi sur l'apprentissage. Dans la loi dite « Aubry », de 2000, apparaît l'obligation de l'employeur de proposer des formations d'adaptation à l'emploi dans le cadre du temps de travail.

En 2002 la « loi de modernisation sociale » instaure la validation des acquis de l'expérience (VAE) dispositif qui permet de faire valider ses expériences dans le but d'obtenir une certification. Nous ne nous attarderons pas, à ce stade de notre travail, sur la VAE, le chapitre suivant et notre recherche y étant consacré.

Suite à un nouvel accord national interprofessionnel, est votée la loi n° 2004-391 du 4 mai 2004 relative à la formation tout au long de la vie et au dialogue social (FTLV).

Les publics concernés prioritairement, sont les jeunes, les seniors, les femmes, les salariés des PME-PMI.

Les actions de formation qui s'y rapportent illustrent l'intention du législateur de « relever les défis » de ce début de 21^{ème} siècle :

- Se préparer à la vie professionnelle, s'orienter
- Conserver son « employabilité » (acquérir, entretenir, développer des connaissances et compétences)
- Réagir aux « aléas » du marché du travail et/ou à l'usure professionnelle (aide à la création d'entreprise, actions de reconversion, bilan de compétences ...)
- Développer les moyens qui permettent l'accès à la qualification (par la VAE par exemple) et le retour à l'emploi de certains publics ayant temporairement interrompu leur activité.

Les congés pour formation peuvent être à l'initiative du salarié comme le « congé individuel de formation » (CIF). Il permet à tout employé de s'absenter pendant les heures de travail dans le but de suivre à titre individuel une action de formation de son choix. Il permet d'accéder à un niveau supérieur de qualification, ou de changer de secteur d'activité ou d'activité, de préparer un examen ou de se former dans le domaine de la vie

associative, par exemple. Les congés pour « bilan de compétences » ou VAE, peuvent durer jusqu'à 24H. Il est prévu aussi le congé pour enseignement ou recherche.

Ils peuvent aussi être (c'est nouveau), à l'initiative conjointe du salarié et de l'employeur comme le « droit individuel à la formation » (DIF) et la « période de professionnalisation » (PDP).

Le DIF instaure une nouvelle réglementation : le salarié a droit à une durée minimale de 20 H de formation par an qu'il peut activer pour suivre une formation négociée avec son employeur. Ce droit personnel permet, dans le cadre de la loi sur la FTLV de « capitaliser » jusqu'à 120H de DIF qui peut se dérouler dans ou hors temps de travail.

Le salarié, « acteur de sa formation » doit participer au financement de celle-ci (dispositions prévues dans les conventions collectives).

Les actions peuvent se situer dans le cadre du plan de formation qui définit des priorités ou constituer des actions de perfectionnement des connaissances ou de qualification.

Une enquête SOFRES de 2003¹ nous informe des priorités des salariés et de leurs attentes concernant le DIF:

- être plus performant (59%)
- être plus armé face aux différents changements (37%)
- bénéficier d'une augmentation de salaire (37%)
- augmenter leur employabilité (31%)
- changer de métier (21%)

A travers ces motifs d'engagement du DIF en 2003, l'adaptation aux exigences du marché et l'adaptation aux changements sont prépondérantes. Nous verrons dans le chapitre suivant que les motifs d'engagement dans la VAE s'inscrivent en partie dans l'attente de reconnaissance et/ou un projet de reconversion ou d'évolution professionnelle ce qui correspond aux autres motifs d'engagement du DIF en 2003.

La PDP se déroule dans ou hors temps de travail. Elle concerne des catégories de publics spécifiques, salariés en CDI intéressés pour acquérir par la voie de l'alternance une qualification qui leur permettra de se maintenir dans l'emploi.

¹ Entreprises et carrières n° 639 du 30/09/2003

Plus de 10 ans plus tard, la loi « relative à la formation professionnelle, à l'emploi et la démocratie sociale du 5/03/2014 prétend « affronter l'urgence en se dotant au plus vite, des outils les mieux adaptés dans la bataille pour l'emploi et le développement des compétences ; préparer l'avenir en réformant les éléments fondamentaux de notre démocratie sociale pour la rendre plus forte, plus légitime »².

Dans les années 70 le chômage était quasiment inexistant et la formation visait principalement les salariés. Compte tenu du nombre de demandeurs d'emploi en augmentation et de la vulnérabilité grandissante des salariés dans une économie mondialisée, cette réforme s'annonce globale.

Aujourd'hui il s'agit de généraliser l'accès à la connaissance, aux compétences ; de sécuriser les « parcours professionnels » ; améliorer la promotion sociale et renforcer la compétitivité des entreprises.

D'après une enquête de l'INSEE de 2013³, la part des formations qualifiantes, en France, est l'un des plus bas taux d'Europe. Les disparités sont fortes : plus l'entreprise est grande plus les salariés se forment ; les cadres accèdent plus à la formation que les ouvriers (56% / 32%) ; les hommes plus que les femmes (22% / 15%) ; le taux d'accès à la formation des chômeurs reste faible (20% en 2013).

La réforme en cours instaure une obligation de former, donne une place accrue au « dialogue social » et à l'initiative du salarié. Les mécanismes de financement et de représentativité des instances représentatives du personnel et des organisations patronales sont revus.

Le « compte personnel de formation » est créé (CPF). Il a pris le relais du DIF depuis le 1^{er} janvier 2015. Il est attaché à la personne et non au contrat de travail, il sera de 150H ou plus alors que le DIF était plafonné à 120H, il permet d'acquérir des compétences attestées et est prévu pour pouvoir s'articuler avec des dispositifs de formation existants. Sa mise en place introduit une nouvelle logique reposant sur l'initiative du salarié ou demandeur d'emploi, jusque-là seul le CIF le permettait. Le CPF procure une marge de négociation avec l'employeur puisque le salarié peut apporter des heures qui viennent de son compte

² Dossier de presse du service d'information du gouvernement du 6/03/2014 : Loi sur la formation professionnelle, l'emploi et la démocratie sociale.

³ idem

personnel et donc financées à ce titre. C'est un avantage pour l'entreprise. En ce sens il est sensé faciliter le dialogue employeur-salarié.

Concernant la VAE, le « congé VAE » peut être financé au titre du CPF. Sur le principe les règles générales sont inchangées mais des assouplissements sont introduits : les responsabilités syndicales et les mandats électifs locaux peuvent être retenus dans le cadre de la recevabilité de la demande. La durée minimale d'activité de 3ans peut être discontinue ou continue. Pour les personnes dont le niveau de formation est inférieur au N5 les périodes de formation en milieu professionnel sont prises en compte. Enfin la loi instaure un accompagnement VAE. La région organise cet accompagnement pour les demandeurs d'emploi. (ASH n° 2862 du 30/05/2014).

L'entretien professionnel devient obligatoire tous les 2 ans. En cas de non-respect de cette obligation l'employeur aura à abonder de 100H le CPF du salarié et verser une « pénalité » à l'OPCA.

Il vise à dégager des perspectives d'évolution professionnelle, notamment en termes de qualification et d'emploi. Tous les 6 ans il doit donner lieu à un récapitulatif du parcours professionnel du salarié et montrer qu'il a bénéficié d'un entretien professionnel tous les 2 ans et suivi au moins une action de formation, acquis des éléments de certification par la formation ou la VAE, et bénéficié d'une promotion salariale ou professionnelle.(ASH n° 2862 du 30/05/2014)

Le « conseil en évolution professionnelle » est aussi créé. Il s'agit d'assurer une continuité en matière d'orientation entre les acteurs de la formation et de l'emploi. Il est gratuit et accessible à tous. Il s'agit de faciliter les départs en formation par la mobilisation des organismes concernés en matière de conseil professionnel. Ce conseil, gratuit, est mis en œuvre dans le cadre du service public régional de l'orientation.

Concernant l'apprentissage les missions des centres de formation d'apprentis évoluent, ils vont devoir appuyer la recherche d'employeurs et les apprentis pourront dans certaines conditions être recrutés en CDI.

Cette réforme concerne d'autres points : le financement de la FPC, les missions des OPCA, les accords des branches professionnelles, le rôle accru des représentants du personnel, la gouvernance de la FPC et la place des conseils régionaux dans la lutte contre le chômage.

Elle affirme le droit à la qualification et encourage le développement des compétences, elle consacre l'idée que la formation est désormais plus attachée à la personne qu'au poste de travail. « Il s'agit d'une réforme globale. Tous les champs sont mobilisés : des savoirs de base aux savoirs « de pointe », de la sécurisation des parcours à la simplification des démarches, de la formation des plus fragiles à la montée générale des compétences »⁴.

Le cadre réglementaire actuel confère des droits personnels aux salariés et demandeurs d'emploi, la responsabilisation de la personne est accrue, elle devient (ou doit devenir...) « acteur » de sa formation, à elle de savoir gérer son parcours professionnel au mieux et de se saisir des outils pour élaborer et mettre en œuvre son parcours professionnel dans une logique de formation tout au long de la vie.

Progressivement les évolutions de la FPC ont introduit des dispositifs s'inscrivant dans une logique de parcours professionnel. Il s'agit là d'une orientation politique et sociale qui nécessite de la part des personnes des capacités à se saisir de ces dispositifs pour construire leur parcours.

Ces « parcours », à l'adulte de les gérer tout au long de sa vie, de savoir mobiliser les outils mis à sa disposition, la VAE étant l'un d'entre eux...

Partie 1 - Chapitre 2 La validation des acquis de l'expérience

La VAE a succédé à la validation des acquis professionnels (VAP) qui avait pour objectif de faciliter l'accès à l'enseignement supérieur de publics issus du monde du travail, en reconnaissant équivalents à un certain niveau d'études, les acquis personnels, les expériences professionnelles et les temps de formation. La nouveauté de la VAE fut d'en faire une voie de certification.

Parallèlement la réingénierie des formations certifiantes par domaines de compétences ayant introduit la validation partielle d'un titre offre la possibilité d'un parcours de

⁴ Dossier de presse du service d'information du gouvernement du 6/03/2014 : Loi sur la formation professionnelle, l'emploi et la démocratie sociale.

formation pouvant aller jusqu'à cinq ans, le candidat à la VAE qui n'obtient pas de validation totale bénéficie du même temps pour aboutir.

Nous verrons que les candidats à la VAE sont majoritairement en emploi et ont des projets différents. Entamer cette démarche mal connue du public comporte des enjeux pour la personne elle-même (enjeux psychologiques, existentiels), mais aussi dans son milieu professionnel.

Partie 1 - Ch 2.1 **De la validation des acquis professionnels à la validation des acquis de l'expérience**

Des dispositifs de reconnaissance et de validation des acquis de l'expérience existent en Europe depuis la deuxième moitié du 20ème siècle et en France depuis 1934 avec la commission des titres d'ingénieurs délivrés par l'Etat.

Au départ, prévus pour favoriser l'accès aux études supérieures ils ont évolués vers la possibilité d'obtenir une certification reconnue inscrite au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), l'évolution s'est déroulée sur une petite vingtaine d'années.

En 1984 la loi n° 84-52 du 26 janvier sur l'enseignement supérieur prévoit que *"les études, les expériences professionnelles ou les acquis personnels peuvent être validés, dans des conditions définies par décret, en vue de l'accès aux différents niveaux de l'enseignement supérieur."*

En 1985 le décret n° 85-906 du 23 août fixe les conditions de validation des études, expériences professionnelles ou acquis personnels en vue de l'accès aux différents niveaux de l'enseignement supérieur et précise dans son article 5 : *"Peuvent donner lieu à validation : toute formation suivie par le candidat dans un établissement ou une structure de formation publique ou privée, quels qu'en aient été les modalités, la durée et le mode de sanction ; l'expérience professionnelle acquise au cours d'une activité salariée ou non salariée, ou d'un stage ; les connaissances et les aptitudes acquises hors de tout système de formation"*.

A l'époque, ces dispositions ne concernent que l'accès aux formations supérieures dispensées par les établissements relevant du ministère de l'enseignement supérieur et du ministère de l'agriculture.

En 1992, est votée la loi n° 92-678 du 20 juillet relative à la validation d'acquis, elle permet la prise en compte des acquis professionnels pour dispenser les candidats de certaines épreuves de diplômes et donc d'obtenir des allègements et dispenses dans les cursus universitaires et de formation. Ces dispositions concernent les diplômes de l'enseignement supérieur et les diplômes de l'enseignement technologique et professionnel des ministères de l'Education nationale et de l'Agriculture.

En 2002 la loi n° 2002-73 du 17 janvier, de « modernisation sociale », instaure la VAE comme voie de certification.

Elle s'inscrit dans le prolongement de la loi de 1985, sur la VAP, pensée comme outil de promotion sociale, qui permettait d'intégrer des publics venant du monde du travail à l'université.

Concernant la VAE, il s'agit d'un droit personnel de faire valider les acquis de son expérience (professionnelle mais aussi extra-professionnelle), en vue de l'acquisition de tout ou partie d'un diplôme, titre professionnel ou certificat de qualification professionnelle, inscrit au RNCP (répertoire national des qualifications professionnelles).

Désormais l'on peut obtenir une certification par la voie scolaire, par l'apprentissage, par la formation continue et par la VAE.

La VAE est l'un des outils de la « formation tout au long de la vie ».

Elle s'inscrit dans un double objectif : élever les niveaux de qualification et favoriser la mobilité des salariés sur le marché du travail sur le territoire national mais aussi à l'échelle de l'Europe.

Partie 1 - Ch 2.2 **La VAE, un « progrès social » dans un environnement déroutant**

Un certain nombre de changements sur le plan socio-économique sont intervenus dans la deuxième moitié du 20ème siècle. La famille, l'école ont perdu progressivement de leur

« autorité » et avec les différents chocs pétroliers, la mondialisation, l'augmentation du taux de chômage, l'intégrateur travail s'est trouvé mis à mal et les questions de l'insertion et de l'exclusion ont progressivement émergées pour finir par s'installer durablement.

La société développe une « culture du projet » qui transforme, dans les années 90, l'individu en un acteur capable de définir ses buts dans différents domaines de la vie et en particulier en matière de projet professionnel.

En 1998, avant la loi de modernisation sociale, BOUTINET⁵ souligne la place que la VAE peut prendre dans les itinéraires professionnels ainsi que les répercussions du contexte socio économique sur l'estime de soi des personnes « malmenées » par les évolutions du marché de l'emploi :

«La VAE vise à favoriser un adulte mobile, toujours en route vers l'un ou l'autre de ces trois états que sont insertion professionnelle, formation ou chômage. Mais par le fait même, cette VAE s'adresse sous maints aspects à un adulte fragilisé, acculé à se sentir immature, face à un environnement éprouvé comme de plus en plus déroutant et déstabilisant »

Ainsi, l'idéologie libérale et l'individualisme sont devenus les piliers d'une société qui semble renvoyer l'individu à lui-même et à sa capacité « à se tenir debout tout seul, à assumer et à conduire sa vie, à ne plus s'en remettre à d'autres qui pensent pour lui » (LE BOUEDEC, 2002)⁶. Ces propos sont de nature à confirmer que l'accompagnateur ne doit pas négliger les effets de cet environnement sur les candidats, sur leur « état d'esprit ».

Entre 2003 et 2013, tous ministères certificateurs confondus 10744 à 27200 certifications complètes ont été délivrées, avec un pic en 2009 (32070).

Le nombre de certifications délivrées par ministère en 2013 d'après l'annexe au projet de loi de finance 2015 (P141), publiée sur le portail VAE, s'établit ainsi :

Education Nationale (CAP au BTS)	Santé et Affaires sociales	Emploi	Enseignement supérieur et Recherche	Agriculture	Jeunesse et sports	Culture	Défense	Affaires maritimes
13805	6133	3894	2300	340	408	210	214	24

Tab1 - Nombre de certifications délivrées par ministère en 2013

⁵ BOUTINET, JP. (1998) « L'immaturation de la vie d'adulte », Paris, PUF

⁶ « La démarche d'accompagnement, un signe des temps ». *Education Permanente*, n°153. 2002-4. P15.

Dans la publication de décembre 2012 de la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES), on constate que la VAE (hors ministère de l'enseignement supérieur), concerne principalement des femmes (74%).

En 2011 quasiment autant de femmes que d'hommes se sont présentés alors qu'en 2004, 11% des candidats étaient des hommes.

Cette même année, les certifications présentées les plus représentées, sont : aide-soignant (6311), auxiliaire de vie sociale (4818), CAP petite enfance (3771), éducateur spécialisé (2430), auxiliaire de puériculture (1915), assistant de vie aux familles (1952), aide médico-psychologique (1135), moniteur éducateur (1131).

On remarquera la prépondérance des diplômes de niveau V (ASH, AVS, AP, AMP).

Dans ce même secteur on notera que les femmes de 40/49 ans, occupant un emploi, sont les plus représentées :

Moins de 30 ans	7,9 %
30/39 ans	25,3 %
40/49 ans	41,9 %
50 ans et plus	24,9 %

Tab2 - Age des femmes candidates à la VAE

Demandeur d'emploi	22,7 %
En emploi	70,5 %
Inactif	0,4 %

Tab3 - Situation des femmes candidates à la VAE

Dans le domaine du travail social la majorité des candidats à une VAE est dans une tranche d'âge qui correspond souvent à un moment du parcours professionnel où les personnes viennent chercher à travers la VAE soit de la reconnaissance professionnelle, soit des évolutions en interne ou en externe, soit des solutions pour construire une trajectoire professionnelle différente.

Dans le secteur sanitaire et social les certifications de niveau V (ASH, AVS, AMP)⁷ sont attractives pour des salariés souvent en situation précaire, car leur obtention contribue à l'amélioration de la qualité de l'emploi (passage à temps plein, meilleure rémunération, titularisation sur leur poste, etc.). Ceci est le résultat d'une mobilisation de l'État et des partenaires sociaux en faveur de la professionnalisation des intervenants de premier niveau, et de la reconnaissance conventionnelle des diplômes dans les grilles de classification.

Chez les chômeurs en revanche, un tiers des candidats sont issus des autres secteurs de l'économie, dans lesquels la possession d'un diplôme de niveau V constitue une condition nécessaire, même si elle n'est pas suffisante pour l'accès à l'emploi.

Obtenir un diplôme via la VAE entraîne pour beaucoup un coût financier. Pour certains l'accompagnement n'est pas financé, et d'autres aspects de la démarche génèrent des coûts, plus ou moins bien pris en charge (inscription au diplôme, formation, documentation, transport, garde d'enfants...). D'après une enquête du centre d'études et de recherche sur les qualifications (CEREQ) en 2009⁸, la mobilisation de différents types de ressources conditionne le bon déroulement de la démarche.

Les ressources sociales (soutien familial et mobilisation d'un réseau amical ou professionnel) sont les plus fréquemment mobilisées : quel que soit leur milieu professionnel, l'immense majorité des candidats déclarent avoir obtenu le soutien actif de leur environnement familial ou professionnel.

Le temps, via un aménagement ou un allègement des horaires de travail, est également une ressource considérable.

Quant aux demandeurs d'emploi, ils étaient deux fois plus nombreux que les salariés à n'avoir mobilisé que des ressources sociales. Ils rencontraient de plus grandes difficultés pour mobiliser les ressources financières et institutionnelles que les salariés.

La loi sur la formation, l'emploi et la démocratie sociale prévoit des « améliorations » pour ces publics : la validation du projet personnalisé d'accès à l'emploi élaboré avec le conseiller Pôle emploi lorsque le demandeur d'emploi bénéficiera d'un nombre d'heures suffisant au titre de son CPF, pour suivre une formation, ainsi que l'ouverture de la

⁷ ASH : aide-soignant hospitalier ; AVS : auxiliaire de vie sociale ; AMP : aide médico-psychologique

⁸ LABUYERE ,C. QUINTERO,N. « Des candidats inégalement soutenus dans leur démarche de VAE », BREF CEREQ, n° 263, 04- 2009

préparation opérationnelle à l'emploi (POE)⁹ aux bénéficiaires d'un contrat unique d'insertion.

Le public s'intéressant aux diplômes de niveaux IV et III ne présentent pas les mêmes caractéristiques, nous y reviendrons chapitre 3.

Partie 1 - Ch 2.3 **La démarche : motifs et engagement**

Dans le cadre d'une recherche réalisée à la demande du FONGECIF Bourgogne en 2010 sur le processus d'engagement dans la démarche VAE¹⁰ « L'activité de personnes ordinaires avec la VAE » P. MEYEN, JP PIN, 2010, abordent les motifs « fonctionnels » des candidats¹¹.

En résumé et au-delà des « prototypes » énoncés (accéder à un statut, à un meilleur emploi, un poste de rang supérieur, conserver son emploi, changer d'emploi, accroître ses chances sur le marché du travail...), on retiendra que ces motifs correspondent à un rétablissement de l'ordre normal des choses et donc à une recherche d'équité, que cela permet une reconnaissance sociale, ou corrige un passé marqué par des injustices lors du parcours scolaire. La démarche VAE peut même constituer un défi à relever ou une alternative à l'école ou la formation qui font office de repoussoir.

La VAE offre la possibilité d'obtenir un diplôme et c'est ce qui intéresse prioritairement les publics. Seule une personne sur 32 rencontrées dans le contexte de cette recherche évoque l'intérêt que pourrait constituer la démarche en elle-même...

D'après l'enquête, les candidats pensent que cela est plus facile à gérer que la formation, moins astreignant, plus souple du fait du travail réalisable chez soi...

Les motifs qui amènent une personne à entreprendre cette démarche s'inscrivent dans la dynamique de vie de celle-ci, ils sont reliés à d'autres qui portent sur la justice, sa place dans le monde, la réalisation d'un rêve...

⁹ La POE correspond à une période de formation centrée sur l'acquisition de compétences spécifiques en lien avec des besoins identifiés par un accord de branche ou un OPCA

¹⁰ MEYEN, P. PERRIER, D. PIN, JP. (2010) « L'activité de personnes ordinaires avec la VAE ». Rapport de recherche pour le FONGECIF Bourgogne

¹¹ MEYEN, P. PIN, JP. 2013) *Revue Formation emploi* .n° 122, 04-06

La VAE suscite l'intérêt et l'engagement de certaines personnes à un moment déterminé de leur vie cependant il faut du temps pour que le processus d'engagement se mette en place et se réalise. Les chercheurs ont pu observer que l'engagement de ceux qui sont allés jusqu'au bout est constitué par la relation entre des caractéristiques de nature rationnelle en lien avec leur insertion professionnelle et des caractéristiques personnelles liées aux expériences de la vie qui trouvent dans la VAE matière à se réaliser.

Nous retiendrons aussi:

- des enjeux sur le plan « psychologique » (ce que cela met en tension chez l'individu) : se confronter à son manque de confiance en lui ou l'inverse ; à sa vulnérabilité émotionnelle ; à son état de santé, fatigue ; à la désillusion ; au temps (que l'on a ou dont on manque) ...
- des enjeux sur le plan « existentiel » : explorer sa vie en lien avec son projet, analyser les enjeux de sa démarche sur le plan identitaire
- des enjeux sur le plan des apprentissages : s'approprier une démarche et des outils souvent nouveaux pour les personnes
- des enjeux sur le plan de la validation elle-même : réussite partielle, échec total, retour vers la formation ou l'expérimentation

La VAE s'inscrit dans un cadre législatif qu'il est nécessaire de s'approprier et de prendre en compte en tant qu'intervenant dans le dispositif.

L'accompagnateur, en proximité avec le candidat pourra être un relais d'information à certains moments.

Au cœur de son intervention, l'aide à la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle et extra professionnelle, requiert une vigilance et une technicité particulières du fait de la diversité des expériences du candidat.

Dans un contexte d'idéologie libérale, c'est à l'individu qu'est renvoyée la responsabilité de gérer son parcours professionnel, dans un environnement socio-économique insécurisant (même si les employeurs et les pouvoirs publics ont des contraintes de mises à disposition de moyens).

La VAE « offre » la possibilité d'acquérir une qualification sans passer par une formation formelle. Pour certaines personnes cela peut s'avérer être un outil « facile » au service d'un projet de « réparation », d'insertion ou de promotion sociale. Cela place l'accompagnateur au sein d'enjeux propres au candidat qui auront un impact sur le déroulement de la démarche.

Dans le secteur d'activité du travail social les diplômes visés sont principalement de niveau 5 et les publics concernés, des salariées en recherche de reconnaissance professionnelle, d'évolution professionnelle ou de reconversion.

Après nous être intéressée à la VAE d'un point de vue « sociétal » c'est-à-dire dans ses dimensions politique, socio-économique, socio juridique nous allons dans le chapitre suivant explorer plus avant le dispositif lui-même afin d'approcher les endroits, les moments concernés par la « fonction accompagnement ».

Partie 1 - Chapitre 3 Des dispositifs à géométrie variable

Dans ce chapitre nous allons présenter le dispositif de droit commun et le dispositif de soutien prévu par le fonds d'assurance formation de la branche sanitaire, sociale et médico-sociale, privée à but non lucratif . Ce dispositif, qui présente la VAE comme une opportunité dans la carrière a concerné, à son début des AMP (N5) et des ME (N4) qui souhaitaient obtenir le DEES (N3). Il se présente comme un dispositif de soutien renforcé tout au long de la démarche et prévoit un accompagnement de 170H.

Partie 1 - Ch 3.1 Le dispositif de droit commun

Après avoir été l'objet d'ajustements le dispositif actuel se stabilise ainsi :

- Le « point relais conseil » (PRC) VAE est la porte d'entrée dans le dispositif, c'est une structure de proximité dédiée au conseil et à l'information sur la VAE. Elle est portée par des organismes tels que Pôle Emploi, Missions locales, le Centre national d'information sur les droits des femmes et des familles ...Il y a 940 points

conseil sur le territoire. Un conseiller est à disposition des candidats (repérage de la certification en lien avec le projet, orientation vers l'organisme certificateur, étude de la possibilité de financement de la démarche). Toute personne âgée de 16 ans ou plus, quel que soit son statut et son niveau de formation peut entreprendre cette démarche.

- Elle comporte plusieurs étapes présentées en annexe 1. Le livret 1 (demande de recevabilité, annexe 2) sera examiné par l'organisme certificateur. Il sert à vérifier le respect des conditions d'éligibilité définies par la loi. Dans ce livret le candidat mentionne la certification visée, présente succinctement son parcours et les activités exercées en lien avec le diplôme visé. Il doit présenter les justificatifs de son expérience. Elle peut être professionnelle ou extra-professionnelle. A titre d'exemples : pour une activité salariée les bulletins de salaire ou des attestations d'employeurs ; pour une activité non salariée la déclaration d'existence à l'URSSAF ; pour des activités bénévoles des attestations. Depuis la loi « relative à la formation professionnelle et la démocratie sociale » de 2014 peuvent être pris en compte les périodes de responsabilités syndicales, des périodes de formation initiales en milieu professionnel. Ces activités peuvent avoir été exercées en continu ou discontinu, à temps plein ou partiel. Cumulées, elles doivent représenter 4800H (trois années).
- L'étape de la rédaction du dossier de validation, « livret 2 »: ce dossier permettra au jury d'évaluer si le candidat possède les compétences requises par la certification.
Dans ce « livret 2 » (annexe 3) l'organisme certificateur a des attentes bien précises.
Il est attendu une présentation des expériences, la description des contextes dans lesquels elles se sont déroulées, une analyse détaillée des activités et tâches réalisées, des « preuves » complétant la description des activités.
- L'étape de la rédaction du dossier peut être accompagnée, si le candidat le demande. L'accompagnement est « une aide méthodologique proposée au candidat à la VAE pour constituer son dossier auprès du certificateur, pour préparer l'entretien avec le jury et, éventuellement, la mise en situation professionnelle. C'est ainsi qu'est présenté l'accompagnement par le portail VAE du ministère

travail, emploi, dialogue social. On y trouve de nombreuses indications sur le dispositif et la démarche, ainsi que des « fiches outils » (exemples en annexe). Nous reviendrons (1.5.4) sur le rôle de l'accompagnateur. La loi ne prévoit aucune obligation en la matière. C'est une mesure facultative qui offre au candidat des chances supplémentaires d'aller jusqu'au bout de sa démarche et « *au moins 62 % de ceux qui ont déposé leur livret 2* ont bénéficié de prestations d'accompagnement* »¹²

- L'étape de la validation par un jury qui peut convoquer à un entretien et, pour certaines certifications, proposer une mise en situation professionnelle.

La demande de validation est soumise à un jury constitué et présidé conformément aux règlements et aux dispositions régissant le diplôme, le titre ou certificat de qualification visé. Il comprend des représentants des employeurs, des salariés et du ministère certificateur

Le jury VAE évaluera les acquis de l'expérience du candidat. L'évaluation ne porte pas sur la réalisation et les résultats d'une expérience singulière et contextualisée, mais sur la capacité du candidat à pouvoir, à partir de ses expériences, conduire un travail réflexif afin d'analyser sa pratique, d'identifier les ressources mobilisées, d'en tirer des acquis susceptibles d'être transférables vers d'autres contextes.

Valider des compétences requises à l'obtention d'un diplôme générique permettant d'exercer un métier, comme dans le travail social, dépasse la seule connaissance des ressources mobilisées aux postes ou emplois occupés.

Ainsi le jury procèdera à l'analyse de l'activité sur la base de la description qu'en fait le candidat et des stratégies qu'il a développées pour agir dans les situations présentées ainsi qu'à l'observation de preuves et de traces des performances du candidat, jointes au dossier. Cette validation des acquis doit porter sur les connaissances, aptitudes et compétences qui sont en lien direct avec celles du référentiel de la certification visée. Les membres du jury disposent d'outils : le référentiel de compétences du diplôme qui précise pour chaque compétence les indicateurs de compétences associés, il existe aussi des « guides pour le jury »... A la suite d'une délibération il validera en tout ou partie le diplôme visé.

Dans le secteur du travail social les pouvoirs publics concernés organisent des journées d'information et de formation pour les membres des jurys VAE, des réunions de bilan de

¹² Direction de l'évaluation de la prospective et de la performance. 2012.

fonctionnement des jurys afin d'améliorer l'existant, des guides méthodologiques, des grilles d'évaluation ...

Cependant dans un document intitulé « Formation des jurys » de 2011 de la commission professionnelle consultative du travail social rattachée à la direction générale de la cohésion sociale, il ne nous a pas échappé que *« la question de l'évaluation des compétences du candidat, se pose aussi du côté de l'évaluateur. C'est-à-dire que l'évaluateur doit avoir opéré une distanciation avec sa propre expérience professionnelle et sa propre culture, afin de dégager sa compétence évaluative »*.

Souvenons-nous, avec Michel VIAL *« que l'immense majorité des acteurs sociaux qui ont à tenir une fonction d'évaluateur n'ont jamais été formés à l'évaluation »*¹³

Le « sujet évaluant » a à questionner sa pratique tout autant qu'à construire des outils, grilles etc...

Partie 1 - Ch 3.2 **Le dispositif de soutien à la VAE du fonds d'assurance formation de la branche sanitaire, sociale et médico-sociale, privée à but non lucratif**

M'intéressant plus particulièrement à la VAE dans le cadre des certifications en travail social, nous allons présenter dans ce sous - chapitre le dispositif spécifique soutenu par l'OPCA de branche UNIFAF¹⁴. Ce dispositif illustre que la VAE relève aussi d'une stratégie collective de professionnalisation pour faire accéder un groupe de salariés expérimentés à un diplôme requis dans un secteur professionnel donné, ici le diplôme d'état d'éducateur spécialisé (DEES). Nous verrons qu'il donne une place particulière à l'accompagnement des publics.

Dès l'ouverture de ce diplôme de niveau III à la VAE (2004), la commission paritaire nationale pour l'emploi (CPNE) dans ce secteur d'activité et l'OPCA UNIFAF lancent ce dispositif.

Une trentaine d'instituts de formation sur le territoire national sont labellisés pour proposer ce qui est présenté dans les documents d'UNIFAF comme « le parcours DSB » (annexe 4). La majorité des candidats travaillent déjà dans la filière socio-éducative du

¹³ VIAL, M.(2008) *« Se former pour évaluer »*, Bruxelles. DE BOECK.

¹⁴ UNIFAF : fonds d'assurance formation de la branche sanitaire, sociale et médico-sociale, privée à but non lucratif

travail social (AMP et ME). Au départ le DSB concernait l'accès à ces seuls diplômes, aujourd'hui il concerne huit diplômes du travail social¹⁵.

Ce dispositif, que les salariés peuvent intégrer sur leur temps de travail, se présente ainsi :

- étape 1 : bilan de positionnement (6H)

Il s'agit d'établir un diagnostic de l'expérience du candidat et de construire le parcours de formation, lors d'une séance d'information conseil. La vérification des pré requis pour entrer dans la démarche est gérée par UNIFAF. Suit un diagnostic d'orientation, commençant par l'évaluation des chances de validation du candidat (seuls les candidats ayant un pronostic de validation partielle ou totale sont retenus).

- étape 2 : accompagnement (170H)

Dans l'objectif de maximiser les chances de réussite : apports méthodologiques, stages, modules de formation... accompagnement renforcé sur les 2 épreuves perçues comme les plus difficiles : la rédaction du livret 2 et l'entretien avec le jury. Il s'agit de séquences obligatoires d'appui méthodologique, de « séquences formatives » et de mises en situation professionnelles.

- étape 3 : entretien post-jury (3H)

Le dispositif prévoit, en cas de validation partielle ou de non validation, un entretien pour préparer la suite du parcours.

Ce dispositif affiche sa volonté de soutien renforcé tout au long du parcours VAE et annonce « *multiplier les chances de réussite au diplôme* ».

En allant y regarder de plus près dans un institut de la Région centre qui le propose nous remarquons qu'il est ici le résultat d'une « ingénierie » largement inspirée de l'ingénierie de formation de cet institut (les ressources internes sont mobilisées au service du DSB), tout en introduisant des experts de la VAE (entre autre sur l'aide à l'analyse de l'expérience).

Ce dispositif qui s'est construit en une dizaine d'années correspond à la fois à une volonté de soutien des salariés de la branche et à « *reconnaitre et normaliser la situation de 50000 professionnels intervenant dans le domaine de l'éducation spécialisée, par expérience,*

¹⁵ DETISF, DEME, DEEJE, DEETS, DEES, DEASS, CAFERUIS, DEMF

mais sans diplôme, d'anticiper les départs à la retraite importants annoncés par le contrat d'études prospectives du secteur en 2002 en organisant la mobilité verticale des diplômés de N5 et N4 vers le N3 » (DE ROZARIO)¹⁶.

Nous terminerons ce sous chapitre en convoquant une des conclusions de l'auteure de l'article portant sur le sens de l'institutionnalisation de la VAE comme reconnaissance individuelle méritée : *« la VAE (dans ce dispositif) pourrait bien compenser des dénis de reconnaissance affectant la construction identitaire dans la sphère du travail comme :*

- *le fait que l'activité réelle d'une personne soit invisible, non connue dans une organisation*
- *des jugements dépréciatifs sur cette activité et la personne l'occupant »*

Un des résultats de l'enquête menée éclaire le risque d'affecter encore plus l'estime de soi des candidats, déjà entamée par ces dénis de reconnaissance ...

L'aide méthodologique au candidat pour constituer son « livret 2 » et la préparation à l'entretien avec le jury sont au centre des préoccupations de l'accompagnateur.

Dans le dispositif de droit commun le candidat a droit à un congé VAE de 24H, il y consacre individuellement beaucoup plus de temps. L'accompagnateur est le « référent » du candidat tout au long de la démarche, à considérer plus comme l'ouverture d'un chemin que comme une marche à suivre.

Dans le DSB sont proposés des stages, des « modules de formation » et une préparation renforcée à l'entretien avec le jury. L'accompagnateur est intégré à un dispositif « hybride », le candidat est « co-accompagné » par des professionnels différents recrutés dans ce cadre particulier.

¹⁶ DE ROZARIO,P. (2012) « Culture et gestion de la VAE dans le travail social », unité mixte de recherche CNRS-CNAM. In *Carriéologie* Vol. 12.

Partie 1 - Chapitre 4 Le livret de présentation des acquis de l'expérience (livret 2)

Dans ce chapitre, après avoir présenté à quel moment de la démarche intervient le livret 2 et présenté rapidement de quoi il se compose, nous entrerons dans la présentation de l'objet de la validation : les acquis de l'expérience .

Partie 1 - Ch 4.1 Les « étapes » de la démarche et le « livret 2

Par différents vecteurs d'information les candidats sont informés de la démarche. Que ce soit les PRC ou les organismes qui proposent la prestation « accompagnement », l'on retrouve les préconisations de la charte qualité des services de l'état qui présentent les six étapes suivantes :

- Une réflexion approfondie permettant de resituer sa demande de certification dans son projet professionnel et personnel
- Un retour sur son parcours : il est demandé de faire un inventaire des expériences professionnelles salariées, non salariées et bénévoles. De choisir avec l'accompagnateur celles qui sont les plus pertinentes par rapport au référentiel du diplôme ou du titre visé.
- Un entretien d'analyse descriptive des activités : les questions de l'accompagnateur devant permettre de décrire et expliciter avec une précision suffisante le contexte de des activités et des procédures mises en œuvre
- Une assistance à la description écrite des activités, en vue de présenter par écrit dans le dossier les activités décrites oralement

Il est précisé qu'à ce stade, les questions et les remarques de l'accompagnateur permettent au candidat d'atteindre le degré de précision attendu par le jury de validation et que cette étape peut aussi s'effectuer à distance (courriel, fax etc.). C'est là qu'intervient l'entretien d'explicitation sur lequel nous reviendrons plus loin.

- Une préparation de l'entretien avec le jury : l'accompagnateur expose clairement le déroulement du jury et le type de questions qui pourront être posées au regard de l'expérience du candidat.

Le « livret 2 », est remis au candidat lorsque sa demande de VAE a été considérée recevable suite à l'examen de son « livret 1 ».

Ce livret, se divise en cinq grandes parties : « vos motivations », « vos expériences salariées », « votre parcours de formation », « présentation de trois expériences » « tableau de synthèse des documents annexés ».

Il appartient au candidat de remplir ce dossier, l'accompagnateur, nous dit Isabelle HOUOT, est un guide, il fournit des indices et des repères, indique les obstacles éventuels. Il est un tiers bienveillant, il écoute, aide à formuler. Il ne juge pas.

L'accompagnateur instaure un dialogue formatif avec le candidat afin de lui permettre d'instruire son dossier de la meilleure façon. Son rôle n'est pas d'évaluer (le jury seul évalue), son rôle est un rôle pédagogique : celui de créer et d'aménager les conditions qui vont permettre au candidat d'élaborer et présenter un dossier pertinent.

Entretiens individualisés en présentiel ou par téléphone et travaux en petits groupes dans un lieu ou via une plateforme collaborative sont les méthodes d'accompagnement mises en œuvre par les opérateurs.

Dans ce sous chapitre nous allons aborder dans quels contextes sont utilisées ces méthodes, sachant que dans la pratique des accompagnateurs le recours aux entretiens individuels est majoritaire, à titre indicatif nous retiendrons d'une étude réalisée dans le Finistère¹⁷ : en 2008 55% des accompagnements se réalisent exclusivement par entretiens individualisés, 35% par des formules mixtes et 10% exclusivement en séquences collectives.

Nous retiendrons aussi de cette étude que pour les petites structures accompagner plusieurs candidats en même temps paraît inenvisageable. Certains estiment que les séances

¹⁷ « *Les pratiques d'accompagnement en pays de Brest* ». (2009). Maison de l'emploi et de la formation professionnelle.

collectives ne permettent pas de personnaliser suffisamment les prestations et parce qu'il est rare que des candidats, aux profils communs et visant une certification identique, se présentent en même temps.

Les formules mixtes ont pour avantages de rompre l'isolement des candidats, de favoriser la solidarité entre eux, de les stimuler ... et de gagner du temps (regroupement de plusieurs candidats en une séance qui permet « *d'éviter de répéter plusieurs fois la même chose* »).

Partie 1 - Ch 4.2 **Qu'est-ce qu'un acquis et qu'acquière-t-on par l'expérience ? De l'analyse de l'expérience aux acquis ...**

La notion d'expérience est valorisée à la fois par les personnes elles-mêmes et par les organisations. Elle est difficile à décrire de façon univoque. Ce que l'on trouve de commun aux définitions c'est la référence à l'engagement dans une activité et la référence à une transformation liée à cet engagement. Pour DEWEY (début du 20^{ème} siècle), l'expérience est un processus à la fois social et subjectif en ce sens qu'il se compose de l'action de la personne sur le monde et de la trace laissée par l'action du monde sur la personne. L'expérience n'est pas l'action mais la mise en sens de celle-ci. Elle est à la fois cognitive et émotionnelle. C'est un processus continu tout au long de la vie qui contribue au développement de la personne. La réalité d'une expérience tient surtout à la valeur d'usage que la personne en retire.

ZEITLER et BARBIER (2012), dans leur article « *La notion d'expérience, entre langage savant et langage ordinaire* »¹⁸, en se référant aux différents chercheurs, postérieurs à J.DEWEY, présentent trois conceptions de l'expérience :

- l'expérience comme processus d'apprentissage et de développement de la personne
- l'expérience comme produit de l'activité
- l'expérience comme processus de réappropriation du sens de son existence

Puis ils s'intéressent au vocabulaire employé par les personnes lorsqu'elles évoquent leurs expériences :

¹⁸ ZEITLER, A. BARBIER, JM (2012). La notion d'expérience, entre langage savant et langage ordinaire ». *Recherche et formation*, n°70.

- celui qui décrit le vécu de l'activité (les « transformations du monde » dans lesquelles les engagent leur expérience et celles qu'elles vivent eux-mêmes à cette occasion
- celui qui décrit l'élaboration de leur expérience
- celui qui renvoie aux communications concernant leur activité

Ces trois registres fonctionnent de manière itérative et l'élaboration de l'expérience passe par la construction d' « habitudes » d'interprétation du passé et d'orientation pour le futur.

Est remise en question la vision tranchée de DEWEY concernant ce dernier point, au profit d'une vision plus complexe des relations entrecroisées du passé, du présent et du futur dans les processus d'apprentissage.

Dans la démarche de VAE, le candidat est invité à explorer les activités mises en œuvre dans des situations significatives de son expérience, à expliciter comment il a opéré.

Elisabeth BOURGEOIS, dans son article « *Expérience et apprentissage, la contribution de J.DEWEY* »¹⁹ nous informe que J.DEWEY considère que « pensée » et « action » sont deux fonctions fondamentales, couplées et coordonnées, de l'activité du sujet en transaction continue avec son environnement. L'expérience constitue la « matrice de l'apprentissage ». Il ne peut pas y avoir d'apprentissage sans action (dans le sens d' « experimenting »), ce qui inclut le désir, le corps, les émotions. L'apprentissage n'est pas un processus essentiellement cognitif.

Dans le cours de la démarche VAE, le candidat sera amené à identifier les ressources internes et externes qu'il a mobilisées (ce qu'il sait : des connaissances, des savoir-faire ; des qualités personnelles). Il sera amené à effectuer des retours sur ses réussites et ses échecs. Le vécu de l'activité sera évoqué.

Isabelle HOUOT²⁰ précise : « *un acquis est le résultat d'un apprentissage, quels que soient les modalités et les lieux d'acquisition, et qui a modifié durablement et significativement la façon de connaître, de se connaître, ou d'agir sur le monde d'une personne donnée* ».

¹⁹ BOURGEOIS, E (2013) « *Expérience, activité, apprentissage* ». Paris. Ed .PUF .P 27-38

²⁰ HOUOT, I. Conférence sur la VAE. 5 et 6/11/2014. Université F.RABELAIS. TOURS

Le recours aux acquis de l'expérience permet de faire face à des situations nouvelles, la valeur d'un apprentissage tient surtout à son potentiel de transformation du sujet dans le futur.

L'accompagnateur, par ses interrogations suscite la remémoration, guide la réflexion du candidat, induit des prises de conscience, favorise l'appropriation des acquis.

Par ailleurs même si tout apprentissage suppose un travail d'appropriation personnelle tout apprentissage suppose aussi la rencontre avec l'Autre. Tout apprentissage est social. Intentionnellement ou non l'Autre transmet.

Au cours d'une démarche de VAE, en entretien individualisé l'Autre peut être l'accompagnateur et dans les travaux de groupe, les autres candidats par leurs étonnements, questions, vont aussi faire réfléchir le candidat, instaurant ainsi la réciprocité réflexive.

Plus haut nous avons écrit qu'à travers la communication de son apprentissage expérientiel le candidat pourra formaliser des connaissances et compétences en lien avec le diplôme visé.

Il s'effectue donc un « passage » une transformation de l'expérience en apprentissage réutilisable dans d'autres contextes. Pour cela elle doit être élaborée et communiquée. Le fait de mettre en mots à l'intérieur de soi donne du sens à ce que l'on a vécu. Il s'agit d'une élaboration cognitive, psychique et émotionnelle. Elle ne sera finalisée en acquis que lorsque le candidat l'aura conscientisée et communiquée.

Le candidat sait qu'il va devoir communiquer ses expériences il est donc (logiquement) motivée pour ce travail d'élaboration. L'accompagnateur maintient le candidat en action à ce niveau ce qui l'amène à être confronté à « l'intime » du candidat, à son « identité » et il est nécessaire d'être outillé pour ne pas être intrusif.

Partie 1 - Ch 4.3 **L'écriture du livret 2**

Dans son article paru dans « Le sociographe »²¹, BEAUFORT nous dit :

²¹ BEAUFORT, P. (2007). *Ecrire sa VAE*. Le sociographe. n° 24.

« Généralement la difficulté d'écrire est associée au caractère obligatoire de l'exercice, à sa dimension scolaire, à la rigidité du cadre, voire à la négation de l'émotion dès qu'il s'agit d'un écrit professionnel. Une écriture fluide, qui suit naturellement le cours de la pensée, est associée à la notion de plaisir. Avec le plaisir et l'abandon, il devient plus facile de coucher par écrit le discours intérieur ». Pour cet ergonome, animateur d'ateliers d'écriture, le problème n'est pas, pour nombre de candidats, un problème d'écriture ou de créativité.

Deux phénomènes sont à prendre en compte :

- le caractère anxiogène de devoir prouver sa compétence à un jury, le constat de perturbations induites autour d'eux par leur démarche, le temps qu'ils y passent, voire même sur leur lieu de travail
- le difficile exercice de mise à plat de situations en lien avec les compétences du référentiel. Ils doivent extraire de leur activité de travail les savoirs et savoir-faire qui ont été mis en action et les mettre en forme à travers une description compréhensible par le jury

BEAUFORT nous dit que les spécialistes de la modélisation du travail, de l'activité, en conviennent, cette opération est difficile à réaliser.

Dans l'institut de formation qui m'emploie, la responsable de la VAE a mis un atelier d'écriture en place pour faciliter la rédaction du livret 2 (annexe 5).

Ses objectifs sont :

- permettre l'identification et la levée des freins à l'écriture
- présenter des outils méthodologiques
- organiser la description d'une situation
- formaliser la posture professionnelle qui sous-tend la rédaction

L'atelier d'écriture réunit plusieurs candidats et un animateur, il fait partie de l'accompagnement. L'atmosphère rassurante, l'écoute et la confidentialité des échanges favorisent l'entraide mutuelle et font progresser chacun. Ayant travaillé en groupe sur l'une de leurs situations, ils continuent pour les autres en autonomie. Ils ont eu des repères.

Partie 1 - Ch 4.4 **Les « preuves »**

Il est demandé au candidat de fournir en annexe des documents en lien avec les situations de travail décrites et la teneur du dossier en elle-même témoigne de ses connaissances et compétences.

« Les preuves sont les marques de la qualité et de la consistance de l'expérience professionnelle et personnelle apportées par le candidat auprès du jury de validation » (TRIBY 2009)²².

Elles sont constituées de tous les éléments apportés par le candidat pour montrer que son expérience l'a amené à mobiliser des connaissances et compétences proches de celles correspondant au diplôme visé.

La construction du dossier de validation est pensée pour aider, guider le candidat pour lui permettre de « traduire » ses expériences en connaissances, aptitudes et compétences. C'est de cette façon que le candidat va « fabriquer » des preuves. Le jury doit alors rechercher ce que certains appellent des « traces de l'expérience », pendant que d'autres parlent d'une « mise en mots visant à produire une conviction et un sentiment de connaissance. » (TRIBY 2009).

Il y a deux types de « preuves », celles qui montrent que le candidat a réellement fait ce qu'il annonce (justificatifs à l'appui) et celles qui, à travers son dossier montrent ses acquis en termes de connaissances, de règles d'action, de capacité d'analyse (des activités décrites par exemple), de maîtrise de raisonnements. Concernant ces derniers, plus le niveau du diplôme visé est élevé plus les attendus du jury sont eux-mêmes élevés.

Dans ce chapitre nous avons examiné de plus près les points qui nous paraissent essentiels dans l'accompagnement de la réalisation du « livret 2 », après l'avoir resitué dans ce qui est le plus souvent nommé « les étapes de la démarche ».

La reconnaissance des acquis de l'expérience est facilitée par les questionnements de l'accompagnateur, par le dialogue qui s'instaure et l'écriture est le résultat d'un véritable travail d'élaboration. Les difficultés à l'écriture du dossier de validation peuvent s'avérer un inconvénient majeur. La structuration du dossier guide le candidat, cependant tous les candidats ne sont pas à égalité en cette matière, ne serait-

²² TRIBY E., (2009), sous la direction de BOUTINET J.P., « L'ABC de la VAE ». Toulouse. Eriès.

ce que par leur niveau d'études, leur rapport à l'écrit, leurs habitudes professionnelles.

Enfin, la qualité des « preuves » sera un atout pour le candidat.

Partie 1 - Chapitre 5 Accompagnement social, accompagnement des publics en formation initiale par l'alternance et accompagnement VAE

Notre projet de recherche s'inscrit dans un questionnement sur les « analogies » entre trois formes d'accompagnement (accompagnement social, accompagnement des publics en formation et accompagnement VAE) et notre objectif est, au final d'envisager les compétences transférables, issues de l'exercice de ces trois formes d'accompagnement.

En 2002, dans l'éditorial du n° 153 de la revue Education permanente « L'accompagnement dans tous ses états », est resitué le contexte social d'apparition des situations d'accompagnement au moment des années 1970-1980, lorsque les grands intégrateurs que sont la famille, l'école et la religion se sont mis à dysfonctionner de façon caractéristique.

L'accompagnement devient alors la façon de gérer des situations limites, des situations de crise ou des bifurcations problématiques, il est proposé aux personnes qui vont devoir affronter d'inévitables transitions dans les domaines de l'éducation, la santé, l'économie, la politique, la vie spirituelle, la vie sociale : nous sommes à l'ère de l'accompagnement.

Dans le champ des sciences de l'éducation et dans celui du travail social, de nombreux auteurs se sont intéressés à cette fonction.

Après nous être intéressée à l'étymologie du terme, nous présenterons ce que nous ont apporté les travaux de LE BOUEDEC, PAUL, PINEAU, LHOTELIER et DENOYEL, concernant la posture de l'accompagnateur.

Pour clore ce chapitre, les trois formes d'accompagnement qui sont au centre de notre problématique seront mises en contexte et précisées.

Partie 1 - Ch 5.1 **L'accompagnement**

L'étymologie du terme nous renseigne sur ce type de relation et sur le fait que l'accompagnement est un processus. La prolifération des usages introduit de la confusion à tel point qu'il nous a semblé nécessaire de nous appuyer sur les travaux des auteurs cités ci-dessus pour élaborer notre questionnement.

Partie 1 - Ch 5.1.1 Approche conceptuelle

Le mot accompagner est composé d'un radical, d'un préfixe et d'un suffixe. Le suffixe « er » désigne l'« action de ». Le radical est composé de « com/co » et « pain ». Accompagner s'apparente au fait de partager le même pain, d'être copain. Dans cette famille de mots on retrouve « compagnon » et « compagnie » qui expriment l'idée de partage de la vie de l'autre.

Concernant le préfixe « ac » il exprime l'idée d'aller vers, un processus.

L'accompagnement est le processus pendant lequel deux personnes, partenaires temporairement, deviennent compagnons. Accompagner c'est « être » avec quelqu'un, c'est aussi être avec l'Autre... L'accompagnateur est celui qui va faire en sorte que l'autre chemine à sa façon.

Pour LE BOUEDEC²³, professeur honoraire à l'Université catholique de l'ouest (UCO) à ANGERS, ce verbe est un « *fourre-tout sémantique* » qui réunit des réalités différentes car le professionnel a des « comptes à rendre » (il cite l'exemple des travailleurs sociaux, des formateurs), ce qui n'est pas le cas du « bénévole » par exemple dans l'accompagnement fin de vie. Pour lui diriger, suivre, accompagner sont des « *postures éducatives* » différentes qu'il convient de savoir utiliser à bon escient.

Diriger peut avoir une connotation négative, pourtant l'on peut exercer une « autorité » sans sombrer dans l'autoritarisme et exercer une autorité c'est poser une extériorité à l'autre qui lui permet d'élaborer sa propre position. Remplir une fonction statutaire confère de l'autorité, ce n'est pas pour autant que la toute-puissance est de mise. L'autorité, reconnue, entraîne le consentement.

²³ LE BOUEDEC, G.(1998) « *Diriger, suivre, accompagner : au-dessus, derrière, à côté . Esquisse d'une topique de quelques postures éducatives* ». Cahiers Binet-Simon . n° 655, 1998-2 P53-63

La notion de suivi évoque l'idée de progression vers un but. Les professionnels de la relation qui s'inscrivent dans cette pratique sont engagés dans un rapport d'alliance dans le cadre d'un projet. Cela nécessite un « contrat » pour expliciter les engagements réciproques. Il y a des contrats pédagogiques, thérapeutiques, éducatifs... Suivre c'est être derrière, ce qui signifie que c'est l'autre qui donne la direction, la route, la vitesse.

Le verbe « accompagner » suggère la posture « à côté » ; « *accompagner ce n'est pas réagir, intervenir, c'est s'ajuster, ce qui demande une attention permanente à sa propre attitude* » car la finalité des démarches d'accompagnement « *reste toujours, d'une façon ou d'une autre, un travail d'émancipation permettant aux « sujets-adultes » de parfaire leur autonomie* »²⁴.

Ceci implique de croire en les capacités de l'autre.

LE BOUEDEC s'interrogeant sur la nature de l'accompagnement évoque aussi que le fait d'animer, au sens d'organiser la production d'un groupe et d'en réguler les phénomènes dynamiques, peut s'apparenter à de l'accompagnement collectif.

Pour LE BOUEDEC, l'accompagnement est un art, et non pas une science ni une technique.

PAUL, en 2004²⁵ se pose la question de pratiques différentes voire contradictoires « cachées » derrière ce vocable, elle parle d'une « *nébuleuse de pratiques* » et s'inscrit dans une perspective de clarification.

Elle examine les pratiques de « coaching », conseil, tutorat, « mentoring », compagnonnage, parrainage et médiation et en dresse un tableau synthétique (annexe 6).

Ces pratiques appartiennent au champ sémantique du verbe accompagner . Les lignes de force de ces approches soulignent :

- un processus : non linéaire, séquentiel, répondant à une logique de mouvement, avec ses aléas et ses incertitudes ;

²⁴ BOUTINET, JP. DENOYEL, N. PINEAU, G. ROBIN, JY. Revue Education permanente n° 153 /2002-4, P11

²⁵ PAUL, M. (2004) « *L'accompagnement une posture professionnelle spécifique* ». Paris. L' Harmattan. 351P

- un cadre méthodologique et des outils : adaptables, multiples
- une mise en présence : la relation pourtant centrale n'y est pas instaurée pour elle-même (tout se passe entre) ;
- une fonction : quel que soit le prétexte de la demande, l'objectif est d'aider un mouvement de transformation par l'acquisition de nouvelles manières de penser, ressentir, agir
- la nature de l'interaction : il s'agit d'un processus d'influence interpersonnelle, caractérisé par l'implication du professionnel et une alliance de travail réciproque basée sur une communication ouverte, des buts partagés et un accord sur la méthode ;
- une stratégie : le professionnel s'ajuste à chaque situation, l'accompagnement s'invente « chemin faisant »

Pour PAUL, l'accompagnement en viendrait à désigner un « englobant » suffisamment large de théories et de pratiques, il serait présent dans toutes les pratiques professionnelles à autrui, il permettrait de faire face à la singularité de chaque situation.²⁶

Accompagner ne consisterait pas à transmettre un savoir, à donner des conseils, à intervenir.

Cependant dans la « nébuleuse » le coaching et le conseil sont présents et dans des sous-ensembles proches.

Nous intéressant à la posture de l'accompagnateur VAE, il nous semble pertinent de garder en mémoire que le « coaching », qui renvoie à l'idée d'entraînement, qui vise l'efficacité, la performance (voir l'excellence) s'adresse à des professionnels à l'occasion d'un problème à résoudre ou d'un défi à relever. Il est centré sur le passage à l'action et l'atteinte d'un objectif en termes de résultats. Selon le résultat attendu, l'accompagnement de la démarche VAE ne pourrait-il s'apparenter à du « coaching » ?

Concernant le conseil, il peut s'inscrire dans deux démarches différentes : donner des conseils ou tenir conseil.

²⁶ Op.cit.P39

L'expert est celui auprès duquel l'on cherche des conseils. On attend de lui qu'il fasse un diagnostic de la situation et qu'il se prononce sur notre projet. Il analyse, interprète, justifie, argumente et son point de vue prime.

L'accompagnateur cherche à faire clarifier ce qui pose problème à son interlocuteur, il questionne et donne des outils de réflexion. Il s'intéresse au discours de la personne à la construction à petits pas de sa solution. C'est une pratique « centrée sur l'individu » destinée à développer son pouvoir d'action.

LHOTELLIER²⁷, psychologue, dans le cadre de l'accompagnement, conçoit le conseil comme l'acte de « tenir conseil ». La signification du terme renvoie à la délibération avant l'action, sorte de « conseil de village ». Pour lui cela implique de créer une communication dialogique, la recherche méthodique et plurielle du sens d'une situation-problème, la construction d'une démarche active.

L'interaction est orientée par un principe dialogique, constitutif de la relation. Les deux interlocuteurs « s'associent » dans le dialogue pour comprendre ce qui pose problème, rechercher ensemble des solutions.

Pour ce faire, la « présence » professionnelle-personnelle du conseiller se distingue d'une présence ordinaire par le fait qu'elle soit porteuse de sens pour celui qui en est momentanément démuné. Tenir conseil est un acte d'autonomisation. C'est une démarche par rapport à l'autre qui nécessite d'être à l'écoute des processus en cours.

DENOYEL²⁸, maître de conférences en Sciences de l'éducation à l'université F. RABELAIS de Tours, dans cet article s'intéresse à « l'accompagnement dialogique en formation » et nous dit que la fonction accompagnement repose sur un processus de complémentarité actorielle identifiée (co-actorialité), de réciprocité réflexive assumée (co-réflexivité), et de mutualité coopérative clarifiée (co-intentionnalité). La situation d'accompagnement s'inscrit à ce titre dans une parité de la relation tout en installant les « associés » dans une disparité des places (annexe 7). Dans cet article l'auteur se situe dans son contexte professionnel de responsable du master « Fonction d'accompagnement en formation ». Nous pouvons transposer à la situation d'accompagnement des démarches

²⁷ LHOTELLIER, A (2001) « *Tenir conseil* » Paris .Seli Arslan, 254P

²⁸ DENOYEL, N .(2007). *Réciprocité interlocutive et accompagnement dialogique* » in BOUTINET JP (dir.) *Penser l'accompagnement adulte . Ruptures, transitions, rebonds* 369P

de VAE. Accompagné et accompagnateur sont partenaires, dialoguent et réfléchissent ensemble. Le candidat accompagné va se mettre en action et en réflexion pour mobiliser des situations significatives de son expérience au regard du référentiel et travailler la communication de ses acquis (par écrit dans le livret et en vue du jury) ; l'accompagnateur va, à sa manière (en lien avec son « style », ses outils), favoriser par ses « compétences interrogatives », le retour réflexif du candidat sur son expérience socio - professionnelle, aider à la prise de certaines décisions en instaurant de la délibération. Leur intention commune est la réalisation du livret 2, leur coopération s'inscrit dans ce cadre-là.

Accompagner quelqu'un serait l'accueillir et l'écouter, instaurer un dialogue aidant à la réalisation de ce qu'il recherche, cheminer à ses côtés dans la voie qu'il a décidé d'emprunter.

Cela renvoie à privilégier un type de rapport social fondé sur la coopération.

Partie 1 - Ch 5.1.2 La dimension anthropologique de l'accompagnement

La fonction accompagnement, nous dit PINEAU²⁹, ne peut s'interpréter ni se construire uniquement à partir de la dimension professionnelle. C'est la pointe de l'iceberg qui tire sa force de dimensions sociales et anthropologiques immergées.

Le terme accompagnement évoque quelque chose de vital pour l'être humain aujourd'hui, quelque chose que ni la modernité ni la technicité contemporaine ne pourraient combler.

C'est un « *système de solidarité à base d'entraide mutuelle* »³⁰.

Je convoquerai rapidement à nouveau LE BOUEDEC qui, il y a près de vingt ans soulignait le contexte socio-économique provoquant des « ébranlements considérables obligeant chacun à se tenir debout seul, à assumer et à conduire sa vie, à ne plus s'en remettre à d'autres qui pensent pour lui. Cette situation, sans doute exaltante pour l'autonomie, est en réalité angoissante sinon désespérante, tant l'incertitude est grande, les voies diverses et contradictoires, le discernement difficile ».

²⁹ PINEAU, G. (1998). « *Accompagnement et histoires de vie* ». Paris .L'Harmattan

³⁰ idem

Au-delà du « monde matériel », PINEAU cite SANTIAGO-DELEFOSSE³¹ : « *il faut toujours garder à l'esprit que quel que soit le mode de compagnonnage, quelle que soit la forme de l'accompagnement, l'être humain demeure irrémédiablement seul tant face à l'angoisse existentielle que face aux choix existentiels* ».

L'on pourrait par extension considérer que l'accompagnement VAE travaille lui aussi à la frontières d'inter actions subtiles tant sociales et professionnelles qu'interpersonnelles, construisant une forme de solidarité « chemin faisant » avec des personnes qui comme nous l'avons évoqué (voir I.2.3) vivent une transition professionnelle.

Partie 1 - Ch 5.1.3 La posture d'accompagnement et ses trois dimensions : relationnelle, éthique, technique

Le CNRTL³², pour « posture » donne 14 synonymes dont, cités en premier : attitude, position puis plus loin : comportement, conduite. La posture se déploie en inter action avec autrui, dans la rencontre. Elle s'élabore, se vit, peut s'observer, peut se travailler. Nous y reviendrons dans la deuxième partie de ce mémoire.

Nous nous référerons, dans notre travail, à la définition qu'en donne PAUL : « *La posture définit la manière de s'acquitter de sa fonction (ou de tenir son poste). C'est nécessairement un choix personnel relevant de l'éthique. La posture d'accompagnement suppose ajustement et adaptation à la singularité de chacun, accueilli en tant que personne. Elle suppose une compétence à passer d'un registre à un autre. [...]. Par la posture s'incarnent les valeurs d'un professionnel en relation à autrui* ».

Nous la compléterons, en référence à JOUFFRAY³³ qui ajoute la variabilité de la posture en fonction des circonstances : « *manière d'habiter une position, mise en actes dans l'interaction avec les autres. Elle peut donc être différente d'une situation à une autre, en fonction des circonstances* ».

³¹ SANTIAGO-DELEFOSSE, M citée par PINEAU (1998) in « *Accompagnement et histoire de vie* » Paris. L'Harmattan

³² CNRTL : centre national de ressources textuelles et lexicales www.cnrtl.fr

³³ JOUFFRAY, C. « *L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir* ». Colloque de FONTEVRAUD, France, 2003

PAUL nous dit que trois registres sont en tension dans cette posture : conduire, guider, escorter, nous retenons son tableau³⁴ car il nous informe des places, des positions que peut occuper l'accompagnateur :

CONDUIRE (le maitre ?)	GUIDER (l'homme d'expérience ?)	ESCORTER (l'expert ?)
Idée d'influence et d'autorité	Idée de conseil et de délibération commune	Idée d'intervention et de soutien
ACCOMPAGNER c'est	participer d'une	dynamique de
Progression consistant à se diriger dans la société selon une certaine ligne de conduite	Développement supposant connaissance de soi et projection de soi	Construction ou rétablissement, impliquant réparation, restauration, remédiation

Tab4 - L'environnement sémantique d'accompagner (P72)

L'accompagnement dans sa dimension relationnelle comporte un ensemble de caractéristiques comme nous avons déjà pu l'évoquer : elle est asymétrique, contractualisée, circonstancielle, temporaire et co-mobilisatrice.

C'est une relation « impliquante » et c'est bien en tant que personne que l'accompagnateur va s'engager.

En référence à ce qui précède l'accompagnateur va adopter certaines attitudes, d'autres non.

Dès lors que l'on exerce un « métier de la relation » plusieurs questions d'ordre « éthique » se posent à nous.

Au strict sens étymologique « éthique » et « morale » ont la même signification³⁵. C'est l'usage qui a produit progressivement de la distinction (voir annexe 8)³⁶. Le débat est toujours actuel. Pour résumer la morale serait un ensemble de jugements relatifs au bien et au mal, considérés comme valeurs absolues destinées à diriger la conduite des hommes et dont l'observance est un devoir ; tandis que l'éthique renverrait à un « art de vivre » ou un

³⁴Op.cit.P39

³⁵ Ethos= morale en grec et mores= morale en latin

³⁶ CAFANTAN, S. p14. In BOUQUET, B. (2003) « *Ethique et travail social* ». Paris. Ed. DUNOD

« *art de l'usage de soi* »³⁷. C'est, selon RICOEUR (1990)³⁸ : « *la visée de la vie bonne avec et pour autrui dans des institutions justes* ».

Pour simplifier l'on pourrait dire que l'éthique s'intéresse au bonheur et la morale à la vertu...

L'éthique est l'art de raisonner nos comportements et nos choix en fonction de nos propres valeurs.

En référence aux pratiques d'accompagnement nous citerons : l'éthique de conviction qui permet de défendre la place de l'autre dans son « identité », dans sa singularité, dans ses rapports avec autrui, ses liens avec son environnement et dans sa citoyenneté. L'éthique de la discussion qui est « *une réflexion sur les conditions de possibilités minimales de compréhension mutuelle des hommes en situation d'échange verbal. Théorisée en particulier par HABERMAS et Karl-Otto APEL elle a pour but de formuler les normes qui doivent permettre à un débat de se dérouler de manière satisfaisante et d'établir si possible les fondements de ces normes* »³⁹.

La dimension éthique de l'accompagnement transparaît à la fois dans les finalités de l'accompagnement et dans les valeurs mises en œuvre plus ou moins explicitement dans les comportements et décisions de l'accompagnateur.

L'une de ces valeurs, la confiance, nous paraît centrale.

L'approche sociologique abordée à partir de la pensée de LUHMANN, enseigne que la confiance simplifie les rapports sociaux car on ne peut pas tout vérifier...La confiance est vue comme un mécanisme de stabilisation sociale.

Accorder de l'importance à la confiance c'est miser sur le potentiel humain. C'est aussi accepter que tout ne dépende pas de soi. C'est faire une place à l'autre dans nos interactions. La posture d'accompagnement est une posture « modeste » destinée à mettre l'autre et sa réalisation, en valeur, au premier plan.

En accompagnement VAE, c'est parce que la confiance existe, parce que l'accompagnateur donne la possibilité à l'autre, en toute liberté et sécurité, d'évoquer des

³⁷ AUDI, P. (2000). « *La supériorité de l'éthique* ». Paris. PUF

³⁸ RICOEUR, P. (1990) « *Soi-même comme un autre* ». Paris. Ed. Seuil

³⁹ Ethique de la discussion .wikipedia.org

éléments « intimes » de son parcours, de son expérience, que ceux-ci pourront se révéler heuristiques, que le retour réflexif pourra porter ses fruits.

Lors de nos entretiens de mémoire nous avons pu constater que les accompagnatrices interviewées évoquaient toutes cette nécessité « d'instaurer une relation de confiance » et les apports de CORNU⁴⁰, philosophe, nous ont incitée à pousser plus loin la réflexion.

Elle a développé le thème de la « confiance émancipatrice » en ce sens elle crée des espaces de liberté communs. La confiance peut être, par exemple, un objectif pédagogique, visant à « faire et donner confiance ».

Nous aspirons à la confiance, dans la mesure où la confiance libère d'une oppressante méfiance. Cependant il ne s'agit ni d'être dans le tout contrôle, ni dans le laisser faire total...

CORNU s'intéresse à l'interaction entre soi et l'autre qui produit de la confiance.

Il s'agit de chercher le potentiel de l'autre (ce qui suppose de ne pas avoir d'a priori négatif sur ses capacités); ne pas être humiliant; de mettre en éveil son intelligence; faire réfléchir; être persuadé que la personne peut avancer; travailler sur son expérience; délier la parole; encourager l'écriture... Mais aussi très tôt de partager le sens de l'action qui réunit les « protagonistes », point de départ de l'engagement.

Le caractère paradoxal de la confiance est qu'elle peut aussi être aliénante, enfermant l'autre dans une dépendance dont il peut avoir du mal à se défaire. En ce sens elle comporte une dimension éthique.

Méfiance donc... Certains contextes de l'intervention sociale, nous le savons, peuvent créer des situations « à risques » pour la liberté d'autrui...

La relation de confiance, comme celle de méfiance impulsent leur dynamique propre qui sera soit de l'ordre du « cercle vertueux » ou l'inverse (« cercle vicieux »), il s'agit donc d'être très attentif à construire un mode opératoire, à mettre en place les conditions adéquates, afin que ni l'un ni l'autre ne se sente en danger dans l'interaction.

Nous terminerons ce sous chapitre par ce que nous avons nommé la dimension technique de l'accompagnement. Puisque nous allons nous centrer sur l'étude de trois formes d'accompagnement (accompagnement social, accompagnement des publics en formation et

⁴⁰ CORNU, L. Cours master IFAC du 11/03/15, Université F.RABELAIS, Tours 11/03/15

accompagnement VAE) pour questionner les points communs et les différences, aussi avons-nous pensé que l'exploration et la comparaison de cette dimension technique était à considérer.

La dimension technique de l'accompagnement, concernerait l'ensemble des procédés et des moyens pratiques mis en œuvre pour réaliser cette activité d'accompagnement. Pour nous ce terme recouvre (peut être trop largement) des aspects renvoyant aux activités conduites, aux activités mises en œuvre, aux capacités à mobiliser, aux outils.

A ce stade de notre travail, nous pensons qu'une méthodologie générique de l'accompagnement reposerait sur trois « piliers »:

- accompagner une trajectoire individuelle
- accompagner une démarche d'autoformation
- construire un environnement facilitateur de la démarche pour les personnes accompagnées

C'est dans cet environnement facilitateur que la « présentation » d'outils susceptibles « d'aider » la personne accompagnée peut se révéler pertinente.

« L'outil lui-même n'a d'autre finalités que de se constituer (c'est quand même là l'origine de son invention) en prolongement de l'action humaine, finalement en système d'aide ou de médiation (et non en substitution). L'outil n'assure sa fonction que s'il est un instrument de progrès au service de la personne et s'il autorise sa constitution comme sujet » (PAUL 2004). Cela illustre le fait que l'outil ne peut fonctionner que s'il provoque l'engagement de la personne, s'il est questionné.

Partie 1 - Ch 5.1.4 La dimension institutionnelle de l'accompagnement

La fonction accompagnement s'inscrit dans des dispositifs qui mettent en œuvre des politiques, comme c'est le cas pour l'accompagnement VAE (voir chapitre 1.3), l'accompagnement social et l'accompagnement des publics en formation.

La tâche du professionnel est d'accompagner dans le cadre du dispositif prévu, il a donc certaines obligations. L'institution fournit le mandat, donne autorité au professionnel pour accompagner un public déterminé en son nom et fixe les éléments du cadre (espace, durée...).

Le contrat cadre la relation. « *Il introduit la loi comme élément de fondation des rapports sociaux et légitime la dyade (accompagnateur-accompagné) comme étant le lieu d'une coopération* »⁴¹. Cependant les statuts des deux partenaires étant différents on peut dire que le contrat a pour objet « *d'instaurer une communication dissymétrique mais sur fond de parité* »⁴². Comme le souligne PAUL la question du contrat se pose en fait dans toutes les interactions et situations d'interlocution, le contrat de communication et l'entretien d'explicitation. Il correspond au minimum de conditions sur lesquelles s'entendent les partenaires. Il assure les conditions psychosociales et techniques minimales requises.

« *Entre formalité institutionnelle et déclaration de solidarité d'objectifs, la contractualisation constitue une manière de ritualiser l'action par un ensemble de règles qui l'organisent autant qu'elles structurent le processus relationnel* »⁴³.

La dimension institutionnelle légitime l'intervention du professionnel et celui-ci va se situer dans un certain « mode d'intervention », nous verrons dans le sous-chapitre destiné à l'accompagnement social les postures différentes que le travailleur social peut adopter. Cependant nous présentons ci-après l'un de ces modes d'intervention, qui retient l'attention dans le contexte de l'accompagnement.

Partie 1 - Ch 5.1.5 Relation d'accompagnement et développement du pouvoir d'agir (DPA)

LE BOSSE, chercheur au laboratoire de recherche sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités à l'université Laval à Québec oriente ses travaux vers l'approfondissement de l'ensemble des questions théoriques, empiriques et pratiques reliées au phénomène de l' *empowerment* .

Cette réalité se réfère à la capacité concrète des personnes (individuellement ou collectivement) d'exercer un plus grand pouvoir sur ce qui est important pour elles, leurs proches ou la collectivité à laquelle elles s'identifient. Cela renvoie à « prendre sa vie en main ».

⁴¹ Op.cit . P39

⁴² FABRE,M. (1994), in PAUL, M op.cit p250

⁴³ Op.cit.P39

Il s'agit de restaurer le statut d'acteur, de restaurer la capacité à agir sur son environnement.

On trouve les premières traces de l'utilisation « sociale » de ce terme au début du XXe siècle aux États-Unis dans le contexte du mouvement de revendication du droit des femmes. Il est alors utilisé pour synthétiser une revendication générale d'acquisition d'un pouvoir de participation aux décisions politiques. La notion d' *empowerment* devient particulièrement populaire suite au mouvement de revendication des droits civiques de la communauté afro-américaine conduite par le pasteur Martin LUTHER KING.

Bien que plusieurs générations de travailleurs sociaux utilisent ce terme depuis déjà quelques décennies, c'est surtout à partir des années 70 que la notion d' *empowerment* fait son entrée dans les pratiques sociales.

Parallèlement, de plus en plus de voix s'élèvent pour dénoncer les effets pervers des pratiques sociales traditionnelles (approches caritatives, approches fondées sur le modèle médical, approches militantes)

« L'adoption de la finalité de l' empowerment revient plutôt à se concentrer sur le dépassement de l'obstacle quelle que soit son origine et sa nature. C'est donc une approche très pragmatique qui, sans éluder l'importance de la réflexion sur les origines des problèmes sociaux, se concentre prioritairement sur la manière optimale de les éradiquer »⁴⁴

Dans sa communication au colloque de FONTEVRAUD en 2003, JOUFFRAY, parlant des travailleurs sociaux dit : *« il ne s'agit plus de partir d'une demande mais de travailler avec la personne à la définition la plus concrète possible du problème, à ce qui empêche d'avancer et sur la relation que celle-ci a avec ce problème sans pour autant faire preuve d'intrusion »*

Pour elle l'accompagnement fait partie du processus d'intervention sociale mais n'en est qu'une partie.

⁴⁴ LE BOSSE, Y. Interviewé par l'ANAS (association nationale des assistants sociaux) en 2008

L'approche centrée sur le DPA concerne des disciplines aussi diverses que la promotion de la santé, le travail social, la psychologie, les sciences de l'éducation.

Concernant les professionnels, l'approche centrée sur le DPA renvoie à la position du « passeur » qui aide un sujet actif, un partenaire, à franchir un obstacle. L'accompagnateur-passeur est un allié stratégique, un soutien ponctuel, une personne ressource.

L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir de l'autre favorise l'installation du « cercle vertueux » évoqué plus haut.

D'une façon générale l'accompagnement est un processus d'influence interpersonnel caractérisé par une alliance de travail accompagné-accompagnateur, autour de buts partagés, et un accord sur la méthode.

Ce n'est pas intervenir, c'est s'ajuster à un déroulement. Pour cela, dans la durée de l'accompagnement, il s'agit d'accueillir, d'écouter, d'aider l'autre à discerner, de délibérer, de cheminer à ses côtés.

C'est un type de relation qui s'apparente à de la solidarité. Les « acteurs » sont complémentaires, coopèrent, partagent leurs réflexions.

L'accompagnateur reconnaît dans son action la singularité de l'autre, respecte son autonomie.

Ce type de relation s'actualise dans des modes de communication « ouverts » du type du « tenir conseil » (LHOTELLIER), et du dialogue (DENOYEL). Il crée un environnement facilitateur de la démarche.

La finalité de ce type de relation est le développement du pouvoir d'agir de l'autre, son émancipation.

L'accompagnateur joue sur trois registres : conduire, guider, escorter. Ils ne sont opérants que dans le cadre d'une confiance réciproque et d'une extrême vigilance de l'accompagnateur envers lui-même pour « conduire, guider, escorter » sans rendre dépendant.

La rencontre doit avoir lieu pour que se réalise le travail d'accompagnement (quelle que soit la forme d'accompagnement), la confiance en est l'un des déterminants. Elle

contribue à l'installation du « cercle vertueux » dans lequel pourront s'installer l'accompagnateur/personne-ressources et la (les personnes) accompagnée(s).

Enfin nous retenons que d'une certaine façon l'accompagnement est une posture d'ordre éducatif, dans le sens qu'elle procure un étayage temporaire à l'autre à un moment de son parcours.

Accompagner une trajectoire individuelle, une démarche « auto formative » et construire un environnement facilitateur nous apparaissent comme les fondements de toute démarche d'accompagnement.

La posture de l'accompagnateur quel que soit son domaine d'intervention relèverait elle de tout cela ?

Les formes d'accompagnement auxquelles nous nous intéressons font l'objet d'une « commande institutionnelle », le contrat engage l'accompagnateur au nom de l'institution.

Enfin, travailleurs sociaux, formateurs, accompagnateurs VAE, même si « l'outil ne fait pas le travail », tous se réfèrent à un « cadre méthodologique » et disposent d'outils nombreux et adaptables.

Partie 1 - Ch 5.2 **L'accompagnement social**

Dans son article de la revue Travail social : *L'accompagnement : une fonction du travail social*, BOUQUET, en janvier 2005, nous dit que le terme « accompagnement social », parfois « accompagnement » tout court, a acquis droit de cité dans le vocabulaire professionnel des travailleurs sociaux et que peu à peu il s'est substitué à d'autres termes tels que : méthode, méthodologie, suivi, aide.

Le service social a utilisé différents « mots forts » au cours de son histoire pour désigner son « faire professionnel ». Les mots ne sont pas anodins ni neutres, ils reflètent bien les options et courants de pensée d'une époque donnée. Après, ils se chargent de connotations différentes de leur signification originelle, tombent plus ou moins en désuétude ou côtoient d'autres mots en se superposant. Fin du 19e et début du 20e siècle le terme utilisé était assistance (l'assistance publique). Entre 1904 et 1930 apparaissent les termes aide et

protection en rapport surtout avec l'enfance. C'est l'aide sociale à l'enfance, la protection des mineurs. Entre 1930 et 1945 le mot protection s'affirme, notamment avec en 1945 la protection maternelle et infantile. L'apparition du mot « suivi » date aussi de cette époque. Il signifie marcher derrière, mais aussi (dans ce contexte), contrôler dans le temps de manière régulière et sans interruption. Il fait référence à l'intérêt soutenu porté à une personne.

C'est après la deuxième guerre mondiale, entre 1946 et 1970 qu'apparaissent d'autres termes. Ils ne se substituent pas aux précédents, mais cohabitent. Apparaît ainsi l'expression « prise en charge » qui s'associe à la notion de poids, de fardeau, de difficulté. On parle aussi de « cas lourds », pour désigner souvent des familles à problèmes multiples.

Dans la période de 1970 à 1985 deux nouveautés importantes : « approche globale » et « intervention ». Sous l'influence de l'analyse systémique, d'autres modes de définir le faire professionnel se font jour. L'approche globale désigne la manière de resituer l'acte professionnel dans un contexte social et institutionnel, et aussi une approche de la personne sous tous ses aspects psychologiques et sociaux.

Tous ces termes se superposent, sont utilisés parfois de façon indifférenciée même si leurs nuances en disent long sur leur signification. Leur moment d'apparition éclaire sur les problématiques sociales de certaines époques.

Le terme « accompagnement » apparaît entre 1985 et 1995, il n'a pas cessé de faire son chemin dans le vocabulaire des travailleurs sociaux. Son émergence peut être située dans le rapport WRESINSKI sur la grande pauvreté en 1987. L'accompagnement a aussi été utilisé dès les années 1980 par le secteur du handicap. Il sera pérennisé dans les dispositifs d'insertion (RMI 1989), de lutte contre le surendettement (loi NEIERTZ 1989), de logement (loi BESSON 1990).

A l'époque sont publiés des « guides de l'accompagnement social » pour orienter l'agir professionnel, mais nous disent BOUQUET et GARCETTE on ne peut pas réduire les pratiques complexes et variées des intervenants sociaux à ce qui n'est qu'une des fonctions de l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP).

A la même époque, l'Association Nationale des Assistants de Service social (ANAS) produit une analyse du concept « accompagnement social » dans la Revue française de

service social. Elle distingue l'accompagnement social prescrit dans les textes législatifs et les dispositifs d'action sociale, de l'accompagnement en service social proposé par l'ASS aux personnes, familles ou groupes, qui est librement consenti, négocié et contractualisé.

Un point commun regroupe toutefois ces deux tendances : tous les travaux situent l'accompagnement social comme une fonction du travail social et une des formes de la relation d'aide.

Dans cet article est précisé que la relation d'aide est l'une des relations les plus difficiles à établir si l'on veut éviter les pièges classiques de l'assistanat, du paternalisme, et toutes les autres dérives moins repérées mais tout aussi dangereuses et que la relation d'aide peut revêtir plusieurs formes telles que la relation thérapeutique, la relation éducative, le suivi social, le tutorat, la tutelle et l'accompagnement.

« L'accompagnement social vise à aider les personnes en difficulté à résoudre les problèmes générés par des situations d'exclusion, et à établir avec elles une relation d'écoute, de soutien, de conseil et d'entraide, dans une relation de solidarité, de réciprocité et d'engagement de part et d'autre. Inclus dans l'ISAP, l'accompagnement social ne peut donc être fondé que sur une démarche volontaire. Il repose sur la liberté de chacun et sur la capacité d'engagement réciproque. Cette démarche orientée vers le « faire ensemble » est attentive aux processus, au cheminement des personnes, à leur parcours. »⁴⁵

Ainsi la fonction d'accompagnement implique :

- une notion de proximité et de présence (on est côte à côte, on est avec, on soutient l'autre).
- une notion de participation active de l'intéressé - on l'accompagne dans sa voie, celle qu'il s'est lui-même tracée, donc une notion d'autodétermination
- une idée de mouvement, l'autre est en devenir, même si nous ne savons pas à l'avance vers où il va, et qu'il faut chercher avec lui le chemin pour y parvenir
- une notion d'individualisation, chaque personne est différente

⁴⁵ BOUQUET, B. (2005) « *L'accompagnement : une fonction du travail social* ». Revue française de service social. 01-2005.

- une idée de temps limité, de moment partagé mais de séparation après évaluation du chemin parcouru.

L'intervention sociale d'aide à la personne part de la personne - usager du service social - de ses besoins et sa situation. Elle cherche à développer une méthode participative avec la personne dans « l'objectif d'améliorer sa situation, ses rapports avec l'environnement, voire de les transformer ».

L'accompagnement social s'inscrit dans ce processus. Le professionnel n'est pas seulement « à côté de » ou « avec », il est aussi dans la compréhension profonde d'une personne et dans la recherche, avec elle, de solutions existantes, ou à créer, pour améliorer sa situation.

Cette démarche vise le changement de situation de la personne, considérée comme sujet, acteur, auteur de son processus de changement. Il s'agit de soutenir le processus.

L'intervention sera ajustée aux aspects spécifiques de la situation et de la personne concernée dans un effort d'adaptation constante afin de rester au plus près des possibilités et capacités de l'usager.

Les principes éthiques et déontologiques dans lesquels s'inscrivent les interventions de service social et l'accompagnement social peuvent être résumés ainsi :

- respect de la personne, de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité
- confidentialité
- participation active de la personne à la définition de ses propres solutions
- valeurs démocratiques (fraternité = solidarité ; liberté de ses choix, opinions, décisions = autodétermination ; égalité, justice sociale, citoyenneté)

Ces principes ont été largement repris par les textes de loi concernant le secteur social et médico-social (la loi rénovant l'action sociale et médico-sociale (N° 2002 - 2 du 2 janvier 2002) qui explicite les droits des usagers).

Enfin, MERLIER, dans un ouvrage de 2013⁴⁶, distingue trois principes éthiques :

- l'autonomie de l'autre (qui implique le respect)

⁴⁶ MERLIER, P. (2013) « *Philosophie et éthique en travail social* ». Rennes .Ed. Presses de l'EHESSP .144P

- la bienveillance (qui implique l'empathie)
- l'équité (qui implique la responsabilité)

Dans cet ouvrage il aborde aussi une notion qui nous intéresse : le conseil. En effet, le travailleur social est amené à conseiller dans le sens de la définition suivante : « *un conseil est une suggestion bienveillante fondée sur l'échange d'arguments, qu'on donne à l'autre en le laissant autant que possible libre, autonome et responsable de ses choix* ».

En intervention sociale deux principaux modes d'intervention sont mis en œuvre et figurent dans le référentiel professionnel: l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP), et l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC).

C'est dans ce contexte qu'apparaît une des visées de ce type d'intervention, à l'œuvre de longue date en travail social : l'*empowerment* (voir 1.5.1.5).

On constatera par ailleurs, que l'explicitation du terme « accompagnement » est complexe dans le domaine du travail social car certaines personnes de façon provisoire ou définitive vont se trouver dans l'incapacité de subvenir à leurs besoins et le travail social aura, entre autres objectifs de pallier leurs problèmes. NIEWIADOMSKI dans un article de la revue *Education permanente*⁴⁷, écrit : « *les professionnels tentent de gérer la complexité des situations et de donner sens à des pratiques qui débordent largement, aujourd'hui les seuls enjeux d'assistance et/ou de réinsertion socio-économique* ».

Il souligne les paradoxes dans lesquels, un éducateur, se trouve entre l'attention qui doit être portée au sujet et les injonctions administratives et réglementaires qui définissent le cadre d'une intervention supposée pouvoir s'ajuster aux objectifs de normalisation et d'adaptation définis par la société. Nous aurons l'occasion de revenir sur cette dimension paradoxale de ce type d'accompagnement.

En conclusion nous ferons référence à JOUFFRAY⁴⁸, pour laquelle quatre postures caractérisent cette relation d'accompagnement (social) : « *Le pourvoyeur, l'intercesseur, l'interprète et le passeur* ».

Les travailleurs sociaux se reconnaissent dans des valeurs démocratiques et humanistes.

⁴⁷ NIEWIADOMSKI, C. « Accompagnement, travail social, postures cliniques et enjeux éthiques ». *Education permanente*, n° 153/2002-4

⁴⁸ Op.cit

L'accompagnement social est l'une des formes que peut prendre la relation d'aide.

Cette démarche vise le changement de situation de la personne, considérée comme sujet, acteur, auteur de son processus de changement. Il s'agit pour le travailleur social, de soutenir le processus. Les méthodes d'interventions sont à la fois individuelles et collectives.

Le contexte institutionnel qui cadre leurs interventions, et la spécificité de certaines situations peuvent, dans certains cas amener le travailleur social à gérer des paradoxes.

Partie 1 - Ch 5.3 **L'accompagnement des publics en formation par l'alternance**

Dans ce sous chapitre nous avons fait le choix de nous inscrire dans le cadre de dispositifs de formation que nous connaissons et qui correspondent au contexte de notre travail : les formations initiales, par l'alternance, des futurs travailleurs sociaux.

Ces dispositifs prévoient qu'une partie de la formation se déroule en centre de formation et une partie équivalente voir plus importante en milieu de travail, accompagnée par un « référent professionnel ».

L'accompagnement à la professionnalisation repose à la fois sur l'organisme de formation et les organismes employeurs.

Dans ce sous chapitre nous tenterons de définir ce que sous-tend le terme « accompagnement » dans ce contexte.

Dans *Former et prendre soin*⁴⁹, F.PERRIER (2014) résume les points généralement considérés essentiels de l'accompagnement des publics en formation :

- une réponse à une dynamique de changement et une quête de sens, en formation, l'apprentissage, véritable métamorphose cognitive, passe par cette rupture d'équilibre que les constructivistes nomment « conflit cognitif » : « *Dans ces périodes de transitions professionnelles et/ou existentielles, où l'être humain se trouve vulnérable, dans le doute,*

⁴⁹ DEMOL, J N . GUILLAUMIN C, (2014) « *Former et prendre soin* » Paris. L'Harmattan, 196P

l'accompagnement prend toute sa valeur. Il facilite le passage d'un état à l'autre ; il joue le rôle de passeur »

- une reconnaissance de la personne dans sa singularité et sa globalité (il ne s'agit pas d'apporter ou de trouver des solutions à sa place, mais de la rendre « acteur » , voire « auteur(e) » de son processus de reconstruction ; c'est aussi lui donner la possibilité de reprendre du pouvoir sur elle-même) . Elle doit vivre sa formation comme SA vie, il convient de cheminer à ses côtés dans son parcours de vie sur un temps déterminé, « en toute confiance »

- une dimension éthique (respect de l'autre dans son autonomie, ne pas influencer les choix de l'autre, ne pas faire preuve de toute puissance, mais aussi « artistique » (l'attention singulière adressée à l'autre, toujours différent, n'est ni programmable ni reproductible comme telle. Elle est toujours à penser, à créer tout comme les « outils pédagogiques »).

Dans le schéma national des formations sociales 2001-2005 est prise l'orientation de décrire les formations et diplômes au moyen de référentiels bâtis à partir de la définition de la profession, de son référentiel fonctions/activités et référentiel de compétences Référentiels de formation et de certification en découlent. Nous présentons, à titre d'exemple celui d'ASS, en annexe 9.

L'introduction de la VAE comme voie d'accès à la certification a induit cette approche par la compétence.

Le référentiel de compétence se subdivise en domaines de compétences, compétences, indicateurs de compétences.

Le « référentiel de formation » donne des indications précises de ce que l'apprenant doit connaître et donc de ce qui va constituer le contenu de la formation. Le formateur précise les conditions de l'apprentissage, sur un « site qualifiant », avec un référent professionnel, les types d'évaluations (formatives, sommatives), les modes d'évaluation (auto-évaluation, co-évaluation).

Le référentiel de certification, par domaine de compétences, informe de la modalité d'épreuve et de ses objectifs.

En termes d'ingénierie pédagogique, les formateurs s'inscrivent assez communément dans la pédagogie par objectifs, la détermination des objectifs pédagogiques constitue une étape

décisive du processus de formation, c'est sur cette base que le formateur pourra concevoir des actions de formation destinées à favoriser le développement des capacités attendues et des modalités d'évaluation du degré de « maîtrise » de ces capacités considérées comme indicateurs de compétences.

Toute la complexité de ce type de construction provient du fait qu'un référentiel, en tant que « construit social », ne reflète pas l'ensemble des pratiques professionnelles. Ils ont l'avantage de procurer un langage commun aux acteurs de la formation mais n'ont qu'une valeur indicative.

Mais le formateur va plus loin ; il oriente aussi son action vers la prise de conscience, par l'apprenant de ses représentations, des modes de raisonnements qu'il utilise, des décisions qu'il prend, des obstacles qu'il rencontre.

Individualisation, formation à distance et accompagnement des personnes en formation dans leurs parcours de formation sont trois grands principes qui orientent aujourd'hui les pratiques des formateurs dans les instituts de formation au travail social. Il s'agit de « *la fonction qui, dans une équipe pédagogique, consiste à cheminer avec un stagiaire durant une période plus ou moins longue, afin d'échanger à propos de son action, d'y réfléchir ensemble et de l'évaluer* »⁵⁰

L'individualisation est la pratique la plus ancienne de la formation professionnelle, elle se structure autour de l'idée de la prise en compte de la personne dans le processus de formation. Il s'agit de répondre à ses besoins, de considérer son projet, ses ressources (acquis, expériences, représentations...), les conditions et modalités de ses apprentissage (ressources de l'environnement, contraintes matérielles, diversité des façons d'apprendre...). L'organisation de la formation est pensée pour mettre à disposition de « l'apprenant », un ensemble de ressources et de moyens nécessaires à « son » parcours de formation, éclairant les « situations d'apprentissage » qu'il sera amené à vivre pendant sa formation.

Dans les instituts de formation au travail social, l'individualisation de la formation s'est mise en place en lien avec les systèmes d'allègements de contenus de formation et de dispenses d'unités d'enseignements, puis avec la « modularisation » des formations en lien avec les validations d'acquis professionnels, avec les réformes des diplômes instaurant des

⁵⁰ BELLENGER, L. PIGALLET, P. (1996) « *Dictionnaire de la formation et du développement personnel* », Paris. Ed. ESF. 336P

« équivalences » entre certains domaines de compétences pour les diplômés de même niveau, enfin avec la VAE. Actuellement les organismes de formation accueillent des publics de plus en plus diversifiés allant de la formation initiale sur des parcours dits « longs », des publics salariés, en reconversion professionnelle ou non, des demandeurs d'emploi qui sont sur des « parcours individualisés de formation ».

Les organisations et les formateurs ont à s'adapter à ces formes d'accompagnement.

Par ailleurs l'essor des technologies de l'information et de la communication (TIC) accélèrent le processus, en effet cela rend possible de mobiliser différentes modalités de formation : accompagnement du travail personnel de l'apprenant en dehors des contraintes de lieu, « tutorat » à distance, travaux en petits groupes à distance etc...

L'introduction des TIC dans les pratiques de formation est un atout pour l'individualisation.

L'accompagnement des parcours individualisés de formation, sorte d'auto formation assistée, s'installe dans les pratiques des formateurs. Bricolages et tâtonnements associés aux « formations de formateurs » stimulent la réflexion sur les formes d'accompagnement à venir et leur appropriation.

Actuellement en phase d'adaptation (diversification des publics, individualisation des parcours et introduction des TIC), les professionnels des organismes de formation s'appuient encore pour nombre d'entre eux sur des méthodes qu'ils connaissent :

- exposé oral (sollicitant plus ou moins la participation des apprenants) à un groupe pour présenter des notions, des politiques sociales, des dispositifs, des procédures avec diaporama ou vidéo à l'appui
- méthodes dites « actives » : fabrication de situations formatives mobilisant l'apprenant (étude de situation, jeu de rôle, production à réaliser, pratique à analyser...)
- utilisation du groupe car « *lorsque la dynamique de formation se referme sur la relation duelle, le risque est pris de remplacer la visée émancipatrice par une sorte de reproduction sclérosante* »⁵¹. L'apport du collectif lui-même est formateur.

⁵¹ PESCE, S. In DEMOL, J N . GUILLAUMIN C, (2014) « *Former et prendre soin* ». Paris. L'Harmattan, 196P

L'accompagnement à la professionnalisation repose aussi sur les employeurs, en ce sens qu'ils accueillent les « apprenants » en stage. Les apprenants se trouvent ainsi en situation professionnelle. La notion de situation professionnelle recouvre les missions et activités assurées avec d'autres, au sein d'une équipe de travail au sein d'une structure.

A partir des situations réelles issues des « terrains de stage », les formateurs peuvent élaborer des situations professionnelles types, supports d'apprentissage. Elles sont élaborées dans le but de donner du sens à cet apprentissage pour l'apprenant. Elles sont « problématiques », appellent à l'action, elles sont spécifiques, exigent des savoirs, des procédures, des techniques professionnelles.

Une situation professionnelle est le cadre dans lequel se déploie l'exercice de la compétence. L'analyse de la situation permet d'orienter son action.

Les « paramètres » d'une situation professionnelle sont : l'activité à réaliser, les ressources à mobiliser, les conditions de réalisation à respecter, les résultats à atteindre.

Les formateurs s'appuient sur les retours d'expérience de stage, sur les « visites de stage » pour sélectionner des situations « significatives » de tel ou tel exercice professionnel.

L'accompagnement à la professionnalisation est aussi réalisé à partir des situations de travail vécues et rapportées par les stagiaires. En termes de méthode il s'agit là d'analyse de pratiques à visée formative.

Réunis en petits groupes (10/12 personnes) dans l'organisme de formation, les apprenants lors de regroupements répartis sur la durée du stage, ont à analyser les situations de la vie professionnelles dans lesquelles ils se sont trouvés. Ils sont encouragés à analyser « leur » travail c'est-à-dire à s'intéresser à « leur » action en termes de tâches, activités, fonction, emploi, métier ; à s'intéresser à ce qu'ils ont réellement fait en comparaison de ce qui est décrit dans une fiche de poste, par exemple (travail réel/travail prescrit).

L'accompagnement des publics en formation, comporte aussi une dimension institutionnelle forte dans la mesure où finalement ce sont les ministères certificateurs en lien avec les secteurs professionnels qui orientent l'ingénierie des dispositifs et dessinent le cadre dans lequel se déroule l'accompagnement des publics. Par ailleurs le rôle des Régions dans la répartition territoriale des formations professionnelles et de leur financement impacte progressivement les modalités d'accompagnement. Certains conseils

régionaux prévoient des actions de sensibilisation et de formation pour les formateurs dans la perspective du développement de l'utilisation des TIC dans les organismes. Pour terminer nous évoquerons ici l'actualité en matière de gratification des stagiaires. Cette mesure, destinée à lutter contre la précarité des « étudiants » et à rapprocher progressivement le statut du stagiaire de celui de « quasi salarié », peine à s'appliquer et provoque une telle diminution des terrains de stage, que l'un des scénarios envisageable serait une révision des durées des stages (en dessous d'un certain nombre de mois, pas de gratification) et une reconnaissance de formes d'apprentissage de l'agir professionnel sous la forme de « formation-action ». Un nouvel élément à considérer en matière d'accompagnement...

Les trois pôles de la formation que sont, en référence à ROUSSEAU : soi, les autres et les choses sont bien en inter action dans les formations professionnelles par l'alternance que nous venons d'aborder. Le formateur est attentif à l'ensemble des interactions, « il chemine à côté de l'apprenant, dans un côté à côté qui rassure tout en déstabilisant, qui questionne tout en écoutant, qui réalise des apports tout en permettant à l'autre de formaliser sa propre pensée ».⁵²

L'individualisation de la formation et l'introduction des TIC bousculent les pratiques pédagogiques. Les formateurs mobilisent des compétences différentes mais complémentaires : en psychologie cognitive afin de proposer les aides les plus adaptées au développement des potentialités des apprenants et en analyse du travail et des organisations pour ancrer leurs interventions dans les situations de travail.

Les formateurs s'appuient sur plusieurs types de référentiels pour élaborer l'ingénierie pédagogique, ils les connaissent.

A travers ces différentes activités un formateur peut développer des compétences transférables à l'accompagnement des candidats à la VAE.

⁵² DELASSALLE, F. MARTIN, JP. (2014) « Comprendre la formation des adultes ». Lyon. Ed. Chronique Sociale. p67. 256P

S'engager dans une démarche de VAE ne revêt pas la même signification pour toutes les personnes, nous l'avons évoqué dans notre premier chapitre (I.2.4), il existe plusieurs types de « projets »⁵³; ceux qui s'inscrivent dans une perspective de « réparation » (obtenir un diplôme, ce qui n'a pas pu se réaliser auparavant), de « consolidation » (faire reconnaître sa compétence dans l'emploi occupé), de « promotion » (pour occuper un emploi statutairement plus avantageux, reprendre des études...). L'accompagnateur « s'associe » au candidat dans son projet, nous verrons dans ce chapitre, dans un premier temps, en quoi cela influe sur le déroulement de son action.

Il va l'aider à prendre conscience de ses savoirs « expérientiels » et à les formuler. L'entretien d'explicitation est au cœur de cette étape de la démarche. Il sert à faire « explorer l'expérience ». La VAE, en référence à la loi 2002-73 du 17 janvier 2002, prévoit que *« peuvent être prises en compte, au titre de la validation, l'ensemble des compétences professionnelles acquises dans l'exercice d'une activité salariée, non salariée ou bénévole, en rapport direct avec le contenu du diplôme ou du titre »*. Le candidat va donc devoir sélectionner des situations significatives, c'est-à-dire comportant des activités en lien avec le référentiel fonctions/activités se rapportant à l'exercice professionnel pour lequel il souhaite obtenir la certification et communiquer, à destination du jury, l'analyse qu'il en fait, par écrit.

Enfin, l'accompagnateur connaît les attentes du jury, il les communiquera au candidat, pour qu'il les prenne en compte dans sa communication (écrite et orale).

Partie 1 - Ch 5.4.1 Prendre en compte un projet singulier

LAYEC (2006)⁵⁴ nous dit que la façon de concevoir sa vie professionnelle a beaucoup évolué en une cinquantaine d'années. Il ne s'agit plus de trouver la voie dans laquelle s'engager pour toute sa carrière, de la construire étape par étape mais plutôt de produire son chemin au quotidien, de faire le point, de prendre en compte son environnement tant professionnel que personnel pour repartir. Il s'agit donc de s'auto-orienter pour créer son chemin. Le candidat à la VAE est dans cette dynamique. Il a rencontré un conseiller pour préciser son choix de diplôme en lien avec son expérience et a effectué un premier retour

⁵³ HOUOT, I. 17^{ème} colloque international de l'Association pour le développement des méthodologies d'évaluation en éducation (ADMEE) .Lisbonne. 18-20 novembre 2004. Ressource internet.

⁵⁴ LAYEC, J (2006) *« Auto orientation tout au long de la vie : le portfolio réflexif »* Paris. L' Harmattan. p35. 132P

sur son parcours pour déposer sa demande de recevabilité. L'accompagnateur, s'il choisit d'être accompagné, va s'inscrire dans ce parcours. Il a donc à le connaître. Effectuer un retour sur le parcours du candidat c'est comprendre le sens de sa démarche. Il peut prendre connaissance du livret 1, mais cela ne nous semble pas suffisant car n'informe pas suffisamment sur la personne, son histoire, son rapport au monde. Engager le candidat à une forme de rétrospective donnera des indications à l'accompagnateur pour ajuster son accompagnement.

Cela conduit, dans une certaine mesure, à entrer dans l'intimité d'autrui. La confidentialité s'impose, elle produit la confiance. Cela renvoie à la dimension éthique de la posture évoquée en chapitre 5 (I.5.1.3). L'analyse que produit le candidat de son expérience, qu'elle soit professionnelle ou non permet à l'accompagnateur de saisir la singularité de la personne qu'il accompagne et de son projet.

Le processus engagé s'inscrit dans une temporalité qui dépasse la durée du « congé VAE ». Nous faisons l'hypothèse que les accompagnateurs ont à traiter cet aspect de la « situation d'accompagnement ».

Partie 1 - Ch 5.4.2 Accompagner l'analyse d'activités en lien avec un référentiel et aider à l'écriture

L'expérience renvoie à la mise en œuvre et à la construction de savoirs et de connaissances dans un contexte spécifique et par une personne singulière. Ce sont des savoirs issus de l'action.

Le jury va émettre une appréciation sur la conformité des acquis du candidat avec ceux attendus dans un référentiel. Il doit établir des liens entre ce que le candidat a « réellement » « fait et ce qui est inscrit dans le (les) référentiels. Le candidat doit se les approprier.

Il est nécessaire de faire la distinction entre l'activité prescrite, par exemple celle qui renvoie au contrat de travail, à la fiche de poste, aux réalités de l'organisation du travail aux normes imposées ; l'activité réalisée qui peut être plus ou moins différente de l'activité prescrite. Elle implique une certaine appropriation de la prescription pour agir en situation, elle demande de répondre à des imprévus. L'activité réalisée c'est ce qui se fait. Enfin il y a le réel de l'activité, c'est ce que le professionnel a réalisé mais aussi ce qu'il aurait pu faire, ce qu'il a déjà fait dans ce genre de situation, ce qu'il estime qu'il vaut mieux ne pas

faire, ce qui l'a conduit à agir ainsi dans les situations retenues. Ce que le jury évaluera c'est autant l'activité réalisée que le réel de l'activité.

Il est demandé au candidat de décrire ses activités réelles, il aura à expliciter chaque activité/tâche par différents critères :

- ses objectifs/résultats attendus,
- les outils et moyens disponibles pour sa réalisation,
- ses contraintes de réalisation,
- son importance dans l'emploi du temps,
- le niveau de responsabilité dans sa réalisation (totale, partagée...),
- les interlocuteurs internes et externes,
- le recours éventuel à des personnes ressources,
- les compétences mobilisées lors de sa réalisation,

Mais aussi aller plus loin, décrire, par une réflexion critique, la réalisation de l'activité/tâche :

- la méthode utilisée, les outils et moyens mobilisés
- les résultats réels,
- la plus-value éventuelle,
- les difficultés rencontrées,
- les solutions apportées,
- le transfert possible à d'autres situations de travail,

L'accompagnateur devra l'amener sur ces deux terrains et aider à l'écriture : échanger sur les conditions nécessaires à l'écriture, aider le candidat à se repérer dans la structuration du dossier, l'aider à élaborer un plan, attirer son attention sur l'intérêt de développer certains aspects et d'en synthétiser d'autres...

Partie 1 - Ch 5.4.3 L'entretien d'explicitation

L'entretien d'explicitation en VAE porte sur « l'agir professionnel ». Il s'appuie sur la description aussi précise que possible d'une activité.

C'est une technique d'entretien visant à la verbalisation de l'action, qui permet la prise de conscience des connaissances implicites contenues dans l'action.

Une partie de « l'agir professionnel » n'est pas conscientisée.

Le problème devant lequel se trouve l'accompagnateur VAE est : comment je peux aider la personne sans l'influencer, à découvrir ce qu'elle seule sait, mais n'y a pas accès ?

Conduire un entretien d'explicitation nécessite de poser le cadre : par exemple, ce qui réunit l'accompagnateur et le candidat à la VAE. Le contrat est posé au départ (clarification des rôles de chacun ; description de ce que peut attendre de l'accompagnement le candidat dans le dispositif ; organisation entre les temps collectifs et individuels ; temporalité).

L'entretien d'explicitation n'est pas une conversation, il est structuré.

- Le temps d'ouverture permet de préciser que dans cette situation d'entretien il y a « dissymétrie » des rôles et que de ce fait l'interviewer peut être à l'origine de sollicitations et contraintes, qu'il peut être directif à certains moments si nécessaire.

Ce temps est d'autant plus important que, comme l'écrit VERMERSCH⁵⁵(1994) :

« Avec ce questionnement nous entrons dans l'intimité psychique du sujet, nous abordons sa pensée privée. Il n'est déontologiquement, pas souhaitable, et techniquement, pas possible d'aller dans ce domaine sans précautions, ni garanties pour l'interviewé ». C'est le « contrat de communication explicite ». Il permet d'expliquer pourquoi l'on va s'y prendre de cette manière « inhabituelle » et de garantir la confidentialité.

- Le cœur d'entretien consiste à « décortiquer » l'action conduite dans une situation de travail singulière. VERMERSCH propose la formulation : « Dans cette situation est ce qu'il y a un moment particulièrement important que vous souhaiteriez approfondir ? »

S'en suit l'évocation de la personne (abordée dans la suite de cet écrit en deuxième partie). Il s'agit là de maintenir ou remettre la personne dans une parole impliquée (la « parole incarnée »). Certains éléments non verbaux indiquent à l'accompagnateur que la personne mobilise ses souvenirs (décrochage du regard, ralentissement de du rythme de la parole...) mais l'on peut aussi observer des dissonances, écarts entre le verbal et le non verbal.

⁵⁵ VERMERSH, P. (2014) « L'entretien d'explicitation ». Issy Les Moulinaux. Ed. ESF 8^{ème} édition. 205P.

- La clôture est un moment qui permet de faire le point sur ce qui a été important et utile à l'interviewé. Ce dont il se servira pour la poursuite de son travail, l'atteinte de son objectif. Un écrit de synthèse peut être remis au candidat.

L'entretien d'explicitation en accompagnement VAE repose sur plusieurs principes d'action:

- Faire évoquer des situations vécues et singulières

« L'action résulte d'un processus de prélèvement d'indices et de traitement de l'information que le professionnel met en œuvre de façon implicite et quasiment à son insu. L'une des difficultés consiste donc à pouvoir décrire le « comment » de ces connaissances en acte dans la mesure où elles relèvent d'un registre pré réfléchi de la conduite auquel le sujet n'a pas directement accès »

- Questionner la prise d'informations préalable à l'action autant que la succession des actes professionnels.

Il y a 4 niveaux d'information à questionner : ce qui relève du contexte de l'action, de l'intention (finalités, buts, motifs), ce qui relève du jugement (opinions, croyances, évaluations, commentaires), ce qui relève du déclaratif (savoirs règlementaires, les consignes, les savoirs théoriques, procéduraux).

Un professionnel parle peu de la façon dont il s'y prend pour réussir ou échouer. C'est en questionnant ces « satellites de l'action » qu'il prend conscience du niveau procédural de l'action, qu'il découvre son agir professionnel et prend conscience des opérations mentales, matérielles effectuées et de ses savoirs pratiques.

- Une technique d'entretien s'appuyant sur un questionnement fait de questions courtes, précises, « neutres », portant sur le *comment* de l'action et non le *pourquoi* (questions chronologiques, sur les procédures, sur les prises d'information) ; mais aussi, relancer lorsqu'il y a des jugements de valeur ; questionner le « vécu » de la situation et faciliter le souvenir par le recours à des éléments sensoriels ; questionner l'implicite du discours (termes vagues (les « on », « les gens » ou sujets à interprétation, les termes subjectifs, les généralisations, les imprécisions) : s'en tenir à la non directivité sur le contenu évoqué mais à la

directivité sur la demande d'explicitation car l'acte en lui-même est autonome, il faut retrouver les informations qui l'entourent pour comprendre .

A l'issue de cette reprise des apports de DOUBLET⁵⁶ et de mes lectures il me semble que l'utilisation de l'entretien d'explicitation en accompagnement VAE mérite d'être bien réfléchi.

La VAE est un dispositif d'étayage de l'autre. VIAL⁵⁷ précise qu'il peut de ce fait donner lieu à deux postures contradictoires : le guidage et l'accompagnement. Le risque encouru par l'accompagnateur VAE est de glisser vers des tâches de contrôle de « conformité » et d'en rester au guidage. A titre provisoire je retiendrai les principes suivant :

- considérer que seule la personne sait, que c'est elle « l'expert »
- avoir confiance dans son potentiel
- mener un questionnement non interprétatif
- « tenir conseil » plutôt que guider

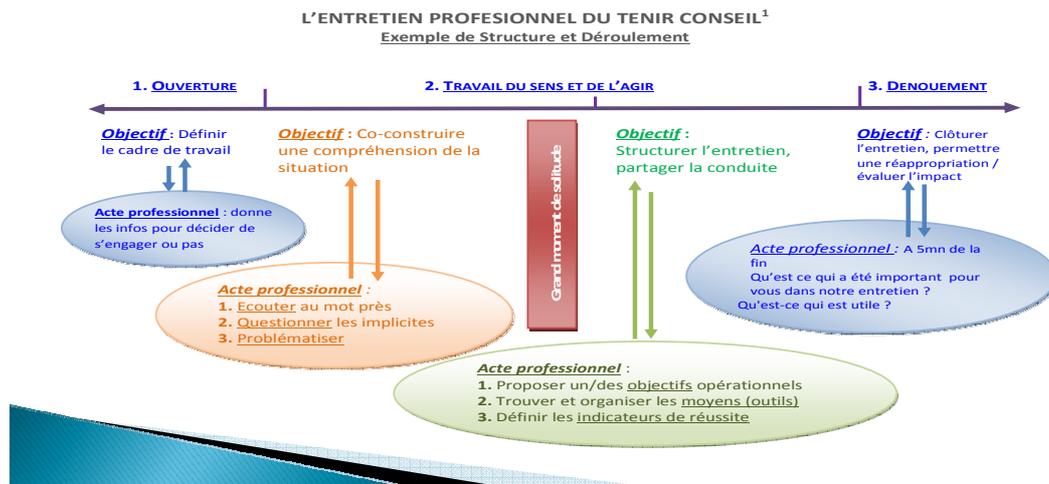
D'après LHOTELLIER⁵⁸ la posture du « tenir conseil » est une pratique centrée sur la personne. L'« accompagnant- méthodologue » se situe en retrait. Il s'attache à une définition co-construite du problème à résoudre, il apporte questionnements et outils de réflexion. Son objet de travail est le discours de la personne, « sa » solution.

Sa stratégie est de faire clarifier, confronter plusieurs options, développer le pouvoir d'action, faire expliciter, délibérer.

⁵⁶ DOUBLET, MH. Cours master IFAC du 3/12/14, Université F.RABELAIS, TOURS

⁵⁷ VIAL, M. (2007) « Guider ou accompagner en VAE » . In *Pratiques et analyses de formation*. 09- 2007 p21-38

⁵⁸ Op.cit.P41



Tab5 - Extrait du diaporama de MH DOUBLET⁵⁹

Conduire un entretien d'explicitation c'est se rendre disponible à l'autre sur le plan de sa *conscience*, ce qui demande de l'entraînement, comme nous avons pu le constater pendant les ateliers de pratique animés par DOUBLET (Master IFAC. TOURS 2014).

Sur le plan de la relation il s'agit d'une « approche centrée sur la personne » à laquelle se réfèrent aussi les travailleurs sociaux. Les principes énoncés par ROGERS, thérapeute : authenticité, empathie, attitude bienveillante sont transposables dans le contexte de l'accompagnement VAE, même si les visées des entretiens conduits son différentes.

Ce type d'entretien est aussi utilisé en formation, il renvoie au domaine cognitif et à l'apprentissage.

Accompagner une démarche VAE ne se résume pas à la maîtrise de l'entretien d'explicitation mais savoir l'utiliser au service d'une démarche d'accompagnement et non de « guidance » peut permettre, comme l'écrit VIAL « *de ne pas passer à côté d'une mesure publique dont l'humanisme fragile risque d'être enseveli sous la maîtrise et le désir d'emprise de l'autre dans l'idéologie managériale* ».

⁵⁹ Op.cit.P67

L'accompagnateur VAE n'est pas un instructeur. Son rôle n'est pas de mener pas à pas le candidat dans une démarche prédéterminée mais de le conseiller et le guider dans ses démarches propres ...

L'accompagnateur n'est pas un traducteur. C'est le candidat et le candidat seul qui rédige son dossier, l'accompagnateur aide à formaliser l'expérience vécue ...

D'une façon générale l'accompagnateur VAE aide le candidat à la production personnelle de son « livret 2 »

L'aide à la réalisation de cette production s'inscrit dans l'organisation dans laquelle intervient l'accompagnateur. Elle peut être différente celui-ci pouvant intervenir en tant que salarié ou en tant que travailleur indépendant.

Quel que soit le contexte, nous le verrons, cet « exercice » possède à la fois une dimension certificative et formative.

Partie 1 - Ch 5.4.4 Préparer l'entretien avec le jury, et ensuite ?

Le rôle des membres du jury est d'identifier les compétences du candidat à partir de l'exposé écrit qu'il aura fait de son expérience, dans le livret 2. Il analysera cette expérience au regard du référentiel professionnel et procèdera à un « repérage » des compétences, aptitudes et connaissances que maîtrise le candidat.

Il s'intéressera au réel de l'activité et non au « travail prescrit ».

L'accompagnateur donnera des informations sur ce que recherche le jury : obtenir des précisions, lever le doute sur d'éventuelles incohérences ou contradictions dans ce que déclare le candidat, vérifier le degré d'appropriation des pratiques professionnelles évoquées, s'assurer que les activités professionnelles décrites sont bien mises en œuvre...

Il peut aussi avoir à revenir sur les enjeux de la validation pour le candidat et sur le caractère déstabilisant de ce type de situation. Il s'agit de l'aider à faire face à cette situation pour cela il peut s'avérer utile de lui faire exprimer ses doutes et ses « fragilités » .

En général les accompagnateurs sont aussi membres de jury, pour d'autres candidats que ceux qu'ils accompagnent, ils s'appuient sur leur expérience pour préparer les candidats qu'ils accompagnent.

A l'issue du jury le candidat obtient une validation totale ou partielle. En cas de validation partielle le jury énonce des préconisations destinées à permettre la poursuite de la démarche. L'entretien « post-jury » avec l'accompagnateur permettra d'éclairer les préconisations et d'aider aux

décisions du candidat pour « continuer son chemin ». Une bonne compréhension de son projet et de ses enjeux seront un atout.

La posture professionnelle générique d'accompagnement consiste à accueillir et écouter l'autre, l'aider à discerner et à délibérer, cheminer à ses côtés avec sollicitude dans la direction qu'il choisit. Respect de l'autre et empathie sont des valeurs centrales.

La fonction d'accompagnement s'exerce dans un cadre socio juridique donné.

Les trois formes d'accompagnement que nous étudions s'exercent dans des contextes institutionnels qui délèguent aux accompagnateurs des « missions de service public », elles ont des finalités apparemment différentes. Les publics concernés et leurs attentes ne sont pas les mêmes.

L'accompagnement social comprend une dimension paradoxale en ce sens que le travailleur social est parfois dans des situations délicates ou l'attention portée au sujet entre en contradiction avec les normes sociales ou peut avoir à suppléer au potentiel d'action défaillant de certaines personnes. Cependant l'une des « règles du métier » est de soutenir un processus de changement qui associe la personne en tant qu'acteur.

L'accompagnement des publics en formation contribue à la professionnalisation des apprenants. Le formateur facilite l'accès à des savoirs, encourage à la réflexivité, à l'action, à l'analyse de la place de l'environnement dans l'action, il met à disposition de l'apprenant un certain nombre de ressources adaptées au parcours singulier de celui-ci, il lui facilite le passage vers une professionnalité, « une expertise complexe encadrée par un système de références, valeurs et normes de mise en œuvre ... un savoir et une déontologie sinon une science et une conscience »⁶⁰. Il « aide » l'apprenant à SE construire en tant que professionnel.

L'accompagnateur VAE s'assure de bien comprendre le projet du candidat et ses enjeux, il s'assure aussi que le candidat a bien compris la démarche, la logique du livret 2 et les attentes du jury.

⁶⁰ ABALLEA .F (1992) « Sur la notion de professionnalité », n° 124 *Recherches sociale* p 39-49
Cité dans « Autour du mot professionnalité » *Recherche et formation* n°19, BOURDONCLE R, MATHEY-PIERRE C. 1995. Ressource internet

Puis il adopte une position de personne ressource en lui donnant les moyens à d'explorer son expérience au regard du référentiel du diplôme visé, à la formaliser afin de pouvoir la communiquer. Il considère que seule la personne sait, que c'est elle « l'expert ». Il instaure un dialogue. Mais aussi, par exemple dans l'entretien d'explicitation, dont le but est d'aider le candidat à approfondir ses activités, il peut être plus directif à certains moments.

L'accompagnement d'une démarche VAE se déploie, comme les deux autres formes d'accompagnement que nous étudions, dans une interaction définie comme processus d'influence inter personnel basé sur une communication ouverte, des buts partagés et un accord sur la méthode symbolisé par le contrat.

La relation d'accompagnement est temporaire et ne doit pas créer de dépendance. Elle peut être considérée comme une relation de solidarité.

CONCLUSION DE LA PREMIERE PARTIE

La VAE est l'un des dispositifs qui permettent à l'adulte de gérer son parcours professionnel « tout au long de la vie ». A ce titre les pouvoirs publics ont prévu une organisation nationale et régionale qui permet aux personnes intéressées de s'informer, de bénéficier de conseils (portail VAE du gouvernement et administrations déconcentrées des ministères certificateurs, site de Pôle emploi, points relais conseil en région).

Elle s'inscrit dans un double objectif : élever les niveaux de qualification et favoriser la mobilité des salariés sur le marché du travail sur le territoire national mais aussi à l'échelle de l'Europe.

L'étape de l'étude de recevabilité de la demande passée, le candidat a le choix de réaliser seul son « livret de présentation des acquis de son expérience » (tous les documents officiels, notices explicatives, référentiels sont accessibles en ligne et il existe de nombreux sites internet proposant ce service à distance) ou de solliciter un accompagnement par un organisme de formation habilité. Cet organisme peut être un organisme dispensant des formations correspondant à la certification visée ou non. Les centres de bilans agréés proposent aussi cet accompagnement.

La démarche comporte de nombreux enjeux selon les « motifs d'engagement » des candidats : sur le plan psychologique reconsidérer sa trajectoire professionnelle peut être déstabilisant et questionner sur le plan « existentiel », sur le plan des apprentissages car la démarche de VAE est encore inconnue des publics qui ont accédé à une qualification essentiellement par la voie de la « formation formelle », sur le plan de la validation elle-même la « réussite partielle » pouvant renvoyer à un sentiment d'incompétence .

Dans le domaine du travail social les personnes concernées sont majoritairement des salariés du secteur qui viennent chercher de la reconnaissance professionnelle (les « faisant fonction »), une évolution en interne ou en externe de leur statut ou des

solutions de reconversion professionnelle pour aller vers un autre métier que celui qu'elles exercent.

Dans ce secteur professionnel le « dispositif de soutien de branche », s'inscrit dans une stratégie d'employeurs destinée à organiser la « mobilité verticale des diplômés de N5 vers les N3. Il est financé sur les fonds de formation et se présente comme un accompagnement renforcé à la démarche.

Dans le « livret 2 de présentation des acquis de l'expérience », en dehors d'éléments de contexte des expériences retenues par le candidat, il est attendu une analyse descriptive des activités conduites à titre professionnel et/ou extra professionnel, en lien avec la certification visée. Ce livret est construit afin de permettre à un jury, qui en fera lecture et l'analyse, d'identifier les connaissances, aptitudes et compétences du candidat, acquises par l'expérience professionnelle salariée, non salariée ou bénévole.

Le candidat doit produire l'analyse d'une situation de travail « significative » orientée vers l'exposé de ses compétences professionnelles. Deux autres descriptions de situations de travail en lien avec les fonctions du référentiel doivent aussi figurer au dossier.

Il s'agit donc pour l'accompagnateur d'être aux côtés du candidat et de créer les conditions lui permettront de réaliser sa démarche de reconnaissance de ses acquis liés à son expérience et de la communiquer par écrit et à l'oral.

Après avoir conduit une approche conceptuelle de l'accompagnement nous avons abordé les dimensions anthropologique, relationnelle, éthique, technique et institutionnelle de la fonction d'accompagnement.

Ce travail nous a conduit à caractériser la relation d'accompagnement comme une relation destinée à développer le pouvoir d'agir de l'autre, en ce sens c'est une posture d'ordre éducatif.

Le travail social, la formation des adultes, l'accompagnement des démarches de VAE, font appel à la présence de « personnes-ressources » aux cotés des publics concernés.

Les travailleurs sociaux interviennent dans des contextes institutionnels différents et leurs missions sont différentes de celles des formateurs et accompagnateurs VAE.

Notre objectif, à travers ce mémoire, est de nous préparer à la fonction d'accompagnatrice VAE.

Notre parcours professionnel nous ayant mise en situation d'accompagnement social et en position d'accompagnement de publics en formation, nous avons postulé que nous étions en « terrain familier » en ce qui concerne la posture. Cependant nous ressentons le besoin, d'approfondir, de faire le tri...

Nous allons dans la deuxième partie du mémoire, à partir de ce qu'en disent quatre accompagnatrices VAE ayant un parcours similaire au nôtre, nous interroger sur les limites de l'analogie de ces formes d'accompagnement et tenter de répondre à la question : en quoi consiste la spécificité de la posture professionnelle de l'accompagnateur d'une démarche de VAE ?

Notre recherche s'est structurée à partir de deux hypothèses générales :

- **Il existerait des points communs entre les postures d'accompagnement social, d'accompagnement « pédagogique » et d'accompagnement VAE, mais aussi des différences.**
- **En caractérisant cet écart l'on pourrait définir la spécificité de ce dernier.**

Enfin, nous appuyant sur nos résultats et en effectuant un retour réflexif sur nos acquis, nous devrions pouvoir identifier notre potentiel pour l'accompagnement de candidats à la VAE.

DEUXIEME PARTIE

VERS UNE PRATIQUE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES

DEMARCHES DE VALIDATION DES ACQUIS DE

L'EXPERIENCE

INTRODUCTION DE LA DEUXIEME PARTIE

Partant de notre hypothèse qu'il existerait des points communs entre les postures d'accompagnement social, d'accompagnement « pédagogique » et d'accompagnement VAE, mais aussi des différences, nous avons réalisé une enquête de terrain auprès quatre accompagnatrices VAE, dans le domaine du travail social. Nous donnerons en début de cette deuxième partie les informations qui permettront à nos lecteurs de comprendre notre méthodologie d'enquête et d'analyse des discours recueillis : choix du public, de la méthode d'entretien et de leur retranscription. Suivront notre analyse et les réserves qui sont apparues, ainsi que nos résultats.

La « posture » de l'accompagnateur VAE sera précisée, en relation avec les dimensions relationnelle, éthique et technique de la fonction mais aussi en intégrant le résultat d'une approche lexicale des propos tenus.

Concernant l'accompagnement social et celui des publics en formation nous associerons à l'analyse des discours l'apport de nos recherches documentaires, considérant insuffisant notre recueil de données auprès des interviewées.

Les points communs aux trois formes d'accompagnement et la spécificité de l'accompagnement VAE seront communiqués. Nous verrons que l'on peut intégrer ce dernier dans le même « univers » que celui de la formation et nous proposerons un référentiel Fonctions/Activités de l'accompagnateur VAE. Nous aborderons aussi l'influence de l'organisation dans laquelle intervient l'accompagnateur sur les activités qu'il déploie.

Nous déduirons de cet ensemble de conclusions et d'un retour réflexif sur nos expériences extra professionnelles passées que nous disposons de ressources pour exercer cette fonction et les présenterons.

La fin de notre deuxième partie sera consacrée à ce que nous considérons à travailler plus spécifiquement dans le domaine de la VAE et à de nouvelles pistes d'investigation.

Partie 2 - Chapitre 1 METHODOLOGIE D'ENQUETE DE TERRAIN ET D'ANALYSE DES ENTRETIENS

A cette phase de notre travail nous nous sommes appuyée sur l'ouvrage « *Manuel de recherche en sciences sociale* »⁶¹.

Dans ce chapitre nous exposons comment nous avons procédé, en lien avec notre problématique, question de recherche et nos hypothèses pour déterminer notre public, faire le choix d'une méthode de recueil des données. Ayant opté pour l'entretien semi-directif, nous communiquerons le guide d'entretien et informerons sur la passation de ceux-ci.

Ensuite nous présenterons la façon dont nous avons traité les données (retranscription, lecture flottante, découpage thématique des discours avec l'aide de trois grilles).

Une nouvelle thématique est apparue à l'issue de ce premier travail, elle concerne l'influence de l'organisation dans laquelle interviennent les accompagnatrices VAE interviewées sur leurs activités, nous avons décidé d'intégrer cette thématique.

Enfin nous présenterons notre grille d'interprétation des résultats

Le choix du « public »

Nos origines professionnelles dans le champ du travail social (assistante de service social puis formatrice en institut de formation au travail social) et notre projet professionnel de transition vers la « planète retraite » de nous inscrire dans une activité d'accompagnatrice VAE, nous ont conduit à enquêter auprès d'accompagnatrices VAE ayant des origines professionnelles proches des nôtres.

Nous avons rencontré quatre accompagnatrices que nous vous présentons en annexe 9 (les prénoms sont fictifs).

Le choix de la méthode d'entretien :

Nous avons opté pour l'entretien semi directif. Souhaitant recueillir des informations sur la posture d'accompagnateur, dans les trois dimensions que nous avons retenues (relationnelle, éthique, technique), c'est la méthode qui nous a semblé la plus appropriée,

⁶¹ QUIVY,R. CAMPENHOUDT, (1995). L. *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris. Ed. DUNOD. 284P.

compte tenu des contraintes qui se sont imposées. Nous avons donc sollicité l'évocation, alors que nous aurions pu procéder par l'observation d'entretiens accompagnateur-candidat. Nous y reviendrons plus loin dans « retour critique sur la méthode ».

Les entretiens nous ont permis d'accéder au sens que donnent les interviewées à leur pratique.

Afin d'inciter les personnes à ne pas s'attarder sur le dispositif mais à aborder le plus rapidement possible ce qui se rapporte à leur posture, leur « manière de faire », nous leur avons demandé de prendre connaissance d'une fiche décrivant synthétiquement l'accompagnement d'une démarche VAE (annexe 10) afin qu'elles aient les grandes lignes à l'esprit et puissent s'attarder sur le « comment » elles procèdent.

Elles ont pu lire les cinq étapes suivantes :

Etape 1 : resituer la demande de certification dans le projet du candidat

Etape 2 : effectuer un retour sur le parcours

Etape 3 : permettre l'analyse des activités

Etape 4 : aider à la description des activités

Etape 5 : préparer à l'entretien avec le jury

Nous intéressants à la posture de l'accompagnateur VAE, riche des apports issus de la formation « Ingénierie et fonction d'accompagnement » et de nos recherches documentaires, nous avons décidé d'explorer les moments où la dimension relationnelle était évoquée ainsi que ceux où était évoquée la dimension éthique, qui nous a semblé aller de paire avec la dimension relationnelle.

La dimension méthodologique et technique de cette activité se devait d'être retenue aussi.

Notre guide d'entretien comportait les questions ouvertes suivantes :

1. Concernant ta « manière de faire », que se passe-t-il dans un accompagnement VAE?
2. Dans ta « manière de faire », en accompagnement VAE, qu'est ce qui te paraît important ?
3. Par rapport à ces éléments-là, vois-tu des points communs avec celle du formateur (ou du travailleur social, selon le cas), lesquels ?

4. Toujours concernant ta « manière de faire », qu'est ce qui est différent avec tes étudiants (ou personne accompagnée en tant qu'assistante sociale, selon le cas) ?

On remarquera que nous avons d'emblée employé le tutoiement, du fait que nous connaissions les personnes interviewées. Elles étaient d'ex collègues ou des collègues actuelles.

La passation des entretiens

Nous avons contacté par téléphone les personnes pour leur expliquer le projet de notre recherche, tout en prenant soin de nous assurer de leur intérêt et de leur disponibilité.

Après avoir pris rendez-vous nous avons interviewées les personnes dans des lieux différents, selon ce qui se prêtait le mieux aux circonstances. Deux personnes ont été reçues à notre domicile (les deux ex collègues), deux personnes sur leur lieu de travail.

En début d'entretien nous avons rappelé les conditions matérielles de la rencontre (enregistrement), énoncé à nouveau notre but, présenté le déroulement de l'entretien, la durée (1H maximum). Enfin nous nous sommes assurée du consentement de la personne et avons proposé la relecture des entretiens lorsqu'ils seraient retranscrits.

Les quatre questions ont été posées et nous avons, à certains moments, utilisé des formulations différentes et des questions supplémentaires pour relancer ou faire clarifier les propos. Nos entretiens ont duré une cinquantaine de minutes.

Lors des entretiens, nous avons constaté qu'il était parfois difficile de faire expliciter les « manières de faire », nous étions partagée entre insister pour que la personne précise et « laisser venir » la suite. Nous avons fait tantôt l'un tantôt l'autre à partir de notre ressenti, ne voulant pas mettre notre interlocutrice dans l'embarras.

Enfin, les accompagnatrices évoquant l'influence de leur contexte d'intervention sur leurs activités nous avons considéré que si elles l'évoquaient cela avait son importance.

La retranscription

Chaque entretien a été retranscrit, nous faisons figurer ces retranscriptions en annexe 11

La lecture flottante

Avant de procéder au découpage thématique des discours, nous avons réécouté plusieurs fois nos entretiens pour nous imprégner du sens général des discours et d'éléments renvoyant à la structure de ceux-ci.

C'est ainsi que nous avons remarqué : un déséquilibre entre la place donnée à l'accompagnement VAE et celle donnée à l'autre forme d'accompagnement (accompagnement social, accompagnement des publics en formation). Ce déséquilibre s'est confirmé lorsque nous avons procédé à la lecture flottante⁶² qui consiste à « *se mettre en contact avec les documents d'analyse, à faire connaissance en laissant venir à soi des impressions, des orientations, sans à priori catégoriel et sans impératif de classification* »⁶³. Cela s'est confirmé au « découpage thématique » des discours. Nous y reviendrons.

Sont apparues des formes d'énonciation à prendre en compte : hésitations et insistance sur certains points, répétitions.

Nous avons aussi remarqué l'emploi de verbes et de métaphores qui ont retenu notre attention.

Analyse de contenu

Nous avons utilisé deux types d'analyse du discours : une analyse lexicale et une analyse de contenu thématique. Nos grilles de découpage des entretiens figurent en annexes 12 et 13.

En termes d'analyse lexicale nous avons relevé deux types d'éléments de langage porteurs de sens : les verbes et les métaphores se rapportant à l'accompagnement.

Le verbe est le noyau de la phrase et souvent indique l'information principale.

Le verbe peut exprimer une action, un mouvement, un état, un sentiment, une opinion, une activité intellectuelle (penser, réfléchir). Le verbe est riche de sens. Nous nous sommes intéressée aux verbes utilisés pour décrire les opérations se rapportant à l'accompagnement.

⁶² BARDIN, L. (1977) *L'analyse de contenu*. Ed. 2001. Paris. PUF 1^{ère} éd.

⁶³ idem

La métaphore est « *une figure de style qui consiste à désigner une idée ou un objet par un mot qui convient pour un autre objet ou une autre idée liée au précédent par une analogie. La métaphore fusionne en un seul les deux termes de la comparaison ; il s'agit d'une comparaison sans terme comparatif (ainsi que, comme...), c'est une comparaison implicite* ⁶⁴ ». Les métaphores employées pour évoquer la posture d'accompagnement nous ont semblé à retenir et « décoder » : la navigation et le tissage

Nous avons aussi utilisé l'analyse de contenu thématique. C'est une méthode qui consiste à « *découper le texte en un certain nombre de thèmes principaux* » ⁶⁵.

Cette méthode permet de repérer des noyaux de sens qui composent la communication et la présence ou la fréquence d'apparition qui pourront signifier quelque chose pour l'objectif que nous nous sommes fixé.

Une séquence correspond à un passage sur un même sujet. Il y a changement de séquence par exemple lorsque l'on passe de la description à l'explication.

Une unité de sens correspond à une phrase ou un élément de phrase posant une relation entre deux ou plusieurs termes.

Nos thèmes principaux sont en relation directe avec notre définition de la posture professionnelle : la dimension relationnelle, la dimension éthique, la dimension technique (incluant les capacités à mettre en œuvre) des formes d'accompagnements.

Les accompagnatrices interviewées pour évoquer leur « manière de faire » se sont toutes exprimées sur les dimensions relationnelle, éthique et « technique » de l'accompagnement. Cela correspondait aux éléments retenus pour définir « posture professionnelle ». Nous avons donc retenu ces thèmes.

Le thème « dimension relationnelle », a été subdivisé en sous thèmes : modes de communication accompagnatrice - candidat - accompagnatrice ; évocation des « places » ; attitudes valorisées et dévalorisées dans le discours en référence aux six attitudes d'écoute de PORTER (annexe 14) (jugement-évaluation ; interprétation ; soutien et aide ; investigation ou enquête ; recherche de solution ; compréhension et empathie et à ROGERS (non directivité = centration sur la personne, empathie, congruence).

⁶⁴ www.études.littéraires.com

⁶⁵ Op.cit P80

Le thème « dimension éthique », en sous thèmes : référence aux finalités de l'accompagnement ; référence aux valeurs évoquées

Le thème « dimension technique » : activités ; capacités ; outils

Les grilles remplies figurent en annexe 15.

Une thématique supplémentaire est apparue chez chacune des interviewées : l'influence de leur contexte d'intervention sur leurs activités (annexe 16).

L'annexe 17 présente le résultat de notre travail : l'analyse des points communs entre les trois formes d'accompagnement.

Analyse transversale des discours sur les postures d'accompagnement social, d'accompagnement des publics en formation et d'accompagnement des démarches de VAE.

Le but final était dans les discours :

- de repérer ce qui caractérise chacune des postures telles qu'elles sont évoquées, d'en repérer les points communs
- de caractériser les écarts pour en déduire la spécificité de l'accompagnement des démarches de VAE.

Retour critique sur ma méthode

Le choix de l'entretien leur a permis d'évoquer ce qu'elles font et comment elles le font. Dans cette situation, avec cet objectif, l'interviewer se trouve en position de devoir faire expliciter, de faire revenir l'interviewé vers son activité et sur ses « modes opératoires ».

Lorsque les « diversions » sont fréquentes (ce que l'on peut prendre en compte...) cela devient parfois inconfortable de recadrer fréquemment.

Filmer quelques entretiens, par exemple, aurait peut-être été plus pertinent, d'autant plus qu'en les visionnant avec les personnes concernées il aurait été possible d'aller encore plus loin dans la compréhension de leur « agir professionnel ».

Cela aurait demandé de travailler cela en amont et d'obtenir l'autorisation des candidats.

Si nous avions pu mettre en place ce mode de recueil de données nous aurions déclenché la prise de vue et serions sortie.

Concernant la conduite des entretiens : nous connaissions, à des degrés différents trois personnes interviewées sur quatre. L'une d'entre elles était une ex collègue formatrice, nous étions dans la même équipe de 2004 à 2007, une autre, assistante sociale a aussi été une collègue. La dernière est à la fois une ex collègue et actuellement une collègue. Cela a de mon point de vue, provoqué un certain nombre « d'allant de soi » qui font que nous n'avons pas assez fait expliciter certains passages des entretiens. De ce fait nous nous sommes trouvée devant un déséquilibre des données recueillies pour certains entretiens, c'est-à-dire avec plus de données concernant l'accompagnement VAE que pour les deux autres formes d'accompagnement.

Nous avons compris que cela allait être préjudiciable à la poursuite du travail. Nous aurions pu recontacter les trois personnes, leur expliquer le problème et refaire un temps d'entretien ciblé sur ce qui nous manquait. Il avait été assez long de trouver ces quatre personnes qui disposent de peu de temps et dont une est éloignée géographiquement, nos contraintes de temps personnelles nous ont conduite à un autre choix. Nous avons considéré que le corpus à prendre en compte concernant l'accompagnement social et l'accompagnement des publics en formation, pour établir nos résultats, pouvait comprendre ce qui résultait de l'entretien, augmenté de notre recherche documentaire.

Nous avons subdivisé nos thèmes en sous thèmes, il s'est parfois avéré difficile de positionner certaines unités de sens. Les sous thèmes s'apparentent dans ce cas à des catégories, les catégories sont des rubriques significatives pour classer le contenu, tout le contenu.

Elles doivent être le plus possible exclusives (pas d'éléments dans 2 catégories), être suffisamment explicites pour qu'une autre personne qui aurait à classer les éléments, les classe dans les mêmes catégories. Elles doivent être pertinentes par rapport à l'objectif.

Les sous thèmes, de notre point de vue sont pertinents par rapport à notre objectif, ils ont été élaborés à partir de notre définition de « posture professionnelle », par contre certaines unités de sens pouvaient être rangées dans plusieurs catégories.

Partie 2 - Chapitre 2 Accompagnement VAE, accompagnement social, accompagnement des publics en formation : points communs et différences

Dans ce chapitre nous allons présenter le contenu synthétique de chaque entretien.

Pour chaque personne nous décrirons le contexte dans lequel sa fonction est exercée, ce qui nous permettra de préciser ce que prévoit, en matière d'accompagnement VAE, l'organisme qui l'emploie.

Puis nous présenterons l'analyse du contenu des entretiens en lien avec nos grilles de découpage des entretiens, présentées ci-dessus. Pour chaque forme d'accompagnement seront présentées: les trois dimensions retenues (relationnelle, éthique, technique), puis notre observation des éléments porteurs de sens (verbes et métaphores) et à la fin les lectures transversales accompagnement VAE/social/des publics en formation.

Ayant remarqué l'influence des contextes d'exercice de la fonction sur la posture d'accompagnement nous en communiquerons notre interprétation.

Notre objectif dans ce chapitre est de mesurer jusqu'où l'analogie de ces formes d'accompagnement peut aller.

Partie 2 - Ch 2.1 La parole aux praticiennes...

Pour chaque personne, nous la présentons à partir des informations qu'elle nous a données et à la suite l'analyse de son discours.

- **Isabelle**

Sa présentation

Isabelle est salariée dans un centre de formation au travail social. Elle est formatrice.

La plus grande partie de son temps de travail est consacrée à l'accompagnement de publics en formation initiale.

Concernant l'accompagnement VAE, elle intervient dans le cadre d'une organisation interne définie depuis de nombreuses années qui prévoit que l'accompagnateur « entre en scène » au moment du livret 2.

Au préalable les candidats ont rencontré le point relais conseil et leur demande de recevabilité a obtenu un avis favorable. Ils prennent contact avec l'organisme de formation et sont invités à une réunion d'information-conseil animée par la responsable chargée de la VAE. Cette réunion dure deux heures, elle réunit en général une dizaine de candidats. Lors de cette réunion, la responsable resitue la VAE dans son contexte sociojuridique, précise l'organisation administrative et le « congé pour VAE », présente les modalités de l'accompagnement (deux possibilités : dans ou hors le dispositif de soutien de branche présenté en I.3), donne des indications sur la temporalité dans laquelle la démarche s'inscrit, évoque les obstacles éventuels à surmonter. Les participants sont invités à poser leurs questions. Cette réunion est destinée à donner toutes les informations nécessaires à l'engagement des candidats.

Les candidats signent un contrat qui décrit la prestation et précise les modalités de l'accompagnement.

Celui-ci est confié soit à des formateurs de l'organisme de formation ou à des professionnels de terrain du réseau, l'organisation interne prévoit : des entretiens individuels et des travaux de groupe. Ces ateliers collectifs sont animés par des accompagnateurs ou intervenants extérieurs, qui ne connaissent pas les candidats. Trois ateliers concernent l'explicitation de l'expérience et un quatrième est un atelier d'écriture .

Enfin, sont institués des temps de réflexion sur la pratique d'accompagnateur VAE entre accompagnateurs.

Analyse de son discours sur l'accompagnement VAE :

Les modes de communication avec le candidat sont évoqués à la fois en termes de dialogue et de délibération, mais aussi dans une perspective de cadrage, là il s'agit plus de conseils.

Elle parle même de « *directivité* » à certains moments.

Isabelle fait alternativement référence à l'accompagnement individuel et à l'accompagnement collectif.

Elle explique n'être en communication qu'au moment des entretiens ou travaux de groupe.

Quand elle évoque sa place, elle dit « *je suis à côté d'eux sur leur parcours* ».

Les attitudes valorisées sont : attitude compréhensive, bienveillance, poser des exigences, faire respecter certaines échéances ; les attitudes dévalorisées : faire à la place de, relire les écrits du candidat, contrôler son travail.

Nous présentons ci-dessous les activités⁶⁶ qu'elle va mettre en œuvre pour accompagner la démarche, et entre parenthèses les tâches⁶⁷ énoncées qui s'y rapportent :

- accueillir le candidat (construire la relation, mettre en confiance)
- contractualiser l'accompagnement (rappeler les termes du contrat)
- aider à la réalisation du dossier de validation (s'assurer de la compréhension des référentiels, aider au choix des situations « significatives » en lien avec le référentiel fonctions / activités, aider à l'analyse des expériences en lien avec le référentiel, faire expliciter « l'agir professionnel » dans les situations retenues, aider au repérage des acquis)
- aider à la rédaction (conseiller le candidat pour la forme de ses écrits)
- préparer le candidat à l'entretien avec le jury (présenter les attendus des membres des jurys et préparer les entretiens en groupe, favoriser l'analyse critique des présentations)
- effectuer un suivi du candidat (rechercher des solutions aux « problèmes » apportés par les candidats)

En termes de capacités à développer :

- maîtrise de soi
- réactivité
- vigilance
- être à l'écoute des besoins, des attentes des candidats

⁶⁶ Activité : ensemble cohérent de tâches ou séquences de travail finalisées, identifiées, organisé selon un processus logique, observable en tant que tel. L'activité concourt à la finalité d'un poste de travail et ou d'un emploi (Glossaire de l'observatoire de métiers et des qualifications : www.obsmetiers.rcp-pro.fr)

⁶⁷ Tâche : unité élémentaire de l'activité de travail. La tâche s'inscrit dans un enchaînement chronologique d'opérations nécessaires à l'activité. La notion de tâche, très fine, est souvent utilisée dans la description de postes de travail (idem)

- d'évaluation

Dans les outils à mobiliser :

- le contrat
- les travaux de groupes (« ateliers » d'explicitation de l'expérience et d'écriture, entretiens individuels
- l'entretien d'explicitation
- les référentiels (fonctions/activités et compétences)
- la synthèse de l'entretien (remise au candidat) avec les objectifs pour l'entretien suivant
- la mise en situation fictive (au moment de la préparation au jury)

Sur le plan éthique, pour Isabelle, la finalité de l'accompagnement VAE est plus de l'ordre du développement du pouvoir d'agir des personnes. Pour elle comme pour Michelle, ce qui importe c'est d'être une personne ressources pour le candidat.

Les valeurs évoquées sont : le travail, l'engagement réciproque (dans la démarche), l'entraide entre candidats, l'autonomie et la responsabilisation du candidat, le respect de ses choix

Analyse de son discours sur l'accompagnement des étudiants:

Les modes de communication : fondés sur le dialogue et la délibération (en groupe, en individuel)

L'asymétrie des places est ce qui permet de faire avancer les apprentissages, les étudiants n'attendent pas la même chose d'elle que les candidats à la VAE, ils viennent pour se former et considèrent que le formateur sait. L'étudiant est en demande d'apprentissage.

Les attitudes valorisées sont: l'écoute, l'aide, le contrôle, suivre l'évolution de l'étudiant dans la durée, y compris dans le cadre des validations partielles de diplôme, apporter des ressources pour la reconstruction

Les activités et les tâches qu'elle dit mettre en œuvre sont :

- concevoir des dispositifs de formation (« *apporter des savoirs* », analyser la pratique mise en œuvre sur le terrain (« *savoirs, savoir-faire, savoir être* »), apporter des moyens d'analyse critique)

- accompagner les publics
- mettre en œuvre des situations, séquences de formation (animer les groupes d'accompagnement à la professionnalisation : « *je les amène à théoriser, généraliser et à professionnaliser leur discours* »)
- évaluer les acquis en relation avec les objectifs de formation

Les capacités à mettre en œuvre relèvent de

- l'animation des groupes (« *solliciter le groupe pour qu'il s'auto alimente* »)
- l'analyse des pratiques à visée formatives

Dans les outils à mobiliser :

- le référentiel de formation
- outils pédagogiques adaptés aux circonstances
- visites de stage

Sur le plan éthique : la finalité de l'accompagnement est le développement personnel et professionnel de l'étudiant

Les références aux valeurs évoquées sont : responsabiliser l'étudiant, s'adapter à sa singularité, développer son pouvoir d'agir.

De cet entretien nous retiendrons les points communs suivants entre ces deux formes d'accompagnement : un mode de communication fondé sur le dialogue et la délibération mais jusqu'à un certain point puisque « cadrage » et « poser des exigences » sont utilisés pour les deux types d'accompagnement. Nous retiendrons aussi des capacités communes à mettre en œuvre : l'animation des groupes et l'analyse des pratiques ; des outils communs, les référentiels ; une valeur commune comme la reconnaissance de la singularité des candidats ou étudiants et enfin une posture orientée vers le développement du pouvoir d'agir : se situer en tant que « personne ressource ».

En termes de différence, Isabelle parle d'abord des temporalités et de la façon dont la relation se « déploie » et de l'objectif des personnes accompagnées : les étudiants viennent apprendre un métier ; les candidats VAE ont à « *prouver qu'ils ont des acquis, des compétences, qu'ils l'ont appris par leur expérience antérieure* ».

Ce sont deux démarches de professionnalisation qui n'empruntent pas le même chemin parce que les personnes ne sont pas parties du même endroit mais, « *la VAE c'est aussi un processus formatif* », nous dit Isabelle.

- **Emeline**

Sa présentation

Emeline est une ex- enseignante de l'Education nationale, elle a été formatrice et depuis plusieurs années a créé sa société de conseil en formation et relations humaines.

Elle est à la retraite mais poursuit son activité professionnelle à temps partiel.

Elle intervient dans des entreprises du secteur de l'industrie, elle réalise des bilans de compétences, des accompagnements VAE en vue de certifications de différents secteurs d'activité, dont celui du travail social. Elle propose aussi du « coaching » en période de transition professionnelle.

Elle intervient le plus souvent dès le stade du livret 1 de recevabilité et travaille en lien avec les points relais conseil. Elle travaille avec le candidat à partir du sens de sa démarche : sur son projet professionnel, ses motifs pour engager dans une VAE, l'adéquation entre le diplôme visé et l'expérience qu'il veut faire valoir. Elle le conseille pour réunir des justificatifs, rechercher le financement de sa VAE (DIF, OPCA...), tout cela en amont de l'accompagnement à la réalisation du livret 2.

Puis elle accompagne la réalisation de ce livret, prépare les candidats au jury, les recontacte à l'issue pour clore ou reprendre l'accompagnement selon les situations.

En tant que « travailleur indépendant » elle a bâti sa propre organisation, elle est en réseau avec plusieurs institutions, organismes ou acteurs de son champ professionnel, elle propose un accompagnement fondé sur des entretiens individuels.

Elle n'aborde pas explicitement le contrat comme les autres accompagnatrices, cependant elle le fait implicitement lorsqu'elle appuie sur l'engagement des deux parties, c'est bien à l'aspect contractuel qu'elle fait référence.

Par ailleurs elle intervient ponctuellement auprès de travailleurs sociaux en exercice, dans le cadre de commandes qui lui sont adressées dans le cadre de la « formation professionnelle continue ».

Analyse de son discours sur l'accompagnement VAE

Les modes de communication associent dialogue et délibération à conseil et cadrage.

La communication est « soutenue », par écrit, par téléphone, par mails, en face à face, sur SKYPE. Elle dit : « *j'accompagne en dehors du présentiel, là je ne compte pas mon temps, la ligne est ouverte* »

On peut avancer que la place qu'occupe Emeline est de l'ordre du conseil et du « coaching ». On est dans la disparité des places.

En termes d'attitudes la façon dont elle dit s'y prendre fait référence à l'attitude d'investigation (d'enquête) y compris en « *faisant le candide* » et à l'attitude compréhensive (elle cite Porter). Elle parle aussi du « *cadrage* » nécessaire à certains moments (quand le candidat ne tient pas ses engagements de travail entre deux rencontres), cependant « *l'accompagnateur, il prend en compte la personne et le fait de la faire travailler à sa mesure* », dit-elle.

Emeline met en œuvre les activités et tâches suivantes :

- accueillir le candidat (travailler sur son projet de certification en lien avec son projet professionnel, travailler sur les « motifs » du candidat pour s'engager, conseiller concernant le financement de la VAE, le mettre à l'aise)
- conseiller le candidat pour la constitution du livret 1 de recevabilité
- contractualiser l'accompagnement (rappeler les termes du contrat)
- aider à la réalisation du dossier de validation (aider au repérage des situations significatives pour le livret 2, « *ce qui est source de plaisir dans leurs activités* », « *là où ils se sont sentis performants* »)
- aider à la rédaction (lire et annoter tous les écrits du candidat)
- préparer le candidat à l'entretien avec le jury (elle dit « *là je les conditionne* »)
- effectuer un suivi du candidat (mise à disposition, conseils suite aux préconisations du jury en cas de validation partielle)

- s'inscrire dans des partenariats inter institutionnels (avec le PRC, en coordination avec d'autres acteurs intervenant dans le même domaine)

Capacités à développer :

- l'écoute et la mise en confiance
- la disponibilité
- le questionnement
- travail en réseau et partenariat

Outils mobilisés :

- portfolio (adapté, en lien avec les compétences visées)
- entretien d'explicitation (« *au cœur de la posture* »)
- enregistrement des entretiens
- « instruction au sosie »⁶⁸
- travaux de groupes (si possible) et entretiens individuels
- les référentiels (fonctions/activités et compétences)
- la mise en situation fictive pour préparer le jury

Nous remarquons que les outils qu'utilise Emeline sont des outils issus de ses différents contextes d'intervention : bilan de compétences, exercice de mise en situation de jury utilisé dans le contexte de la préparation au « grand jury » de l'école supérieure de commerce et de management...

L'engagement d'Emeline à travers sa présence forte auprès des candidats, le travail de lecture et d'annotation conséquent qu'elle réalise donnent presque l'impression que le livret 2 est une « œuvre commune ».

Sur le plan éthique, comme pour Elisa, la finalité de l'accompagnement VAE est de l'ordre du développement personnel et professionnel et la validation partielle ou totale du diplôme . Emeline intègre un travail sur le sens de la démarche et sur le projet du candidat (qui est donc susceptible d'évoluer). En début d'accompagnement elle convient de l'objectif avec le candidat, qui n'est pas systématiquement la validation totale, « *et on y va* » dit-elle.

⁶⁸ Instruction au sosie : la méthode d'instruction au sosie, telle qu'elle est utilisée en clinique de l'activité, est une méthode d'analyse de l'activité de travail qui a pour fonction de favoriser l'élaboration et la formalisation de l'expérience professionnelle.

Elle fait référence aux valeurs suivantes : le travail, l'engagement réciproque et l'implication du candidat, l'aide, le non jugement

Analyse de son discours sur l'accompagnement des publics en formation :

Emeline se réfère à ses interventions en centre de formation. Il s'agit d'interventions ponctuelles dans le cadre de commandes qui lui sont adressées dans le cadre de la « formation professionnelle continue ».

Les modes de communication cités sont les travaux de groupe majoritairement

Evoquant sa place, elle dit : « c'est un peu comme en accompagnement VAE » mais les attentes des professionnels qui suivent les journées de formation sont différentes de celles du candidat VAE. Le formateur est perçu comme celui qui sait, qui va apporter des « réponses », il y a une « *demande d'apprentissage* ». On retrouve l'asymétrie de place.

Elle valorise les mêmes attitudes que pour l'accompagnement VAE (« *centration sur la personne* »)

En termes d'activités et de tâches, elle énonce :

- concevoir des dispositifs de formation (transmettre des savoirs, construire des objectifs pédagogiques, avoir un « *programme* »)
- mettre en œuvre des situations, séquences de formation (pour aider à l'intégration des savoirs dans les pratiques professionnelles)
- évaluer les acquis en relation avec les objectifs de formation

Concernant les capacités à développer on trouve :

- l'ingénierie pédagogique
- l'animation des groupes
- l'écoute
- accepter l'autre tel qu'il est, non jugement
- se garder des interprétations

Enfin, comme outils à mobiliser : les travaux de groupes et l'entretien d'explicitation.

Sur le plan éthique, Emeline cite comme finalité à l'accompagnement des publics en formation : « *optimiser les capacités des personnes en lien avec l'action* » (qu'elles ont à mener professionnellement).

De cet entretien nous retiendrons les points communs suivants entre ces deux formes d'accompagnement : des attitudes communes renvoyant au fait de se centrer sur l'autre, ses besoins, en terme d'écoute, de compréhension et de non jugement ; des outils communs comme l'entretien d'explicitation, des travaux de groupes.

A travers le discours d'Emeline les différences sont liées à la différence d'objectif des personnes accompagnées, elle intervient en tant que formatrice auprès de professionnels qui viennent se perfectionner dans leur exercice professionnel, elle transmet des connaissances, elle a « *un programme* ». Les personnes auprès desquelles elle intervient en tant que formatrice n'ont pas de validation finale. Ce n'est pas le cas en accompagnement VAE. Là l'enjeu de la validation est très présent, « *ils doivent convaincre le jury* », « *je les conditionne, on fait des répétitions* » dit-elle. Elle considère qu'elle doit « *faire sortir ce que l'accompagné sait* ».

Cette synthèse des points communs et différence revêt un caractère partiel du fait du peu de discours recueilli lors de cet entretien sur l'accompagnement des publics en formation.

- **Elisa**

Sa présentation

Ex-assistante de service social, elle est salariée d'un institut de formation au service social.

Elle occupe un emploi de formatrice et accompagnatrice VAE (en vue du DEASS).

Lors de son recrutement en 2006, son poste a été défini avec ce profil, différent de ses collègues qui ne réalisent pas d'accompagnement VAE.

Elle a sa propre organisation.

Elle reçoit des candidats adressés par le PRC ou directement. S'ils n'ont pas obtenu la recevabilité de leur demande elle leur donne les informations nécessaires et reprend le travail ensuite. Elle considère que l'accompagnement commence au livret 2.

Analyse de son discours sur l'accompagnement VAE :

Très tôt dans l'entretien sont évoqués les « ingrédients » de la « rencontre » avec le candidat, et ce qu'elle met en avant comme son « fil rouge » pendant toute la durée de l'accompagnement VAE. Il s'agit « d'accueillir la personne dans son désir » (elle fait référence au diplôme visé), de comprendre son parcours et ses motivations pour réaliser cette démarche et de comprendre son projet professionnel dans cette période de sa vie.

Ces éléments occupent une grande part du début de l'entretien et apparaissent de façon récurrente tout au long de celui-ci.

Les modes de communication avec le candidat sont essentiellement le dialogue et la délibération, le plus souvent à partir de ses écrits. Le dialogue est décrit de façon précise, elle reconstitue des moments du dialogue avec le candidat. Il s'agit d'un mode de communication non-jugeant.

Elle aborde aussi l'intérêt que présente la disparité de place entre elle et le candidat. Cela lui permet de pointer les insuffisances dans la description de l'« agir professionnel ». Elle est elle-même dans certains jurys de VAE et sait ce qui est attendu : « voir le candidat à l'œuvre ».

En termes d'attitudes, nous retrouvons celles qui relèvent de l'« approche centrée sur la personne », en référence à ROGERS : empathie, congruence, « considération positive inconditionnelle » dans le but de bien comprendre ce qu'apporte le candidat et de le faire progresser dans la reconnaissance de ses acquis « expérientiels ».

La souplesse est mise en avant, cependant, elle dit parfois « conseiller, stimuler, coacher » ce qui peut aussi paraître contradictoire avec la non-directivité...

D'après Elisa la relation relève de l'engagement réciproque. « Si ça marche c'est qu'il y a comme un contrat d'attelage. Quelque chose qui se passe dans la rencontre, un accord...d'être accompagné », dit-elle.

Cela mobilise toutes ses ressources sensorielles et émotionnelles (« *je vois* », « *je sens* », « *j'écoute* », « *elle m'a beaucoup touchée* »...); mais aussi toute son énergie « *je m'efforce* », « *je lâche pas* », « *je compte pas mes heures* », « *je me concentre* » ainsi que celle du candidat « *on creuse ensemble* ». Nous saisissons que toutes les capacités de l'accompagnatrice sont mobilisées dans une conduite qu'elle qualifie elle-même de « *maïeutique* »...même si le candidat, au final, ne valide pas totalement le diplôme « *voire rien, l'essentiel étant que le candidat en sorte autre chose qui lui convienne* ». Cette accompagnatrice dit accorder beaucoup d'importance au sens de la démarche pour le candidat. L'engagement réciproque porte sur la démarche.

Pour autant la « *retenue* » est présente. Elle ne communique pas son avis, même si elle pense que les compétences repérées sont trop éloignées du diplôme visé (« *elle a fini par s'en rendre compte d'elle-même et c'est cela qui est important* »), elle questionne l'expérience mais ne la traduit pas à la place du candidat.

Les activités et tâches énoncées sont :

- accueillir le candidat (le rencontrer à travers son parcours, ses motivations, son projet, le réorienter vers le PRC si nécessaire)
- contractualiser l'accompagnement (contrat implicite)
- aider à la réalisation du dossier de validation (aider à la description de la structure, aider au repérage des « *moments-clefs* » dans l'expérience vécue en lien avec la qualification visée et le référentiel activités-fonctions, faire expliciter « *l'agir professionnel* » dans les situations retenues, faire réfléchir)
- aider à la rédaction (relire ce qu'aura écrit le candidat : description des contextes des activités retenues)
- préparer le candidat à l'entretien avec le jury (communiquer les attendus, informer des aléas, « *jury blanc* »)
- effectuer un suivi du candidat (« *je lis, je réponds, on avance ensemble* »)

En termes de capacités à développer, Elisa signale comme étant le plus important le fait de :

- se remettre en question
- s'adapter à la singularité du candidat,
- de se « *concentrer sur l'évolution* » de celui-ci

- de « *sentir* » ceux qui ont besoin d'être plus « *coachés, dirigés, stimulés* »
- « *donner goût* » à la démarche d'explicitation

Dans les outils à mobiliser elle cite:

- travaux de groupes si possible et entretiens individuels
- l'entretien d'explicitation
- l'écriture
- les référentiels (fonctions/activités et compétences)
- la mise en situation fictive, jeux de rôles (au moment de la préparation au jury)
- autres types d'outils, si les personnes adhèrent (récits de vie professionnelle, tableaux fonctions/activités par exemple)

Concernant sa méthode de travail, Elisa qui a suivi plusieurs formations en lien avec l'accompagnement VAE mais aussi dans le cadre de son métier d'origine (ASS), nous explique avoir progressivement fait évoluer son modèle de référence pour l'ajuster aux circonstances, aux candidats. Elle nous dit faire des propositions d'outils aux candidats, « *l'important étant de recueillir leur adhésion pour l'utiliser* ».

Sur le plan éthique, pour Elisa, la finalité de l'accompagnement VAE est plus de l'ordre du développement personnel et professionnel que de la validation partielle ou totale du diplôme. Elle intègre un travail sur le sens de la démarche et sur le projet du candidat (qui est donc susceptible d'évoluer). Pour elle ce qui importe c'est le processus.

Les valeurs évoquées sont: le travail et l'engagement (le sien, celui du candidat), la congruence, les savoirs du candidat, le respect de la « liberté » du candidat sont les valeurs centrales dans son discours.

Analyse de son discours sur l'accompagnement des étudiants :

Elle se situe d'emblée dans l'une des activités centrales du formateur dans ces formations par l'alternance, les groupes d'accompagnement à la professionnalisation. Ils jalonnent les trois années de formation et sont en lien direct avec les stages auprès des « référents professionnels ».

Les modes de communication sont évoqués dans le contexte du groupe d'étudiants. Il s'agit de modes de communication en groupe. Le non jugement est de rigueur (« *peut être que c'est une habitude de formatrice* », dit-elle)

L'asymétrie de place est ce qui permet de faire avancer les apprentissages, les étudiants n'attendent pas la même chose d'elle que les candidats à la VAE, ils viennent pour se former et considèrent que le formateur sait. Ils savent qu'ils ont à construire leurs compétences ; ils viennent pour apprendre un métier, ils ont trois ans devant eux.

Les attitudes valorisées citées sont: « accompagner le cheminement de l'étudiant », « l'accompagner pour qu'il trouve sa voie » (même s'il en vient à questionner son choix d'orientation).

En termes d'activités et de tâches:

- concevoir des dispositifs de formation (transmettre des savoirs disciplinaires articulés à la pratique professionnelle des étudiants sur leur terrain)
- accueillir et accompagner les publics (*« si le cheminement de l'étudiant l'amène à autre chose que le métier d'ASS, moi ça ne me dérange pas »*)
- mettre en œuvre des situations, séquences de formation (préparer au jury, animer les groupes d'accompagnement à la professionnalisation)
- évaluer les acquis en relation avec les objectifs de formation

Concernant les capacités à mobiliser elle cite ;

- l'animation des groupes
- l'analyse des pratiques à visée formative

Concernant les outils à mobiliser :

- les travaux de groupe
- l'entretien d'explicitation, *« comme en VAE »*

Sur le plan éthique, la finalité de l'accompagnement est la formation de l'étudiant et même s'il change de voie il sera accompagné dans cette direction, ce qui est important c'est le respect du cheminement de l'étudiant, de ses choix.

Dans cet entretien nous avons relevé de nombreux points communs entre les deux formes d'accompagnement : pour Elisa la finalité est la même (le développement personnel et professionnel de la personne) ; la disparité des places, la centration sur la personne, l'utilisation de mode de communication individualisées et en groupes, l'utilisation d'outils

comme l'entretien d'explicitation et l'analyse de la pratique sont évoqués dans les deux formes d'accompagnement.

Constituent une différence notable, certains éléments spécifiques à la fonction de formateur : les éclairages théoriques, les références disciplinaires et les enseignements ainsi que les types d'évaluation mis en œuvre.

Elle signale que l'étudiant est en demande d'apprentissage et de repères de sa progression (évaluations formatives) et que l'organisme de formation doit s'assurer de ses acquis tout au long de sa formation (évaluations sommatives).

Elle précise : « *le formateur est perçu comme celui qui sait alors qu'en VAE, c'est le candidat qui sait* » et « *faire le formateur c'est donner forme à l'apprenant alors que le candidat à la VAE doit montrer sa forme* ».

- **Michelle**

Sa présentation

Depuis deux ans Michelle (ASS de formation), dans le cadre du statut d'auto entrepreneur, intervient en tant que formatrice et accompagnatrice VAE pour divers organismes.

Dans cet entretien, elle aborde deux types d'accompagnement VAE : ceux qu'elle a réalisés il y a quelques années, au sein d'une équipe pluri-professionnelle, auprès de salariés d'un établissement et services d'aide par le travail (ESAT) ; ceux qu'elle réalise actuellement en tant qu'auto entrepreneur (VAE ASS, ME, ES).

A travers de nombreux exemples pour illustrer des éléments de la méthode de travail à l'ESAT, on perçoit la forte implication de Michelle dans ce programme conduit en lien avec le service public de l'emploi et de la formation. Certains candidats, du fait de leur pathologie ne pouvaient pas écrire ou s'exprimer oralement de façon compréhensible, un travail spécifique d'étayage s'est avéré nécessaire.

Alors qu'un dispositif très élaboré en amont avait fait l'objet d'un programme expérimental à l'ESAT, les autres accompagnements VAE lui ont été confiés par différents organismes de formation en travail social, elle s'est alors intégrée dans les organisations existantes. Quelle que soit sa situation de travail, le contrat revêt une certaine

importance. Il lui permet de clarifier ce que le candidat peut attendre d'elle dans le cadre de cette démarche et ce qui est attendu du candidat.

Analyse de son discours sur l'accompagnement VAE :

Chez Michelle on retrouve le même mode de communication avec le candidat que chez les autres interviewées : le dialogue et la délibération, à partir de ses écrits mais aussi à partir de l'observation du candidat au travail pour les travailleurs de l'ESAT. Le mode de communication doit être adapté au candidat, elle souligne les handicaps de certains qui se répercutent sur leurs capacités à communiquer oralement, à écrire... elle insiste sur le caractère non-jugeant de son mode de communication, ce que les autres accompagnatrices VAE ont aussi développé

Sa place : Elle est « *à coté tout au long* » dit-elle, « *sans se substituer* », que les candidats à la VAE soient travailleurs reconnus handicapés ou non. La seule exception est quand elle écrit à la place du candidat qui ne peut le faire lui-même, elle emploie une méthode particulière sur laquelle nous reviendrons à travers les outils utilisés.

En termes d'attitudes, nous retrouvons celles qui relèvent de l'« *approche centrée sur la personne* », mais aussi des attitudes, nous semble-t-il, relevant de la solidarité, concernant les salariés de l'ESAT « *ils n'ont pas le réflexe de faire du lien avec les aspects plus conceptuels, je les aide à tisser du lien* », elle les « *conseille plus* ».

Elle explique, dans le programme expérimental de VAE « *adaptée* » avoir défendu une formation spécifique des membres de jury, considérant qu'il fallait expliquer la méthode utilisée puisque pour certains livrets 2 elle a écrit à la place du candidat. L'idée étant de montrer qu'il ne s'était agi que d'une aide technique.

Pour Michelle l'accompagnement VAE c'est surtout ne pas influencer, ne pas faire à la place de. Elle y tient considérant qu'il ne faut pas que les candidats accompagnés soient « *favorisés* » par rapport aux autres. Le livret 2 doit être leur produit... « *Attention, au titre de l'équité entre candidats, il ne fallait pas déroger à certaines choses, pas question d'un titre au rabais accordé un peu facilement à cause du public handicapé* », dit-elle.

Elle énonce les activités et tâches suivantes :

- accueillir le candidat (« *mettre en confiance, entrer en communication* », « *poser le cadre, énoncer les attentes du législateur* », clarifier la démarche, comprendre le projet professionnel du candidat)
- conseiller le candidat pour la constitution du livret 1 de recevabilité
- contractualiser l'accompagnement (contrat implicite je serai là, « *je m'engage mais je ne ferai rien sans eux* », « *c'est une sorte de contrat* »)
- aider à la réalisation du dossier de validation (aider au choix des situations significatives, faire expliciter « *l'agir professionnel* » dans les situations retenues)
- aider à la rédaction (selon les capacités du candidat : « *à l'ESAT il n'y en avait qu'un qui savait écrire ... j'ai fait écrivain public* »)
- effectuer un suivi du candidat (« *j'explique qu'entre les rencontres on communiquera par mail* »)
- préparer le candidat à l'entretien avec le jury (« *un entraînement, un jury blanc* »), pour la VAE adaptée : transmettre des connaissances, en vérifier)
- former les membres de jury
- s'inscrire dans des partenariats inter institutionnels (avec les services du ministère de l'emploi dans le cadre de la VAE adaptée)

Elle évoque les capacités suivantes à développer :

- l'écoute et l'observation
- l'animation des groupes
- la créativité
- l'adaptation aux différents types de publics et à la singularité de chacun
- s'informer sur les métiers que l'on ne connaît pas
- travail en équipe pluri professionnelle et en partenariat
- la « *débrouille* »

Et les outils à mobiliser :

- le contrat
- l'entretien individuel et le travail de groupe
- l'entretien d'explicitation (plutôt que l'entretien d'aide)
- l'écriture, les notes
- les référentiels (fonctions/activités et compétences)
- la mise en situation fictive

Plus spécifiquement dans le cadre du programme expérimental de VAE « adaptée » :

- la création d'outils pédagogiques
- l'utilisation de la vidéo, de photos et des TIC⁶⁹
- la création d'autres types d'outils pour aider à la réflexion sur son expérience, son parcours

Sur le plan éthique, pour Michelle, la finalité de l'accompagnement VAE est plus de l'ordre du développement du pouvoir d'agir des personnes. En parlant d'un travailleur handicapé elle dit : « *Vu son état psychique...Il valait mieux qu'il arrête. Mais il a quand même validé deux domaines, c'était déjà bien. Pour lui, il était content* ».

Pour elle ce qui importe c'est d'être une ressource ou d'en construire au sein d'une équipe (ESAT) au service de l'autoformation expérientielle des candidats et de la validation de leurs compétences.

Lorsqu'elle s'exprime elle fait référence aux valeurs suivantes : le travail et l'engagement (le sien, celui du candidat), l'équité à garantir entre les différents « types de candidats (accompagnés, non accompagnés, VAE adaptée), favoriser l'entraide entre candidats, la solidarité, la conscientisation des candidats et des membres des jurys, le respect des choix des candidats.

Analyse de son discours sur l'accompagnement social :

Michelle ne s'est pas vraiment plongée dans une évocation précise de son ex activité d'ASS (et nous ne l'y avons pas non plus fortement incitée...). Elle a rapidement évoqué le référentiel fonctions/activités de l'ASS :

- Accueil des publics, évaluation de leur situation, information, orientation
- Accompagnement social
- Médiation
- Veille sociale, expertise, formation
- Conduite de projets, travail avec les groupes
- Travail en réseau.

⁶⁹ TIC : technologies de l'information et de la communication

Elle s'est principalement située dans des situations professionnelles d'ASS spécifiques qui illustrent de son point de vue la différence entre accompagnement VAE et l'accompagnement social.

Les modes de communication évoqués sont de l'ordre du dialogue et de la délibération mais aussi de l'ordre du conseil et presque de l'injonction à certains moments.

Michelle évoque plusieurs types de places de l'ASS par rapport à l'usager du fait de la pluralité des missions dans lesquelles elle peut avoir à intervenir et du rôle qui lui est confié par les pouvoirs publics. L'asymétrie dans la relation est souvent évoquée.

Les attitudes valorisées sont aussi les attitudes renvoyant à l'« *approche centrée sur la personne* » mais aussi paradoxalement à des attitudes plus directives, tout dépend du contexte de l'intervention.

Michelle, du fait de notre sollicitation, se centrant sur la fonction « accompagnement social », évoque des activités et tâches renvoyant à la méthodologie d'intervention en service social, telle qu'abordée par C.ROBERTIS : travailler la demande, collecter des données, analyser, co - évaluer la situation avec l'usager, contractualiser un plan d'action, le conduire et l'évaluer.

Les capacités auxquelles elle fait référence sont :

- capacité d'adaptation aux rôles à tenir en fonction des missions, des mandats
- capacité à « manier les paradoxes » (aide / contrôle)
- capacité d'analyse et d'accompagnement de projets
- capacité à négocier pour l'usager
- capacité au travail en partenariat inter institutionnel

En termes d'outils, l'entretien et le contrat tiennent une place prépondérante dans ses propos.

Enfin, sur le plan éthique elle évoque l'équité entre les « usagers » et la responsabilité qui est la sienne dans certaines circonstances. Le respect est cité à plusieurs reprises (respect du rythme de l'usager, non-jugement ...) et la confiance citée comme « *clef de voûte* » de la relation.

Pour Michelle les points communs entre l'accompagnement VAE et l'accompagnement social sont : le mode de communication fondé sur le dialogue et la délibération, l'approche centrée sur la personne et la confiance à établir pour réaliser l'accompagnement. En termes

d'outils nous remarquons l'utilisation du contrat et l'entretien. Cependant elle distingue l'entretien d'explicitation de l'entretien d'aide.

Concernant la dimension éthique de la relation d'accompagnement elle évoque l'équité de traitement et le respect des choix des personnes.

Enfin nous citerons la référence à la solidarité qui s'exprime concernant les salariés de l'ESAT mais aussi dans la capacité à négocier (avec les organismes), pour l' « usager » du service social.

Pour ce qui est des différences elles se situent clairement dans les finalités de ces deux formes d'accompagnement et dans les méthodes d'intervention.

Partie 2 - Ch 2.2 L'accompagnement VAE, l'accompagnement des publics en formation, l'accompagnement social à travers les verbes et les métaphores employés

Dans cette sous partie nous présentons un tableau de synthèse de notre observation des verbes les plus employés à l'évocation des différentes formes d'accompagnement. Puis nous aborderons les métaphores utilisées.

Domaines d'activité	Verbes prédominants/relation	Verbes prédominants/dimension technique
Accompagnement VAE	Conseiller, mettre en confiance, valoriser, aider, stimuler, contractualiser, soutenir, guider, encourager, rassurer, dialoguer	Poser le cadre, expliquer la démarche, clarifier le projet, informer, faire expliciter, écouter, analyser, faire le naïf
Accompagnement Formation	Accompagner (les apprenants dans leur parcours) Respecter leur cheminement Etre à l'écoute	Transmettre des savoirs, animer des groupes, évaluer les apprentissages, optimiser les capacités professionnelles
Accompagnement social	Construire la relation, mettre en confiance, aider, soutenir, contrôler (dans certains cas)	Travailler la demande, collecter des données, analyser, co-évaluer la situation avec l'usager, contractualiser un plan d'action, le conduire et l'évaluer

Tab6 - Les verbes les plus employés pour évoquer les trois formes d'accompagnement

Nous constatons que les verbes les plus employés pour évoquer la relation, pour les trois formes d'accompagnement, recourent ceux que PAUL utilise dans son tableau :

« L'environnement sémantique d'accompagner » (Tab.5 P41).

L'entreprise, nous dit elle est donc risquée, elle expose à des dangers éventuels, aléas, hasards, elle est sans garantie quant au résultat ; elle est référée à une « question » qui prête à délibération ; elle constitue une sorte d'épreuve. L'accompagnateur veille, éveille, surveille, « *il y aurait donc, au fondement de l'accompagnement, des figures anthropologiques associées aux idées de lien, de passage, et de passeur* »⁷⁰, ce qui s'applique à nos trois formes d'accompagnement.

Les verbes utilisés pour la dimension technique renvoient essentiellement à des méthodologies.

Nous avons remarqué l'usage de métaphores pour imager l'accompagnement VAE : la navigation (Elisa et Isabelle), le tricot / le tissage (Michelle).

Les métaphores sont des formes langagières. De la lecture d'un article de BOUCHAMA et MICHAUD⁷¹ nous retenons que la métaphore est considérée comme l'une des dimensions très importantes du schéma conceptuel des individus. Elle est à la fois une analogie implicite qui identifie un objet à un autre et un outil de communication qui relie l'expérience à l'imagination pour l'exprimer clairement. Par ailleurs, la métaphore peut fonctionner comme un outil pour établir une distance par rapport à sa propre pratique. Dans ce sens, l'individu l'utilise en quelque sorte comme observateur externe à l'égard de sa propre pratique. De nombreux avantages sont reconnus aux métaphores. Elles rapprochent théorie et pratique, facilitent la compréhension des sujets difficiles. Le langage figuré, qui est à la fois pragmatique et illustratif, n'est pas seulement intéressant et attrayant pour les discours, il est souvent nécessaire, comme dans le cas de la métaphore pour construire de nouvelles connaissances et pour refléter le sens tel que ressenti par la personne.

Elisa et Isabelle ont employé la métaphore de la navigation à plusieurs reprises pour évoquer l'accompagnement VAE, elles ne l'ont pas reprise pour l'accompagnement des

⁷⁰ PAUL, M. op.cit P.72

⁷¹ BOUCHAMA, Y MICHAUD, C . Analyse des pratiques des acteurs scolaires travaillant en communauté de pratique à travers leurs métaphores. Ressource internet « *Education et francophonie* »

publics en formation. La navigation mobilise des savoirs faire « scientifiques », en lien avec l'environnement (air, mer...), en lien avec l'engin piloté (avion, ULM, voilier...); mais aussi des savoirs empiriques basés sur l'observation et l'interprétation de phénomènes qui surviennent en cours de navigation. Elle demande une vigilance importante pour arriver à « bon port »... Vraisemblablement employer cette métaphore avait un sens pour elles, que nous aurions pu explorer plus précisément.

Michelle, elle, ne navigue pas, elle « aide à tisser du lien » : entre la pratique décrite par le candidat et les référentiels. Sur la trame du livret 2, ils sont aidés à agencer leurs activités, « l'œuvre » achevée devant laisser à voir leurs compétences.

Nous faisons l'hypothèse que ces métaphores, présentes dans les entretiens au sujet de l'accompagnement VAE, pour nos interlocutrices, donnent une information sur leur façon de vivre leur posture, de se la représenter. Nous allons à la suite l'aborder plus précisément.

Partie 2 - Ch 2.3 **La posture de l'accompagnateur VAE :**

L'analyse globale de nos quatre entretiens fait apparaître deux niveaux d'« intervention » pour l'accompagnement des démarches de VAE : celui renvoyant au pilotage de la démarche (du fait de sa connaissance du dispositif, de son expertise à ce niveau, l'accompagnateur représente une forme d'autorité qui influe sur le candidat); celui consistant à guider le candidat (conseil, soutien, délibération).

La relation, telle que nous pouvons la résumer est contractualisée, temporaire, asymétrique et s'inscrit dans la mobilisation des deux parties.

Nous remarquons que c'est bien en tant que personne que l'accompagnateur va s'engager. Apparemment elles ont des « styles » différents et adoptent des attitudes pouvant être différentes.

La relation instaurée est indissociable de choix éthiques, les accompagnatrices interviewées les font à partir de leurs valeurs, cependant nous observons un univers commun. Le respect de l'autre dans sa singularité, son « droit à l'autodétermination », à la bienveillance...

Nous retrouvons aussi ce que nous avons évoqué en première partie (1.5.1.3), l'éthique de la discussion qui se traduit par une attention particulière à la compréhension mutuelle dans le cadre des échanges. Nous retrouvons dans les quatre entretiens une volonté d'instaurer du dialogue et de la délibération.

La confiance réciproque occupe une place centrale dans la relation car elle permet au candidat en toute sécurité d'évoquer ses questionnements sur son expérience et à l'accompagnateur de questionner, de conduire l'entretien d'explicitation qui pourrait être vécu comme une intrusion si la confiance et son objectif n'étaient pas clairement établis.

Nous retrouvons ici trois processus relationnels indissociables : accueillir et écouter l'autre ; l'aider à discerner et délibérer ; cheminer avec sollicitude à ses côtés.

Nous abordons dans le paragraphe suivant ce que nous avons nommé la dimension technique de l'accompagnement VAE, à partir des activités, capacités et outils.

Les activités et tâches majoritairement décrites par les accompagnatrices peuvent être regroupées ainsi :

- accueillir le candidat (construire la relation, mettre en confiance, comprendre le projet professionnel du candidat, comprendre ses « motifs d'engagement » dans la démarche, s'assurer de la compréhension de la démarche, des référentiels, des livrets), cela peut prendre des formes différentes selon le contexte dans lequel travaille l'accompagnateur
- contractualiser l'accompagnement (modalités, engagements réciproques, durée)
- aider à la réalisation du livret 2 (selon des modalités différentes)
- effectuer un suivi du candidat
- préparer le candidat à l'entretien avec le jury

Nous exposerons les capacités à mettre en œuvre selon trois angles. Celles à mobiliser pour soi en tant qu'accompagnateur : maîtrise de soi, vigilance et concentration ; adaptation (au public, aux circonstances) ; se remettre en question. Celles à mobiliser envers le candidat : repérage de ses besoins, réactivité, créativité. Celles à mobiliser dans son environnement : travail en partenariat et en réseau.

Nous remarquons que la différence essentielle concernant les outils utilisés renvoie à ce qu'induit le mode d'organisation et/ou le stade auquel intervient l'accompagnateur (dès le livret 1 ou à partir du livret 2).

Sont utilisés par toutes : le contrat, les entretiens individuels et les travaux de groupe, l'entretien d'explicitation, les référentiels, les mises en situation pour préparer le jury de validation. Les écrits des candidats, pour celles qui les lisent (Isabelle ne le fait pas, cela ne fait pas partie du contrat), sont considérés comme des outils.

D'autres outils sont mobilisés : une synthèse de chaque entretien remise au candidat en vue de son travail entre deux rencontres, le récit de vie professionnelle, le portfolio, l'enregistrement des entretiens.

Une spécificité à retenir dans le cadre de la VAE « adaptée », Michelle fait œuvre de créativité, compte tenu de son public de travailleurs handicapés (filmer des mises en situation professionnelle afin que le candidat puisse élaborer son explicitation de ses « gestes professionnels », écrire à la place du candidat s'il ne peut pas, avec ses mots, en ayant vérifié que cela correspond à sa pensée, « bricolages » divers.

Nous remarquons que, concernant cette deuxième catégorie d'outils, leur emploi n'est pas systématisé. Il doit convenir aux circonstances et obtenir l'adhésion du candidat.

Partie 2 - Ch 2.4 **L'Accompagnement social : éléments de la posture**

En référence à l'article L 411-1 et suivants du code de l'action sociale et des familles, l'assistant de service social exerce une profession d'aide, dans une démarche éthique et déontologique, contribue à créer les conditions pour que les personnes, les familles, les groupes avec lesquels il travaille aient les moyens d'être acteurs de leur développement et de renforcer les liens sociaux et les solidarités dans leurs lieux de vie.

Il agit avec les personnes, dans une approche globale pour : améliorer leurs conditions de vie sur le plan social, sanitaire, économique, culturel et professionnel ; développer leurs propres capacités à maintenir ou restaurer leur autonomie ; mener avec eux toute action susceptible de prévenir ou surmonter leurs difficultés.

Dans le référentiel fonctions/activités⁷² nous remarquons que l'accompagnement social est l'une des fonctions. Les activités qui se rapportent à cette fonction donnent des indications supplémentaires sur la posture : apporter une aide à la personne *en favorisant ses propres ressources et celles de son environnement, co - élaborer un plan d'action, négocier un contrat d'action, rechercher et mobiliser des moyens, évaluer l'impact de l'action et ajuster les moyens, rédiger des écrits professionnels.*

Il s'agit d'une démarche « *orientée vers le « faire ensemble », attentive aux processus, au cheminement des personnes, à leur parcours.* »⁷³

Sur le plan éthique nous retenons trois principes qui déterminent cette posture : l'autonomie de l'autre (qui implique le respect) ; la bienveillance (qui implique l'empathie) : l'équité (qui implique la responsabilité).

La relation professionnelle est une relation d'aide, d'écoute, de soutien, de conseil et d'entraide, dans une relation de solidarité, de réciprocité et d'engagement de part et d'autre.

Les modes de communication sont de l'ordre du dialogue et de la délibération mais aussi de l'ordre du conseil. Les attitudes valorisées renvoient à l'« approche centrée sur la personne ». Cependant certaines missions confiées par les pouvoirs publics mettent parfois les travailleurs sociaux dans des situations paradoxales comme celles se situant à la fois dans l'aide et le contrôle, ce qui peut amener à être plus directif.

L'accompagnement social peut se réaliser dans le cadre de l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) ou de l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC). Le professionnel met en oeuvre dans sa pratique diverses techniques (entretien individuel, d'animation des groupes, mobilisation des personnes ...).

Michelle a exercé plus de dix ans en tant qu'ASS, nous retrouvons dans son discours sur sa posture d'accompagnatrice VAE des « principes » issus de sa pratique de l'accompagnement social dans ses dimensions relationnelle et éthique en particulier.

⁷²Fonctions de l'ASS : Accueil, évaluation, information, orientation/Accompagnement social/Médiation/Veille sociale, expertise, formation/Conduites de projets, travail avec les groupes/travail en réseau voir annexe 3

⁷³ BOUQUET B.(2005) *L'accompagnement : une fonction du travail social*, Revue TRAVAIL SOCIAL , n° 01-2005

Partie 2 - Ch 2.5 **L'Accompagnement des publics en formation : éléments de la posture**

Dans ce sous chapitre nous allons dégager les points communs énoncés par Isabelle, Emeline, Elisa lorsqu'elles évoquent la posture de formateur. Leur finalité commune est le développement personnel et professionnel de la personne en formation, Isabelle insiste plus sur l'obtention du diplôme.

La « relation pédagogique » repose sur un contrat, souvent implicite, qui détermine ce que chaque « partie » a la responsabilité de gérer et dont il sera d'une manière ou d'une autre, responsable devant l'autre. « *Il définit le métier de l'élève, autant que le métier du maître, aucun des deux ne pouvant se substituer l'un à l'autre, sans faire effondrer la tâche d'apprentissage* ⁷⁴»

Les étudiants viennent apprendre un métier (Isabelle) ou se perfectionner dans leur métier (Emeline), le formateur est perçu comme celui qui sait (Elisa). Il est garant de la mise à disposition de moyens et évalue la progression des « apprenants ».

Le formateur est une personne ressources, Isabelle, Emeline, Elisa apportent des éclairages théoriques utiles à la professionnalisation, dans le cadre de cours, de travaux de groupes ; elles animent des séquences d'analyse de la pratique que ce soit celle des « stagiaires » en formation initiale ou des professionnels en exercice.

Le mode de communication fondé sur le dialogue et la délibération est évoqué.

Les attitudes valorisées sont celles qui renvoient à la transposition dans le contexte de la relation formateur/formé des principes énoncés par Rogers au sujet de la relation thérapeutique : empathie, bienveillance et authenticité. Cependant la non directivité est laissée de côté. Le « cadrage » et le fait de « *poser des exigences* » sont valorisés dans les discours.

Que ce soit dans le cadre de la formation initiale ou dans le cadre de formations plus courtes s'adressant à des professionnels en exercice ces trois accompagnatrices interviennent dans le cadre de formation par l'alternance. L'ingénierie pédagogique est une ingénierie de l'alternance qui implique les structures employeurs. Elle est élaborée à partir des référentiels qui constituent une norme susceptible d'évoluer au gré des changements

⁷⁴ DELASSALE, F. MARTIN, JP. (2014) *Comprendre la formation des adultes* Chronique Sociale. Lyon, 256P

dans l'exercice des métiers, des décisions politiques, réglementaires, technologiques, organisationnelles.

Le référentiel de formation, qui définit l'architecture de la formation en s'appuyant sur le référentiel d'activités professionnelles⁷⁵ et sur les référentiels de certification⁷⁶, est leur outil commun.

Emeline auprès des professionnels en exercice ne s'appuie pas sur des référentiels mais sur le « cahier des charges » de son commanditaire. A partir de cela elle bâtit un « *programme* », nous dit-elle.

Les compétences décrites deviennent autant d'objectifs à atteindre par l'apprentissage.

Le formateur accompagne à la fois l'appropriation de connaissances (par la formation théorique et par l'activité en milieu de travail) et le travail de maturation psychique de la personne. Le cursus de formation est conçu comme un parcours d'initiation au sein duquel s'effectuent non pas seulement des acquisitions de savoirs et de savoir-faire, mais aussi une maturation de la personne, il s'agit de l'accompagner dans un processus qui va du général (connaissances) au particulier (situations de pratique) mais aussi du particulier au général (à partir d'une pratique, élaborer une connaissance) ; de l'aider à acquérir des savoirs, des savoir-faire et une identité professionnelle ancrée sur des valeurs et des principes d'action ; d'accompagner une maturation, c'est-à-dire un processus d'incorporation personnelle de ces savoirs, savoir-faire et règles du métier.

Du fait de l'individualisation des parcours et de la singularité des personnes en formation elles ont à adapter leurs outils. Cependant, l'animation des groupes et l'analyse des pratiques (avec l'entretien d'explicitation) sont des outils communs.

Elles n'évoquent pas l'utilisation des TIC dans leurs pratiques cependant toutes sont amenées à les utiliser tout autant qu'elles le font lorsqu'elles sont en accompagnement VAE.

Comme nous l'avons évoqué dans notre première partie, le formateur « *chemine à côté de l'apprenant, dans un côté à côté qui rassure tout en déstabilisant, qui questionne tout en*

⁷⁵ Référentiel d'activités définit le champ de l'activité et décrit les principales fonctions et tâches qui pourront être confiées dans l'emploi au titulaire de la certification,

⁷⁶ Référentiel de certification décrit les capacités, les compétences et savoirs exigés pour l'obtention de la certification visée

*écoutant, qui réalise des apports tout en permettant à l'autre de formaliser sa propre pensée ».*⁷⁷

Nous retrouvons là, en d'autres termes, certains aspects de la posture orientée vers le développement du pouvoir d'agir (citée par Isabelle).

Partie 2 - Ch 2.6 **Influence de l'organisation sur les activités conduites par les accompagnatrices**

Les accompagnatrices que nous avons rencontrées ont toutes fait référence à leur cadre d'exercice. En annexe 16 nous présentons un tableau qui nous a permis de rassembler ce que nous en disait nos interviewées.

Deux d'entre elles sont salariées dans des instituts de formation au travail social. Ces deux organismes n'ont pas la même « stratégie d'investissement » dans la VAE.

L'association gestionnaire de l'un d'entre eux a créé en 2005 un centre inter professionnel de bilan de compétences. Parallèlement, au sein de l'organisme de formation aux métiers du travail social, une chargée de mission VAE construisait l'intégration de cette activité dans l'organisation existante et certains formateurs, en lien avec leur domaine d'intervention et leur origine professionnelle s'intéressaient progressivement à l'accompagnement VAE. Aujourd'hui il est l'une des activités du formateur. Dans cette structure la VAE est intégrée au service « formation continue ». Les candidats, suite à leur orientation par le PRC et à la validation de leur livret 1, sont conviés à une information collective animée par la « responsable VAE ». La « prestation VAE » proposée par l'organisme leur est présentée (dispositif de droit commun et DSB, coût et financement ...), ainsi que la démarche et les modalités d'accompagnement. Dans cet organisme de formation « l'ingénierie de l'accompagnement » prévoit des entretiens individualisés, des « ateliers collectifs » (trois ateliers « explicitation de l'expérience » et un atelier d'écriture), des mises en situation de jury. Les accompagnateurs sont des formateurs ou des professionnels « du métier » (éducateur spécialisé, de jeunes enfants ...), salariés permanents de l'organisme ou non. Ils s'inscrivent dans les modalités prévues. Ils effectuent l'accompagnement individualisé d'un certain nombre de candidats, animent les « ateliers collectifs » et les mises en situation de jury. Une réflexion de groupe sur la

⁷⁷ DELASALLE, F. MARTIN, JP. p.67 Op. cit. p.105

pratique d'accompagnement a lieu régulièrement. Des « experts » de questions en lien avec l'accompagnement de la démarche VAE peuvent y être invités.

Dans l'autre organisme de formation la VAE est intégrée dès le départ à l'activité de certains formateurs qui y consacrent une part définie avec leur employeur de leur temps de travail. Les candidats, qui ont obtenu la recevabilité du livret 1, sont dirigés vers le formateur qui peut les accompagner (titulaire du diplôme visé par le candidat). Chaque accompagnateur met en place sa propre organisation. La demande de formation des accompagnateurs est acceptée par la direction (formation concernant le cadre réglementaire, à l'entretien d'explicitation ...).

Concernant les deux autres accompagnatrices l'une d'entre elles exerce en tant que « travailleur indépendant », l'accompagnement VAE n'est pas son activité principale. Elle exerce depuis de nombreuses années avec ce statut et bénéficie d'un réseau local. Elle s'organise en fonction des situations : elle peut contribuer à « l'info conseil » du PRC, aider à la constitution du livret 1 ; elle accompagne vers diverses certifications. D'une manière générale elle effectue un suivi post jury, si l'accompagné le souhaite.

La dernière a évoqué deux types d'organisation. L'une correspond à ce que nous venons de décrire, cette accompagnatrice exerçant actuellement en tant que « travailleur indépendant ». L'autre correspondant à un projet expérimental de « VAE adaptée » dans lequel s'était inscrite l'association qui l'employait il y a quelques années. La spécificité du public et le projet « militant » de l'association ont amené cette accompagnatrice à des activités spécifiques qui n'ont pas été évoquées par les autres.

Partie 2 - Ch 2.7 **Accompagnement VAE, accompagnement des publics en formation, accompagnement social : des formes d'accompagnement aux dimensions techniques proches**

Nous allons pouvoir, à l'issue de ce travail, dégager les points communs entre les trois formes d'accompagnement. Ce résultat, revêt un caractère indicatif qu'il ne convient pas de généraliser du fait de lacunes dans notre recueil d'information (citées précédemment) et

de la méthode qui s'appuie sur l'analyse des discours complétée par nos recherches documentaires et non sur une observation de pratiques.

Nous présentons ci-dessous de façon synthétique les éléments significatifs issus de notre travail (voir annexe 17) accompagnement VAE, accompagnement des publics en formation, accompagnement social, les points communs)

Bien que la finalité de ces types d'accompagnement s'inscrive dans le développement personnel et professionnel des publics concernés, ils diffèrent par leur objet. L'objet de l'accompagnement VAE est d'accompagner une reconnaissance d'acquis, un processus d'auto formation, c'est-à-dire un processus de conscientisation et de communication de savoirs, savoir-faire et règles du métier. En formation le formateur accompagne, une maturation, c'est-à-dire un processus d'incorporation personnelle de savoirs, savoir-faire et règles de métier. En accompagnement social il s'agit d'accompagner des changements dans le lien personne-environnement à partir des demandes formulées par des personnes, des groupes, des tiers, des collectivités.

Cependant les éléments constitutifs de la relation dans les trois formes d'accompagnement sont les mêmes : la temporalité, la contractualisation, la confiance, la disparité des places, la parité de la relation.

Les trois formes d'accompagnement sont centrées sur la personne, elles établissent une relation de proximité, chaleureuse et acceptante.

Toutes trois prennent appui sur les capacités, acquisitions et compétences de la personne accompagnée, et sur une vision positive et optimiste de ses possibilités.

Sur le plan éthique, nous retrouvons ce qui caractérise les « métiers de l'humain » avec des valeurs démocratiques et humanistes qui sont le « ciment » de la relation :

- importance donnée à l'altérité (respect de l'autre dans sa singularité, dans son « droit à l'autodétermination ») : éthique de la discussion, éthique de conviction
- équité et justice sociale
- solidarité
- bienveillance

Certaines activités sont les mêmes mais s'exercent dans des contextes et configurations différents : l'accueil, l'information, le conseil, le suivi d'une progression.

Certaines activités sont spécifiques :

- accompagnement VAE : aide à la réalisation du livret 2
- accompagnement des publics en formation : apport de connaissances disciplinaires
- accompagnement social : rédiger des écrits professionnels, organiser, classer, transmettre dans le respect du droit et de la réglementation en vigueur

Certains outils sont communs à l'accompagnement VAE et l'accompagnement des publics en formation : le contrat, les entretiens individuels et les travaux de groupe, l'entretien d'explicitation, les référentiels, les mises en situation pour préparer le jury de validation, les écrits produits par les candidats et personnes en formation.

L'entretien d'explicitation est utilisé dans les trois formes d'accompagnement, il ne porte pas sur le même objet.

L'accompagnement VAE et l'accompagnement des publics en formation s'inscrivent dans un univers commun celui de la formation

Il est envisageable de considérer que l'accompagnement social s'inscrit dans une dimension formative de la personne dans la mesure où le cheminement de la personne contribue à son développement et à sa formation « existentielle ». Cependant concernant la VAE et la formation, les motifs des personnes sont l'accès à une certification.

Effectivement, ces trois formes d'accompagnement reposent sur trois « piliers » :

- accompagner une trajectoire individuelle
- accompagner une démarche de changement
- construire un environnement facilitateur de la démarche pour les personnes accompagnées

L'accompagnateur-passeur est un allié stratégique, un soutien ponctuel, une personne ressources.

L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir de l'autre favorise l'installation du « cercle vertueux » qui produira du développement personnel et/ou professionnel quelle que soit l'issue de l'accompagnement.

Quelle que soit la forme d'accompagnement on retrouve des capacités à mettre en œuvre dans trois registres :

- l'accompagnateur en direction de lui-même : maîtrise de soi, vigilance et concentration, adaptation (aux publics, aux circonstances), se remettre en question

- l'accompagnateur envers l'accompagné : repérage de ses besoins, réactivité, créativité, faciliter sa réflexion, sa découverte et son questionnement, organiser avec lui une progression, proposer des outils, développer son pouvoir d'agir
- l'accompagnateur dans son environnement : prendre en compte les cadres règlementaires et les dispositifs, articuler son organisation à son environnement de travail interne s'il est salarié, à ses partenaires et son réseau s'il est indépendant

Quel que soit la forme d'accompagnement le choix des méthodes et des outils illustre le type d'intervention dans lequel s'inscrit le professionnel. En accompagnement social l'intervention d'aide à la personne ne sert pas exactement le même projet que l'intervention sociale d'intérêt collectif, ces « méthodes d'intervention » ont été théorisées, leurs mises en œuvre observées, analysées, questionnées. Les professionnels s'y sont formés lors de leur formation initiale et sont nombreux à poursuivre par différents moyens leur formation à l'intervention sociale.

L'accompagnement à la professionnalisation s'actualise dans des dispositifs d'alternance plus ou moins intégratifs, plus ou moins individualisés, utilisant à des degrés divers les TIC. Les ouvrages sur la « fonction formateur », la « fonction tutorale », les recherches menées dans le champ des sciences de l'éducation témoignent de la richesse des méthodes et des outils à disposition des formateurs. Ce qu'apportent certains outils numériques vient parfois bousculer les habitudes de travail des formateurs, questionner leurs méthodes.

La VAE instaure la possibilité, pour le candidat d'être accompagné. Il peut solliciter différents types d'organismes (centres de bilans, organismes de formation ...) il peut aussi opter pour des « services d'accompagnement en ligne ». Il peut s'exprimer sur les outils proposés par les accompagnateurs et faire un choix approprié à ses besoins, ses attentes. Les accompagnatrices rencontrées, chacune dans leur « style », se reconnaissent dans la méthode générique décrite sur le portail VAE du ministère du travail de l'emploi de la formation professionnelle et du dialogue social (annexe 18).

La posture professionnelle d'accompagnement est complexe car elle s'inscrit dans une interaction avec « l'autre » au sens d'alter, figure générique de toute humanité. Ce rapport à l'autre est à la fois professionnel et personnel, intersubjectif, juridique, émotionnel, générique et singulier. L'accompagnateur doit susciter l'adhésion et la collaboration de l'autre.

Quel que soit le domaine d'intervention de l'accompagnateur il s'inscrit dans une relation de proximité avec la personne qu'il accompagne, il a pour objectif de se centrer sur elle, de prendre appui sur ses capacités, pour « à ses côtés » aller là où elle va. Il est une personne-ressource au service du développement de son pouvoir d'agir.

Ces trois formes d'accompagnement comportent des aspects paradoxaux. Un paradoxe c'est lorsque deux choses sont présentes ensemble de façon inévitable alors qu'elle « ne vont pas bien ensemble ». Les paradoxes sont sources de difficultés sauf à les considérer comme les deux faces d'une même pièce.

A titre d'exemple, pour l'accompagnement social nous avons cité l'aide et le contrôle. Le travail social est historiquement traversé par divers paradoxes.

Dans une conférence ⁷⁸récente à l'attention de professionnels de l'accompagnement des parcours de formation par l'alternance, R.DEFRENNE, conseillère d'orientation et formatrice pour l'association « Trouver/Créer » ⁷⁹ (annexe 19) citait celui du projet professionnel auquel il faudrait absolument se tenir alors que l'avenir est incertain ; le paradoxe influence/liberté : chacun est largement défini par son environnement, son origine sociale, ses études. Il est important d'en avoir conscience mais en même temps chacun est auteur et acteur de sa vie. Le paradoxe du conseil, il est impossible et pourtant indispensable. Il est utile d'y avoir recours sans s'en remettre totalement à lui...

L'accompagnement VAE comporte lui aussi des aspects paradoxaux : les modalités relationnelles visent à renforcer à la fois la direction que prend le candidat tout en « recadrant » en fonction du référentiel, du livret 2, des attentes des membres de jury ; l'accompagnateur est tout à la fois engagé et en retrait, le candidat devant produire son propre cheminement.

Enfin, les valeurs humanistes et démocratiques sont le « ciment » de la relation pour ces trois formes d'accompagnement.

⁷⁸ Journées des tuteurs du 8/11/2011. *L'accompagnement d'un parcours de formation par l'alternance*. Ressource internet

⁷⁹ *Trouver/Créer, association de formation : pour une approche expérientielle et paradoxale de l'orientation tout au long de la vie* (annexe 19)

Exercer un « métier de l'humain » renvoie à notre conception de l'humain, de la question à traiter, de l'action concrète, de ses résultats attendus et à la question centrale : à quel monde voulons-nous participer ? »

Dans ce chapitre après avoir présenté les accompagnatrices interviewées et leur contexte professionnel nous avons présenté le résultat de notre analyse par entretien, puis l'analyse « transversale » par forme d'accompagnement.

Cela nous a permis de mettre en évidence leurs points communs :

- **des finalités semblables, le développement personnel et professionnel des publics concernés et des principes éthiques communs**
- **des postures professionnelles de « personne ressources » au service du développement du pouvoir d'agir de la personne accompagnée, nécessitant la réflexion sur les effets de sa pratique qui doit produire de l'émancipation, sur ses modes de communication (art du dialogue)**
- **des méthodes favorisant l'utilisation d'outils visant l'autonomisation des personnes accompagnées, la conscientisation, l'aide à la décision**
- **l'intérêt pour les modes collectifs « d'intervention »**
- **un double niveau « d'intervention », celui du « pilotage » d'une démarche et celui de la « guidance » d'un candidat**

Cela nous a permis aussi d'observer certains éléments de langage utilisés par les personnes interviewées, comme les verbes, et d'en conclure que l'accompagnateur « veille, éveille, surveille », ce qui nous confirme dans la figure de la personne-ressources, du « passeur ».

L'usage des métaphores, pour illustrer sa pensée, nous a interpellée mais sur le moment de l'entretien nous n'avons pas vraiment fait attention, peut être ces métaphores, habituelles, ont-elles convoquées nos propres représentations, alors qu'il aurait pu être enrichissant d'en comprendre le sens pour la personne interviewée.

Cependant nous avons, à travers leurs évocations, réuni des informations significatives sur leurs pratiques professionnelles.

Ayant exercé en tant qu'assistante sociale une dizaine d'années et en tant que formatrice pendant près de quinze années nous avons une expérience professionnelle du même type que celle des personnes interviewées.

Notre pratique professionnelle antérieure n'est pas similaire puisque nous référant à ce qu'écrit Guy LEBOTERF ⁸⁰ « *chaque professionnel construit et met en œuvre ses propres pratiques. Les activités prescrites ne doivent pas être confondues avec les pratiques professionnelles. Une pratique professionnelle s'invente progressivement, chemin faisant. C'est dans le déroulement de l'action que le professionnel trouvera son inspiration* ».

Nous devrions, dans la poursuite de ce travail, pouvoir repérer un certains nombre d'acquis issus de notre expérience et donc de « ressources » mobilisables dans la posture d'accompagnement des candidats à une VAE.

Partie 2 - Chapitre 3 L'accompagnement VAE, pratique professionnelle et posture

Dans ce chapitre nous allons aborder certains déterminants de la pratique professionnelle de l'accompagnateur VAE comme l'environnement de la VAE, les organisations dans lesquelles elle se déploie et les activités qui la caractérisent. La posture spécifique de l'accompagnateur VAE sera présentée, enfin la situation « d'interlocution » qu'elle représente sera explorée afin d'envisager des moyens que l'accompagnateur peut solliciter pour favoriser la « production de savoir » chez le candidat.

L'accompagnateur VAE intervient dans le contexte de la FTLV et la VAE y occupe une place particulière en ce sens qu'elle donne l'occasion à des personnes ayant le sentiment d'avoir suivi une trajectoire socialement disqualifiée d'obtenir une certification ou de faire valoir leurs compétences acquises par l'expérience professionnelle et extra professionnelle.

Le marché de l'emploi est difficile d'accès et la concurrence pour certains postes est forte, même si la formation est un droit, voir même devenu une obligation pour les employeurs

⁸⁰ LEBOTERF, G. (2008) « *Repenser la compétence : 15 propositions pour dépasser les idées reçues* » Paris. Ed. d' Organisation.138P.

puisque l'entretien professionnel obligatoire tous les deux ans vise à dégager des perspectives professionnelles en termes de qualification et d'emploi.

Dans le secteur du travail social les candidats à la VAE sont principalement des femmes, visant des diplômes de niveau 5, âgées de 40 à 49ans, occupant déjà un emploi. Leurs conditions de vie sur la plan socio-économique peuvent provoquer des aléas en cours de démarche VAE, l'accompagnateur VAE y sera attentif. La temporalité dans laquelle s'inscrit la démarche du candidat peut être de plusieurs années, dans son « intervention » il prendra aussi en compte l'avant et échangera avec le candidat sur l'après.

Ainsi l'accompagnateur VAE intervient dans une logique de parcours professionnel et dans un réseau d'acteurs composé des professionnels du conseil et de l'orientation professionnelle, mais il est aussi partie prenante dans l'activité des certificateurs.

En effet, et cela l'aide dans son accompagnement, l'accompagnateur est aussi très souvent membre de jury, nous le constatons dans les certifications de notre secteur professionnel.

L'Education nationale (diplômes de l'éducation spécialisée) et la DRJSCS (diplômes de l'action sociale) s'adressent assez souvent aux organismes de formation pour la formation des membres de jury. Ces différents facteurs influenceront sur la pratique de l'accompagnateur.

Par ailleurs, nous l'avons abordé, il s'appuie sur les référentiels guide le candidat dans leur utilisation. Il doit donc être en veille pour s'ajuster aux évolutions. Par exemple les formations en travail social vont très probablement connaître une nouvelle réforme concernant l'architecture des formations. Fin 2014 la commission professionnelle consultative de la DGCS⁸¹ a publié une note d'étape concernant le projet de nouvelle architecture des diplômes en travail social. Nous irions pour chaque niveau (5 à 1) vers un seul diplôme de travailleur social, subdivisé en deux spécialités (annexe 20).

La formation comporterait un socle commun de compétences par niveau et deux grandes spécialités « aide et développement social » et « accompagnement socio-éducatif ».

Les référentiels avec lesquels l'accompagnateur et le candidat à la VAE travaillent seront donc adaptés et l'accompagnateur devra s'approprier de nouvelles logiques.

⁸¹ DGCS : direction générale de la cohésion sociale

Sur un autre plan, comme nous l'avons évoqué en I.5.1.4, la dimension institutionnelle légitime la contractualisation d'un accompagnement qui s'inscrit dans différentes organisations. Le statut de l'accompagnateur (salarié ou travailleur indépendant), le type d'organisation (centre de bilan, organisme de formation...) auront aussi des répercussions sur sa pratique. Ses activités seront plus ou moins prescrites, selon le degré d'autonomie que lui confère son organisation.

Dans le référentiel Fonctions/Activités que nous avons réalisé dans le cadre de notre travail, nous présentons les fonctions et activités « génériques » de l'accompagnateur VAE, sachant que selon le statut et l'organisation des fonctions « périphériques » peuvent se rajouter comme nous avons pu l'aborder au début de ce chapitre:

Fonctions	Activités
Accueillir	<ul style="list-style-type: none"> - faire le point avec le candidat sur son projet de validation d'une certification - présenter la procédure de validation, le dossier de validation et le référentiel professionnel de la certification visée - définir des modalités d'accompagnement - contractualiser la démarche d'accompagnement avec le candidat
Explorer le parcours et les expériences du candidat	<ul style="list-style-type: none"> - orienter l'expression de l'expérience du candidat vers les activités du métier - faire établir le lien entre l'expérience élaborée du candidat, le référentiel professionnel, le travail du jury - aider le candidat dans le choix des situations de travail, activités significatives
Aider à l'élaboration du livret 2	<ul style="list-style-type: none"> - faire expliciter par le candidat les activités significatives retenues - accompagner à la rédaction des activités - aider au rassemblement des preuves
Préparer le candidat à l'entretien devant le jury	<ul style="list-style-type: none"> - informer le candidat sur l'entretien avec le jury (composition, attendus, déroulement...) - informer sur le rôle des membres du jury - relire le dossier, envisager des questions qui pourraient survenir - renforcer la capacité du candidat à vivre cette situation (faire évoquer les doutes, les craintes...)
Clôturer l'accompagnement par un entretien post-jury.	<p>Validation partielle ou totale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - lire le relevé de décision - établir des liens avec ses propres observations - faire reformuler les préconisations - étudier la faisabilité et la mise en œuvre des préconisations <p>Validation totale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - valoriser le travail réalisé et le résultat obtenu - échanger sur la poursuite du projet professionnel

Tab7- Référentiel Fonctions/Activités de l'accompagnateur VAE - D. PINOL

Les éléments renvoyant à la posture apparaissent dans la fonction accueil, dans les verbes utilisés mais aussi dans les activités qui renvoient au renforcement du pouvoir d'agir.

Dans cette démarche « c'est le candidat l'expert », l'accompagnateur n'est pas là pour intervenir sur ce qu'a à dire le candidat mais pour lui donner les outils pour produire son dossier. Il doit amener le candidat à révéler ses « manières de faire ».

Comme l'a défini Isabelle HOUOT⁸², l'accompagnateur est dans une relation d'aide, il est :

- un guide pour le candidat qui connaît les cheminements possibles de la démarche de validation, fournit des indices et des repères, indique les obstacles possibles, les échéances, les attentes pour le diplôme visé,
- un tiers bienveillant : il écoute, aide à formuler, il ne juge pas, il instaure un dialogue formatif avec le candidat afin de lui permettre d'instruire au mieux son dossier.

Il n'est pas :

- un évaluateur (seul le jury évalue). Son rôle est pédagogique : créer et aménager les conditions qui vont permettre au candidat d'élaborer et de présenter un dossier devant un jury,
 - un instructeur. Il est là pour conseiller, guider le candidat dans ses propres démarches,
 - un traducteur. C'est le candidat et lui seul qui rédige son dossier.
- L'accompagnateur l'aide à formaliser l'expérience vécue.

La posture de l'accompagnateur est différente de celle du formateur, de l'enseignant, du membre de jury VAE.

La pratique de l'accompagnateur s'appuie sur : sa connaissance du dispositif de certification, des outils de la certification ; une maîtrise de la conduite des entretiens d'exploration de l'expérience ; sa capacité à prendre en compte le contexte de la demande du candidat. La pratique c'est à la fois les actes et la manière de les réaliser. La posture renvoie aux « procédés pour faire ». En ce sens nous nous référons à BEILLEROT⁸³ : « *Dans le sens le plus courant, est alors pratique toute application de règles, de principes qui permet d'effectuer concrètement une activité, qui permet donc d'exécuter des opérations, de se plier à des prescriptions.* »

⁸² I.HOUOT maître de conférences à l'université de Nancy, cours du 5/11/2014 Master 2 IFAC TOURS

⁸³ BEILLEROT, J. (2003) L'analyse des pratiques, pourquoi cette expression ? » *Cahiers pédagogiques. Dossier n° 416. Analysons nos pratiques*

Ainsi, contrairement à la perception commune et superficielle du terme, qui imposerait d'ailleurs l'identité entre connaissance pratique et connaissance commune, la pratique, bien qu'incluant l'idée de l'application, ne renvoie pas immédiatement au faire et aux gestes, mais aux procédés pour faire. La pratique est tout à la fois la règle d'action (technique, morale, religieuse) et son exercice ou sa mise en œuvre. C'est la double dimension de la notion de pratique qui la rend précieuse : d'un côté, les gestes, les conduites, les langages ; de l'autre, à travers les règles, ce sont les objectifs, les stratégies, les idéologies qui sont invoqués. »

Cette définition complète celle de PAUL et JOUFFRAY (voir P 40) car elle intègre les stratégies et les « visions du monde » à la pratique. Par ailleurs elle donne une place aux dimensions verbale et para verbales de celle-ci.

L'accompagnement s'actualise dans des situations « d'interlocution » dans le cadre d'entretien en relation « duale » ou dans de petits groupes. L'accompagnateur instaure un dialogue formatif avec le candidat afin de lui permettre d'instruire au mieux son dossier, de s'exprimer au mieux car faire valider ses acquis est aussi un enjeu de communication.

DENOYEL⁸⁴ insiste sur la nécessité d'une relation d'interlocution qui offre aux interlocuteurs des possibilités de transformation de l'expérience par confrontation dialogique. Tout acte de langage se présente comme un ensemble de possibles interprétations qui coexistent car il n'est pas seulement communication, il est aussi pensée. Les inférences font partie de toute situation de communication, la délibération et l'explicitation aideront à préciser la pensée. Ce phénomène concerne à la fois l'accompagnateur et l'accompagné, la réciprocité interlocutive fait partie du « contrat de communication ».

DENOYEL⁸⁵ nous dit que « *l'art de l'accompagnement, plus que de proposer des recettes, réside dans le fait d'emmener l'autre dans une « auto confrontation ».* Plusieurs « *ruses et contre ruses dialogiques* », expressions de la créativité de chacun dans la situation, comme les métaphores, sont à soumettre à interrogation. Dans la réflexion, à postériori, sur nos

⁸⁴ DENOYEL, N. (2007) *Réciprocité interlocutive et accompagnement dialogique*. Penser l'accompagnement adulte, ruptures, transitions, rebonds. PUF. P149

⁸⁵ DENOYEL, N. (2002). *La situation interlocutive de l'accompagnement et ses ruses dialogiques*. Education permanente n° 153/2002-4

entretiens nous avons mesuré l'intérêt qu'il y aurait eu à le faire. La métaphore peut être un support à la délibération.

L'accompagnateur VAE est inscrit à la fois dans le réseau des acteurs de l'orientation et du conseil professionnel, et dans celui des certificateurs. Son action se déploie dans un environnement socio-économique qui a des répercussions sur les candidats. Leurs parcours, leurs conditions de vie et de travail, leurs motifs pour s'engager dans cette démarche sont à prendre en compte pour accompagner les personnes dans leur projet.

Les activités qu'il met en œuvre dans les différentes fonctions qui constituent son exercice professionnel sont repérables, nous avons pu proposer un référentiel Fonctions/Activités de l'accompagnateur VAE.

Sa pratique professionnelle ne se résume pas à l'application de règles et de principes comme énoncés sur le « portail VAE », elle englobe aussi une part de créativité propre à chaque accompagnateur.

Partie 2 - Chapitre 4 Cheminement professionnel et « manœuvres interplanétaires »

Dans cette dernière partie de mon mémoire, je me projette vers l'avenir et je vais donc maintenant revenir sur le passé...

Mon cheminement professionnel illustre comment d'une orientation initiale qui devait me destiner au professorat d'anglais, les occasions saisies à certains moments (parce qu'elles avaient du sens pour moi), m'ont fait « bifurquer » à plusieurs reprises sans toutefois partir dans des directions diamétralement opposées puisque à ce jour mon expérience professionnelle la plus longue est dans le domaine de la formation. Il témoigne aussi de ma « disposition » pour « l'éducation permanente » ou, dirait-on aujourd'hui, pour « la formation tout au long de la vie ».

RIVERIN-SIMARD (1984)⁸⁶ situe l'univers vocationnel dans une galaxie composée de la planète école, la planète travail et la planète retraite. La trajectoire est continue. Je suis en

⁸⁶ RIVERIN-SIMARD, D. (1984) *Etapas de vie au travail*. Montréal. Les éditions coopératives Albert Saint Martin

pleines « manœuvres de transfert interplanétaire », je prépare ma sortie de la planète travail, dans deux ans « j'atterrirai » sur la « planète retraite »... en douceur, et continuerai mon « développement vocationnel ». Pour moi la retraite ne signifie pas absence de travail. Je vis cette période comme l'occasion « d'aller au bout de mes convictions » dans des domaines qui font sens pour moi.

Prolonger mon activité dans l'accompagnement des candidats à la VAE fait partie des activités que je souhaite pouvoir conduire. Je considère que ce dispositif est un progrès social, que l'environnement dans lequel il s'inscrit est effectivement déroutant mais que le potentiel des candidats est certain.

En m'inscrivant dans ce master Ingénierie et fonction d'accompagnement je souhaitais prendre le temps de me poser, de réfléchir, d'échanger, d'apprendre à propos de l'accompagnement, afin à la fois d'identifier mes atouts mais aussi mes « points faibles » pour m'inscrire dans ce projet d'accompagner des personnes dans leur « parcours »VAE.

Compte tenu de mon expérience professionnelle d'ASS, de formatrice, de ma connaissance des publics et du travail social, j'envisage de poursuivre dans ce domaine.

Après avoir rassemblé, dans le sous chapitre précédant, ce qui me semble relever de la fonction d'accompagnement VAE en termes d'activités et de posture, l'ensemble constituant la pratique professionnelle de l'accompagnateur VAE, je vais maintenant effectuer un retour sur mon portfolio et ce qu'il a mis en évidence dans ma trajectoire à la fois en termes de « logique » et en termes de « formation expérientielle ». Cela m'amènera à réfléchir à mes ressources et à ma « marge de progrès ».

Partie 2 - Ch 4.1 **Retour sur mon portfolio**

En référence au chapitre 8 de l'ouvrage « *Reconnaitre les acquis. Démarche d'exploitation personnalisée : le guide en reconnaissance des acquis, plus qu'un CV, un portfolio de ses apprentissages*⁸⁷ », le portfolio est un outil pertinent pour rassembler ses apprentissages et ses preuves. Il est une démarche d'autonomisation, d'auto évaluation et d'orientation qui permet de se reconnaître personnellement.

⁸⁷ PINEAU, G. LIETARD, B. CHAPUT, M. (1997). « *Reconnaitre les acquis. Démarche d'exploration personnalisée* ». Paris. Ed. L'Harmattan. 227P.

En début de MASTER IFAC, notre groupe d'étudiants a été accompagné dans cette démarche⁸⁸.

Sur le plan méthodologique, je me suis référée à la démarche présentée par LAYEC et ROBIN⁸⁹ : déterminer l'objectif du portfolio (mon objectif était de repérer mes acquis et compétences en matière d'accompagnement des démarches de VAE) ; effectuer un retour historique sur l'ensemble de mes expériences (professionnelles et extra-professionnelles) ; faire l'inventaire de mes apprentissages pour mieux connaître mes acquis ; les traduire en lien avec ce que peut être la « compétence » de l'accompagnateur VAE ; réunir des pièces justificatives s'y rapportant.

Du travail réalisé je retiendrai deux travaux qui se sont révélés « heuristiques » : la « bioscopie » et l'analyse d'une de mes activités professionnelles.

A l'examen de ma « bioscopie », en lien avec la posture de l'accompagnateur des démarches de VAE je remarque :

- des activités extra-professionnelles témoignant de mon inscription dans des valeurs portées par les mouvements d'éducation populaires (annexe 21)

Je les résumerai ainsi : tout être humain peut se développer, évoluer et progresser tout au long de sa vie ; chaque individu à la capacité de changer, de progresser selon son rythme, d'être en position d'acteur de son évolution ; tout être humain, sans distinction de sexe, d'âge, d'origine, de conviction, de culture, de situation sociale a droit au respect (principe de non-discrimination) ; chaque individu est

⁸⁸ BRETON, H. PESCE, S : UE 952 « Démarche du portfolio, être acteur de sa formation ». Université F.RABELAIS de TOURS. 2014/2015

⁸⁹ Co-auteurs du chapitre 8 de l'ouvrage : « Reconnaître les acquis. Démarche d'exploitation personnalisée ».

unique, avec des besoins uniques; il peut conduire des activités adaptées et porteuses de sens dans lesquelles il est un acteur et non un consommateur passif.

Ces activités dans lesquelles je me suis impliquée (ou le suis actuellement), m'ont de longue date « entraînée » à l'écoute, l'entretien, à des interventions individualisées et au sein de groupes, dans une posture de « personne-ressource » soucieuse du développement du pouvoir d'agir.

Elles ont constitué autant d'opportunités de formation « informelle », dont je n'avais pas conscience sur le moment. C'est ainsi que j'ai pu, avec mes « compagnes et compagnons » de ces périodes de ma vie apprendre à utiliser des méthodes d'intervention dites « actives » fondées sur : l'activité et l'expérimentation ; l'utilisation du groupe (les rapports sociaux au sein du groupe sont des éléments qui facilitent la réflexion, l'émulation n'est pas utilisée en vue d'une quelconque compétition mais d'une coopération) ; le formateur ou l'animateur est un facilitateur plutôt que d'être le détenteur autoritaire d'un savoir préétabli. Il motive et soutient les participants, il encourage le « retour réflexif » sur l'expérience et vise l'autonomisation des individus.

Engagement citoyen et pratique solidaire ont constitués dans les années 80, le fondement de ma motivation pour devenir travailleur social.

- des activités professionnelles d'assistante de service social et de formatrice dans le domaine du travail social, mais aussi un parcours « inachevé » dans le domaine de la VAE : pilotage de la mise en œuvre du dispositif d'accueil des candidats à la VAE assistant de service social et membre d'un jury VAE (DEASS)...

Mes acquis sont issus de mon expérience professionnelle en matière d'accompagnement social et d'ingénierie de formation, d'accompagnement « formatif » en matière : de posture, de connaissance des publics en formation initiale dans les métiers du travail social, de connaissance des dispositifs, du fonctionnement des organismes.

Dans le cours de cette « démarche portfolio », j'ai eu à analyser une ou plusieurs de mes activités professionnelles. Ce travail a retenu toute mon attention par sa similitude avec l'une des actions que doit conduire le candidat à la VAE et qu'a à guider l'accompagnateur.

L'analyse de l'activité retenue ne s'est pas révélée chose aisée et son aboutissement (production d'un tableau activités/tâches/ types de savoirs mobilisés/compétences mises en œuvre), ne m' a pas totalement satisfaite.

Le fait de m'être mise en situation moi-même de réaliser ce travail m'a confrontée aux difficultés inhérentes à l'exercice. Ces mêmes difficultés ou d'autres sont celles que peut rencontrer le candidat à la VAE.

L'analyse de l'activité est une méthode d'analyse pilotée par des experts qui ont construit des concepts et des méthodes d'investigation « scientifiques » pour explorer les activités humaines au travail.

Plusieurs courants de pensée tels la didactique professionnelle, la clinique de l'activité, l'analyse pluridisciplinaire des situations de travail, la psycho phénoménologie (avec l'entretien d'explicitation), la psycho dynamique du travail, s'y intéressent. Autant de domaines à explorer...

Partie 2 - Ch 4.2 **Synthèse de mes ressources**

En référence à G. LE BOTERF, avoir des compétences c'est avoir des ressources. Ces connaissances, savoir-faire, méthodes de raisonnement, aptitudes physiques, aptitudes comportementales, nous les combinons pour agir, réagir et interagir en situation... avec compétence.

Reprenant la typologie de LEBOTERF, dans le contexte de la VAE, je pense disposer :

- de ressources pour comprendre la situation du candidat et pour agir : la démarche qu'il entreprend s'inscrit dans un contexte qu'il est nécessaire de prendre en compte dans sa dimension socio juridique. J'ai abordé cette dimension dans les chapitres I.1 à 1.4 de la première partie de ce mémoire. J'ai une connaissance générale du cadre réglementaire et de l'organisation de la VAE sur le territoire national. Exerçant depuis 2007 dans un institut du travail social qui propose les parcours VAE « droit commun » et « dispositif de soutien de branche » je suis dans un environnement favorable pour approfondir ce dispositif qui accueille, dans cet établissement une cinquantaine de salariés par an.

J'ai connaissance des motifs des candidats à la VAE, je connais les publics et leurs cadres d'emploi.

Je pense posséder un certain nombre de savoirs, dans différents registres, qui me permettent d'accueillir les publics, de les informer, de comprendre leur situations de travail (types d'organisation, culture et histoire du milieu professionnel, règles de métier...)

Par ailleurs j'ai vécu les postures d'accompagnement social et de formateur. L'accompagnateur VAE n'intervient pas sur le même objet que l'ASS ou le formateur. L'objet de l'accompagnement VAE est d'accompagner une reconnaissance d'acquis, un processus d'auto formation, c'est-à-dire un processus de conscientisation et de communication de savoirs, savoir-faire et règles du métier. Cependant, comme je l'ai écrit dans le chapitre précédant les éléments constitutifs de la relation, les valeurs qui sous-tendent ces fonctions, certaines activités (accueil, information, conseil, suivi d'une progression) sont les mêmes.

Concernant les modes d'intervention (individuel, collectif), je les ai pratiqués à titre professionnel et extra professionnel. J'ai pu expérimenter dans des contextes variés des positions de « personne-ressource », de « facilitatrice », d'animatrice

En tant que formatrice j'ai travaillé avec des référentiels pour élaborer l'ingénierie des formations dans lesquelles je suis intervenue, pour bâtir des séquences de formation, des groupes d'analyse des pratiques des stagiaires, évaluer des acquis ; j'ai travaillé l'explicitation ; fait des « visites de stage » nous informant des contextes d'exercice des professionnels. Enfin, je possède un certain nombre de savoir-faire organisationnels et de « *savoir y faire* », adaptables dans le contexte de la VAE.

- des ressources pour coopérer, d'après LE BOTERF « *il s'agit des ressources permettant d'établir et de faire fonctionner des liens de coopération nécessaires pour atteindre non seulement les objectifs collectifs, mais aussi les objectifs individuels. Elles sont nécessaires pour maintenir et développer les relations de solidarité. Coopérer c'est aussi aider les autres à atteindre leurs propres objectifs* ».

La VAE génère des pratiques sociales. Elles se réfèrent à différents modèles (présentés par I.HOUOT) : le modèle « marchand », le modèle « industriel », le modèle « encadrement », le modèle « accompagnement » (annexe 22).

Dans le modèle « accompagnement », l'action est centrée sur la personne en tant qu'être en devenir à partir de ses acquis. Il s'agit d'un processus d'auto formation collaborative qui se déroule dans une logique formative. L'accompagné est acteur et auteur, ce que construit le candidat est singulier car le produit de son expérience singulière.

Les capacités relationnelles comme l'écoute, l'empathie ; une bonne capacité à utiliser les technologies de la communication ; de bonnes capacités d'expression à l'écrit et à l'oral, permettent de coopérer avec les personnes, celles qui ont recours à nos services et nos « partenaires » qu'ils soient au sein de notre institution ou à l'extérieur. En tant qu'ASS ou formatrice j'ai travaillé en équipe, en réseau, dans le cadre de partenariats inter institutionnels.

Les travaux en petits groupes dans un lieu ou via une plateforme collaborative sont des méthodes d'accompagnement à développer. S'appuyer sur un petit groupe favorise l'évolution de chacun. Lorsque la confiance mutuelle domine il génère de la solidarité, de l'entraide et un désir commun de réussite ;

Dans le contexte de l'accompagnement VAE les formules mixtes alliant l'individuel et le collectif ont pour avantages de rompre l'isolement des candidats, de les stimuler ;

Le travail en groupe permet le travail sur les représentations. Les échanges au sein du groupe créent de la confrontation et de la délibération. L'accompagnateur veillera à maintenir un climat « démocratique » source d'émancipation pour chacun de ses membres.

Il permettra à chacun de faire évoluer son point de vue et de poser les bases de sa propre réflexion, enrichie des apports des autres membres du groupe. En ce sens il contribue au développement des compétences de chaque membre du groupe.

Nos entretiens montrent que travailler en petits groupes peut convenir à la plus grande partie des activités relatives à l'accompagnement des candidats (annexe 23) : présentation du livret 2, choix des situations « significatives », explicitation de l'expérience, travail sur les preuves. Certaines activités n'apparaissent pas dans le contexte de l'entretien individuel, ce qui relève de la préparation au jury. Nos

quatre accompagnatrices partagent ce point de vue et celle qui n'est pas dans un contexte organisationnel qui lui permet de réunir un groupe, le regrette.

- des ressources « de guidage », elles servent à guider les pratiques et à combiner nos ressources. Nos émotions, nos intuitions, nos « trouvailles » contribuent à nous faire agir de manière pertinente. Construire une représentation opératoire de ce que nous avons à traiter (par exemple bien connaître ce qui est attendu dans le livret 2 et les attentes du jury), nous permet de mieux accompagner.

Enfin les « règles du métier », les valeurs qui s'y rattachent, nous aident aussi à mobiliser à bon escient nos ressources. Me concernant les règles du métier qui sont les plus présentes sont celles du formateur. Mes engagements extra professionnels, mes choix professionnels et mon projet s'inscrivent dans un univers commun de valeurs.

Conclusion

Mes expériences extra professionnelles et professionnelles me procurent un certain nombre de ressources mobilisables dans le contexte de l'accompagnement VAE : une confiance dans le potentiel de l'être humain, une disposition à la coopération et la solidarité ; des expériences professionnelles qui m'ont amenée à vivre la dimension relationnelle de la fonction d'accompagnement et à la travailler ; des méthodes et des outils en partie transposables.

En fait un certain nombre de compétences acquises dans des situations extra professionnelles et professionnelles vécues sont transposables.

Cependant je considère que j'ai une certaine « marge de progrès ».

Partie 2 - Ch 4.3 **Marge de progrès**

La VAE est un contexte particulier d'exercice de la fonction d'accompagnement.

Je considère que principalement, ma marge de progrès se situe sur le plan méthodologique : aider au choix des situations significatives et à l'analyse de l'activité

Dans le livret 2 de demande de validation des acquis de l'expérience, le candidat doit décrire des situations de travail « *significatives* » de l'expérience qu'il a choisi de relater .Il

est conseillé que chaque situation corresponde aux fonctions du référentiel fonction/activités. Le récit fera référence à des éléments de preuve ou documents annexés.

Le candidat doit faire une sélection de situations pertinentes, explorer les activités mises en œuvre et les mettre en mots.

Pour élaborer un travail de groupe à ce sujet, je m'appuierai sur certains apports de P.GALVANI sur l'accompagnement de l'autoformation et sur un article de B.COURTOIS et H.BEZILLE⁹⁰ portant sur le caractère formatif de l'expérience.

« *Etudier sa pratique c'est conscientiser, explorer, décrire, expliciter la théorie implicite dans l'intelligence de son agir* »⁹¹. On peut considérer que ce travail est un moment d'autoformation fondé sur un retour réflexif personnel sur l'expérience mais aussi sur la mise en dialogue, par exemple avec l'accompagnateur ou le groupe de candidats (si le dispositif le prévoit).

Animer des échanges collectifs inter subjectifs met en lueur la pluralité des compréhensions de l'expérience apportée par le candidat, favorise la prise de conscience et la décentration.

Cette pratique, intégrée au processus d'accompagnement permet au candidat d'ajuster son récit, de remettre en question ses évidences, ce qui lui sera fort utile au moment du jury...

Dans la perspective qui est la mienne, d'accompagner les candidats à la VAE, je retiendrai deux démarches qui me semblent intéressantes à conduire dans des travaux de groupes destinées à aider le candidat à produire son propre récit sous une forme « appréciable » par le jury.

Elles sont issues du tableau présenté par P.GALVANI⁹² dans le passage de son article : « complexité et dimensions de l'autoformation ». Elles sont possibles à conduire dans ce type de situation.

La première est une démarche de théorisation de la pratique (« *réflexion intellectuelle analytique appliquée à l'expérience* »), la deuxième est une exploration des « gestes

⁹⁰ BEZILLE H, COURTOIS B, (2006) *Penser la relation expérience-formation*, Paris, Chronique Sociale

⁹¹ GALVANI P, (2014) *Education permanente* n°201 / 2014-4 p100

⁹² GALVANI P, (2006) *Education permanente* n° 168 / 2006-3 p64

opportuns », des compétences et savoirs mobilisés dans l'action. C'est exactement ce que la notice d'accompagnement du livret 2 pose comme attendu : « *l'analyse qui est produite des « situations significatives* », *devra permettre au jury de comprendre comment cette expérience a permis au candidat de mobiliser, d'acquérir ou d'actualiser ses compétences professionnelles* ».

Concernant la démarche de théorisation de la pratique, le tableau de P.GALVANI décrit les objectifs à se donner en tant « qu'accompagnateur » de l'auto formation, ces objectifs sont transférables à l'accompagnement VAE, je les traduirai ainsi :

- amener les candidats à prendre conscience de leurs conceptualisations implicites
- créer du débat sur les savoirs mobilisés
- guider l'analyse de la pratique décrite en relation avec les fonctions du référentiel professionnel et les attendus en matière de « preuves »

Concernant l'exploration des « gestes opportuns », il sera de l'intérêt du candidat de les situer dans les « situations significatives » qu'il aura retenues. Le choix de ces situations constitue un véritable enjeu.

Elles peuvent être considérées comme des moments d'autoformation puisque c'est à travers elles que le candidat à la VAE a opéré un nouveau « couplage » de lui-même avec son environnement, en appréhendant une situation à travers un nouveau « schème » renvoyant à un « agir professionnel » vers lequel il se projette et pour lequel il souhaite la validation.

Je pense que l'accompagnateur peut solliciter les « souvenirs » des candidats dans l'intention d'aider au choix de situations pertinentes, en lien avec le référentiel fonctions/activités.

La situation est un ensemble de conditions dans lesquelles l'expérience s'est déroulée : les objectifs poursuivis, les ressources et méthodes mobilisées, les activités ou tâches réalisées, les contraintes prises en compte, les problèmes éventuellement rencontrés, les écrits professionnels produits, les relations établies, internes ou externes pour la réalisation de l'activité...

Elles doivent être significatives en ce sens qu'elles doivent comporter en elle-même la globalité de l'agir professionnel. P.GALVANI écrit que chaque moment de formation contient, comme un hologramme, la globalité du mouvement dans lequel il s'inscrit ponctuellement⁹³. Ces situations sont le terreau d'un agir professionnel spécifique mais non conscientisé. Le passage à l'écrit sera l'ultime étape de la mise en sens.

L'accompagnateur, et les autres participants du groupe peuvent aider au choix de ces situations. Elles peuvent être des moments du quotidien (professionnel ou extra professionnel), des moments « *d'épreuve* », de choix de stratégie, de plaisir : des « *moments de mise en sens de soi* »⁹⁴ ;

La connaissance du processus d'apprentissage expérientiel et la maîtrise de l'entretien d'explicitation me semblent être les deux « piliers » de ce type de moments dans l'accompagnement des démarches de VAE.

Ce type d'entretien que nous avons abordé précédemment, comme d'autres types d'entretien doit se pratiquer et faire l'objet d'une analyse de sa pratique. Le propre des savoir-faire, nous dit VERMERSCH⁹⁵ est qu'ils ont besoin pour être appris d'être « expérimentés », exercés, explicités. Qui de nous est jamais arrivé à apprendre le tango par correspondance ?

L'activité professionnelle, reprenant les apports de CLOT⁹⁶(2005) est à la fois personnelle (elle est différente selon les personnes qui l'exercent), interpersonnelle (inscrite dans des interactions avec d'autres), « transpersonnelle » (parce qu'elle est le produit d'une « histoire collective », d'un « milieu professionnel) et impersonnelle (si on la regarde sous l'angle de l'organisation « officielle » du travail dans l'institution concernée, de la prescription, de l' activité, des tâches) . Ces différents aspects sont à prendre en compte dans le travail d'exploration.

Je considère avoir à m'approprier, adapter des outils existants ou créer des outils « à ma main » pour aider le candidat à décrire ses activités. J'ai pris conscience en travaillant sur mon portfolio de l'intérêt de choisir un outil avec lequel je me sentais à l'aise pour décrire.

⁹³ GALVANI P, (2011) *Moments de formation et mise en sens de soi*. Paris. L'Harmattan p7-16

⁹⁴ idem

⁹⁵ VERMERSCH, P. Op.cit p62

⁹⁶ CLOT, Y. (dir). (2005). *Enjeux du travail et genres professionnels dans la recomposition en cours des métiers de la fonction publique. Le cas des professeurs de l'enseignement secondaire et du personnel soignant en gérontologie*. Rapport de recherches. Laboratoire de psychologie du travail du CNAM. Cité par Ouvrier-Bonnaz, R. Laboratoire de psychologie de l'orientation INETOP, CNAM

J'ai aussi découvert au fil de mes lectures, « l'instruction au sosie » ou entretien de co-explicitation. Dans le contexte de la VAE, il visera à aider les candidats à mettre en mots le travail réel. L'activité réflexive ou réfléchie est une activité cognitive difficile, elle n'est pas automatique et demande un effort. Il s'agit de repérer des invariants opératoires, liés à la situation choisie et des invariants liés à la personne (ses valeurs, ses motivations pour agir). L'analyse réflexive concerne l'analyse de la tâche, la prise de conscience de la manière dont on s'y prend pour réaliser la tâche et la prise de conscience de l'apport des expériences de la personne (son passé).

L'« instruction au sosie » ressemble à un jeu de rôles. Cet exercice, mis au point dans la firme de construction automobile Fiat dans les années 1970 par ODDONE ⁹⁷ au cours des séminaires de formation ouvrière de l'université de Turin repose sur un travail de co-analyse au cours duquel un professionnel (l'instructeur), qui peut être l'accompagnateur VAE, reçoit la consigne suivante : *“Suppose que je sois ton sosie et que demain je me trouve en situation de te remplacer dans ton travail. Quelles sont les instructions que tu devrais me transmettre afin que personne ne s'avise de la substitution ?”*.

Pour ODDONE et son équipe, le travail d'instruction portait sur quatre domaines d'expérience professionnelle : les rapports à la tâche, les rapports aux pairs dans le(s) collectif(s), les rapports à la hiérarchie, enfin les rapports aux organisations formelles ou informelles du monde du travail dans lesquelles le professionnel intervient. Ces quatre domaines font partie de ce qu'il est recommandé d'explorer aux candidats VAE dans la notice du livret 2. Il s'agit de créer les conditions de l'explicitation, le contrat de communication évoqué en 1.5.4.3 s'applique. Ce travail peut se réaliser collectivement car l'évocation d'une situation peut être signifiante pour plusieurs personnes dans le groupe, la consigne serait adaptée au contexte : « suppose que je sois éducateur spécialisé, etc... », pour un candidat en VAE d'ES.

⁹⁷ ODDONE, I & al. (1981) *Redécouvrir l'expérience ouvrière : vers une autre psychologie du travail*. Paris. Editions sociales. 260P

CONCLUSION DE LA DEUXIEME PARTIE

En matière de recueil des données l'idéal eut été d'utiliser un moyen donnant directement accès à la pratique de nos accompagnatrices, filmer, par exemple quelques entretiens et les visionner avec elles pour recueillir leurs précisions et remarques. Cependant la qualité de leurs évocations concernant leur pratique de l'accompagnement VAE est riche d'enseignements car elles se sont situées dans une perspective d'explicitation de leurs « manières de faire », le « comment » fut largement abordé. L'intérêt qu'elles ont porté à notre travail et notre projet fut facilitateur, d'un autre côté la proximité « professionnelle » dans les champs du travail social et de la formation fut un frein que nous n'avons pas suffisamment levé.

Notre approche conceptuelle nous a permis de dégager une méthode d'analyse des discours recueillis fondée sur une analyse thématique puis transversale aux trois formes d'accompagnement, par thème retenu.

Les trois formes d'accompagnement étudiées sont des pratiques centrées sur la personne qui s'actualisent dans une relation de proximité, chaleureuse et respectueuse du cheminement de la personne accompagnée. Les valeurs démocratiques et humanistes sont le « ciment » de la relation. L'accueil, l'information, le conseil, le suivi d'une progression sont communs quoique s'exerçant dans des contextes et sur des objets de travail différents.

L'accompagnement d'une démarche de VAE est plus proche de l'accompagnement des publics en formation, on constate plus d'outils communs qu'avec l'accompagnement social.

Le thème de l'influence de l'organisation dans laquelle intervient l'accompagnateur dans sa pratique s'est imposé du fait de sa récurrence.

Enfin et les verbes employés et certaines formes langagières ont retenu notre attention et nous ont ouvert quelques pistes de réflexion sur l'intérêt d'être tout à la fois réactif aux verbalisations de l'accompagné et créatif dans sa propre expression dans le but de favoriser l'élaboration de la pensée.

L'identification des points communs et des écarts entre ces trois formes d'accompagnement nous a amené à tenter l'inventaire de nos ressources en matière d'accompagnement VAE. Nos ressources ne se situent pas exclusivement dans

l'univers professionnel. Nous avons réalisé que le travail sur le sens de nos expériences, produit pour notre portfolio en début d'année de ce Master, faisait écho à notre projet professionnel. Après avoir réalisé l'inventaire de nos ressources il nous apparait qu'un certain nombre de nos compétences sont transférables. Nous aurons à travailler notre méthodologie et les outils spécifiques à l'aide à l'analyse de l'activité et sa mise en mots.

CONCLUSION GENERALE

Faire le choix de reprendre une année de formation à quelques années de la retraite en vue d'un projet de transition à caractère professionnel relève pour l'auteure de ce mémoire d'une envie de « savourer » les dernières années de vie au travail en ralentissant le rythme tout en poursuivant son engagement dans des pratiques solidaires et émancipatrices.

Nos engagements militants, toujours présents sont de cet ordre-là et notre univers professionnel, les « métiers » de l'humain, n'a cessé de nous motiver car il nous permet de mettre en cohérence nos valeurs et nos activités.

L'accompagnement de candidats à la VAE représente pour nous un progrès social en ce sens qu'il représente souvent une deuxième chance de reconnaissance sociale et consacre l'équivalence des apprentissages expérientiels et des apprentissages plus formels, plus académiques. La place faite à la VAE dans le vaste champ de la formation professionnelle et de l'emploi en fait l'un des outils au service des parcours professionnels de publics aux projets différents (projets « réparation », projets « ambition », projets « consolidation »).

La démarche de VAE n'est pas habituelle pour un candidat et l'accompagnement un atout sous réserve que la rencontre ait lieu, à parité d'estime, comme pour tout autre forme d'accompagnement.

Notre projet est d'accompagner des candidats à la VAE dans le domaine du travail, parce que c'est un domaine que nous connaissons bien sous différents angles.

Dans cette recherche nous avons souhaité interroger les similitudes et les différences entre les formes d'accompagnement que nous avons pratiquées et l'accompagnement VAE.

Ces trois formes d'accompagnement reposent sur trois « piliers » : accompagner une trajectoire individuelle, accompagner une démarche de changement, construire un environnement facilitateur de la démarche pour les personnes accompagnées. L'accompagnateur est un allié stratégique, un soutien ponctuel, une « personne ressource », il doit savoir utiliser les paradoxes propres aux situations rencontrées au service du « cheminement » de la personne accompagnée, du développement de son pouvoir d'agir.

Les points communs sont :

- **une même finalité : le développement personnel et professionnel**
- **un double niveau d'intervention : piloter une démarche et « guider » une personne**
- **des principes éthiques communs : respect de l'autre dans sa singularité, équité, solidarité, bienveillance**
- **une posture de « personne ressource »**
- **un « art du dialogue »**
- **des méthodes et outils favorisant l'autonomie de la personne accompagnée**

Fondée sur le dialogue, la relation d'accompagnement se déploie dans une situation « d'inter – locution » où le langage occupe une place centrale. Nous pouvons constater dans le référentiel proposé que le « faire » de l'accompagnateur VAE est en grande partie langagier pour guider la réflexion et l'expression (orale ou écrite) du candidat.

Nos ressources nous procurent des compétences transférables à la fonction d'accompagnement des démarches de VAE dans le domaine du travail social. Nous connaissons le contexte, les publics, les modes organisations ; nous avons pratiqué l'accompagnement et mesuré combien cette posture, dont nous avons exploré les trois dimensions : relationnelle, éthique et technique, nous met à l'épreuve, au défi de mettre en cohérence nos intentions, nos actes et nos paroles.

Accompagner un candidat à la VAE c'est accompagner à un processus d'autoformation. L'autoformation n'est pas une démarche solitaire, les pairs, l'accompagnateur, aident à la mise en sens, à l'élaboration et à la communication de l'expérience. Pratiquer l'accompagnement VAE est affaire de « posture » et d'outillage (pour aider à l'analyse de l'activité, pour aider à la description, à l'écriture, à la communication de ses acquis). C'est aussi affaire de langage.

A ce stade de notre travail, il nous reste à expérimenter !

Table des Matières

INTRODUCTION GENERALE.....	5
PREMIERE PARTIE.....	8
L'ACCOMPAGNEMENT A LA VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE : APPROCHE MULTIREFERENTIELLE.....	8
INTRODUCTION DE LA PREMIERE PARTIE.....	9
Partie 1 - Chapitre 1 La formation tout au long de la vie (2005), la réforme sur la formation professionnelle (2014) : l'adulte « gestionnaire » de son parcours.....	11
Partie 1 - Chapitre 2 La validation des acquis de l'expérience.....	16
Partie 1 - Ch 2.1 De la validation des acquis professionnels à la validation des acquis de l'expérience.....	17
Partie 1 - Ch 2.2 La VAE, un « progrès social » dans un environnement déroutant	18
Partie 1 - Ch 2.3 La démarche : motifs et engagement	22
Partie 1 - Chapitre 3 Des dispositifs à géométrie variable	24
Partie 1 - Ch 3.1 Le dispositif de droit commun.....	24
Partie 1 - Ch 3.2 Le dispositif de soutien à la VAE du fonds d'assurance formation de la branche sanitaire, sociale et médico-sociale, privée à but non lucratif.....	27
Partie 1 - Chapitre 4 Le livret de présentation des acquis de l'expérience (livret 2)	30
Partie 1 - Ch 4.1 Les « étapes » de la démarche et le « livret 2	30
Partie 1 - Ch 4.2 Qu'est-ce qu'un acquis et qu'acquière-t-on par l'expérience ? De l'analyse de l'expérience aux acquis	32
Partie 1 - Ch 4.3 L'écriture du livret 2.....	34
Partie 1 - Ch 4.4 Les « preuves »	36
Partie 1 - Chapitre 5 Accompagnement social, accompagnement des publics en formation initiale par l'alternance et accompagnement VAE	37
Partie 1 - Ch 5.1 L'accompagnement.....	38
Partie 1 - Ch 5.1.1 Approche conceptuelle	38
Partie 1 - Ch 5.1.2 La dimension anthropologique de l'accompagnement	42
Partie 1 - Ch 5.1.3 La posture d'accompagnement et ses trois dimensions : relationnelle, éthique, technique	43
Partie 1 - Ch 5.1.4 La dimension institutionnelle de l'accompagnement	47
Partie 1 - Ch 5.1.5 Relation d'accompagnement et développement du pouvoir d'agir (DPA) 48	
Partie 1 - Ch 5.2 L'accompagnement social	51
Partie 1 - Ch 5.3 L'accompagnement des publics en formation par l'alternance	56
Partie 1 - Ch 5.4 L'accompagnement de la démarche VAE	61
Partie 1 - Ch 5.4.1 Prendre en compte un projet singulier	62
Partie 1 - Ch 5.4.2 Accompagner l'analyse d'activités en lien avec un référentiel et aider à l'écriture 63	
Partie 1 - Ch 5.4.3 L'entretien d'explicitation	64
Partie 1 - Ch 5.4.4 Préparer l'entretien avec le jury, et ensuite ?.....	69
CONCLUSION DE LA PREMIERE PARTIE.....	72
DEUXIEME PARTIE	75
VERS UNE PRATIQUE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES DEMARCHES DE VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE	75

INTRODUCTION DE LA DEUXIEME PARTIE	76
Partie 2 -.....	76
Partie 2 - Chapitre 1 METHODOLOGIE D'ENQUETE DE TERRAIN ET D'ANALYSE DES ENTRETIENS.....	77
Partie 2 - Chapitre 2 Accompagnement VAE, accompagnement social, accompagnement des publics en formation : points communs et différences	84
Partie 2 - Ch 2.1 La parole aux praticiennes... ..	84
Partie 2 - Ch 2.2 L'accompagnement VAE, l'accompagnement des publics en formation, l'accompagnement social à travers les verbes et les métaphores employés	103
Partie 2 - Ch 2.3 La posture de l'accompagnateur VAE :.....	105
Partie 2 - Ch 2.4 L'Accompagnement social : éléments de la posture	107
Partie 2 - Ch 2.5 L'Accompagnement des publics en formation : éléments de la posture	109
Partie 2 - Ch 2.6 Influence de l'organisation sur les activités conduites par les accompagnatrices	111
Partie 2 - Ch 2.7 Accompagnement VAE, accompagnement des publics en formation, accompagnement social : des formes d'accompagnement aux dimensions techniques proches	112
Partie 2 - Chapitre 3 L'accompagnement VAE, pratique professionnelle et posture .	118
Partie 2 - Chapitre 4 Cheminement professionnel et « manœuvres interplanétaires »	124
Partie 2 - Ch 4.1 Retour sur mon portfolio.....	125
Partie 2 - Ch 4.2 Synthèse de mes ressources	128
Partie 2 - Ch 4.3 Marge de progrès	131
CONCLUSION DE LA DEUXIEME PARTIE	136
CONCLUSION GENERALE.....	138
Table des Matières	140
Table des sigles	142
Références bibliographiques.....	143
Liste des tableaux.....	145
ANNEXES	148

Table des sigles

AMP	Aide Médico-Psychologique
ANAS	Association Nationale des Assistants Sociales
ASH	Actualités Sociales Hebdomadaires
AVS	Auxiliaire de vie sociale
CAFERUIS	Certificat d'Aptitude aux fonctions d'encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale
CEREQ	Centre d'Etudes et de Recherche sur les Qualifications
CIF	Congé Individuel de Formation
CNRTL	Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales
CPF	Compte Personnel de Formation
CPNE	Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi
DARES	Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques
DEAMP	Diplôme d'Etat d'Aide Médico-Psychologique
DEASS	Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social
DEAVS	Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale
DEEJE	Diplôme d'Etat d'Educateur de Jeunes Enfants
DEES	Diplôme d'Etat d'Educateur Spécialisé
DEETS	Diplôme d'Etat d'Educateur Technique Spécialisé
DEME	Diplôme d'Etat de Moniteur Educateur
DEMF	Diplôme d'Etat de Médiateur Familial
DEMF	Diplôme d'Etat de Technicien de Médiateur Familial
DETISF	Diplôme d'Etat de Technicien en Intervention Sociale Familiale
DIF	Droit Individuel à la Formation
DSB	Dispositif Soutien de Branche
ESAT	Etablissement et Services d'Aide par le Travail
FONGECIF	Fonds de gestion des congés individuels de formation
FPC	Formation Professionnelle Continue
FTVL	Formation Tout au long de la Vie
ISAP	Intervention Sociale d'Aide à la Personne
ISIC	Intervention Sociale d'Intérêt Collectif
OPCA	Organisme Paritaire Collecteur Agréé
PDP	Période de Professionnalisation
POE	Préparation Opérationnelle à l'Emploi
PRC	Point Relais Conseil
RNCP	Répertoire National des Certifications Professionnelles
TIC	Technologie de l'Information et de la Communication
UNIFAF	Union Nationale Fonds d'Assurance Formation
URSSAF	Union de Recouvrement sécurité Sociale et Associations Familiales
VAE	Validation des Acquis de l'Expérience
VAP	Validation des Acquis Professionnels

Références bibliographiques

OUVRAGES

- AUDI, P. (1999). *La supériorité de l'éthique*. Paris. Ed.PUF.
- BARDIN,L.(1977). *L'analyse de contenu*. Paris. Ed. PUF.1^{ère} éd. 1977.Ed. consultée 2001.
- BELLENGER,L. PIGALLET,P.(1996) *Dictionnaire de la formation et du développement personnel*. Issy les Moulineaux. Ed. ESF.
- BEZILLE,H. COURTOIS, B (2006) *Penser la relation expérience-formation*. Paris. Ed.Chronique sociale
- BOURGEOIS, E.(2013) *Expérience, activité, apprentissage*, Paris, Ed.PUF .
- BOUTINET, JP (1998) *L'immaturation de la vie d'adulte*, Paris, PUF, 1998
- BOUTINET, JP (dir.) (2009) *ABC de la VAE*. Paris. Ed. Erès .259P.
- CAFANTAN,S. In BOUQUET,B. *Ethique et travail social*. p14.Ed. Dunod 2^{ème} éd.2012
- DELASALLE, F. MARTIN, JP. (2014) *Comprendre la formation des adultes* .Lyon. Ed. Chronique Sociale. 256P.
- DEMOL, JN. GUILLAUMIN C(2014) *Former et prendre soin*. Paris. Ed. L'Harmattan
- DENOYEL, N «Réciprocité interlocutive et accompagnement dialogique» in BOUTINET JP (dir.).(2007) *Penser l'accompagnement adulte. Ruptures, transitions, rebonds*.
- FABRE,M (1994) cité par PAUL,M(2004) in *L'accompagnement une posture professionnelle spécifique*. Paris. Ed. L' Harmattan. 250P
- LEBOTERF, G. (2008) *Repenser la compétence: 15 propositions pour dépasser les idées reçues* Paris. Ed. d'organisation. 138p.
- LHOTELLIER, A .(2001) *Tenir conseil* .Paris. Ed.Seli Arslan.
- MERLIER,P. (2013) *Philosophie et éthique en travail social*. Rennes. Ed. EHESP
- PAUL, M. (2004) *L'accompagnement une posture professionnelle spécifique*. Paris; Ed L' Harmattan. 351P
- PESCE, S.(2014) In DEMOL, JN . GUILLAUMIN C, *Former et prendre soin*. Paris Ed. L'Harmattan. 172P
- PINEAU, G. (1998). *Accompagnement et histoires de vie*. Paris. L'Harmattan.
- QUIVY,R. CAMPENHOUDT,L.(1995) *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris. Ed. Dunod. 284P.
- RICOEUR, P. (1990) « *Soi-même comme un autre* ». Paris. Ed. Seuil
- VERMERSH,P.(2014) *L'entretien d'explicitation*. Issy les Moulineaux. Ed.ESF 8^{ème} éd.205P.
- VIAL, M. (2008) *Se former pour évaluer*, Louvain la Neuve. Belgique. Ed. de Boeck.

ARTICLES :

- BEAUFORT, P. (2007); *Ecrire sa VAE. Le sociographe*. n° 24 – 2007
- BEILLEROT,J.(2003) *L'analyse des pratiques, pourquoi cette expression? Cahiers pédagogiques* Dossier n° 416
- BOUQUET, B.(2005) *L'accompagnement : une fonction du travail social* . *Revue française de service social*. 01-2005.
- BOUTINET, JP. DENOYEL, N. PINEAU, G. ROBIN, JY. *Revue Education permanente* n° 153/2002-4.
- LABUYERE,C.QUINTERO,N. *Des candidats inégalement soutenus dans leur démarche de VAE*, BREF CEREQ, n° 263, 04- 2009

- LE BOUEDEC, G.(1998) *Diriger, suivre, accompagner : au dessus, derrière, à coté. Esquisse d'une topique de quelques postures éducatives*. Cahiers Binet-Simon .n° 655, 1998-2
- MEYEN, P. PIN, JP. Revue Formation emploi .n° 122, 04-06 2013
- NIEWIADOMSKI,C. Accompagnement, travail social, postures cliniques et enjeux éthiques. *Revue Education permanente*, n° 153/2002-4 p168
- PINEAU,G. LIETARD,B. CHAPUT,M (1997) Reconnaître les acquis, démarche d'exploration personnalisée. Paris. Ed. L'Harmattan
- RIVERIN-SIMARD, D.(1984) *Etapas de vie au travail*. Montréal. Les éditions coopératives Albert Saint Martin.
- ROZARIO,P.(2013) *Culture et gestion de la VAE dans le travail social*, CNRS-CNAM.
- VIAL,M.(2007) Guider ou accompagner en VAE ? *Pratiques/analyses de formation* p21-38
- ZEITLER, A. BARBIER, JM. (2012) *La notion d'expérience, entre langage savant et langage ordinaire* . *Recherche et formation*, n°70, 117P

REVUES:

- ENTREPRISES ET CARRIERES n° 639 du 30/09/2003
- La démarche d'accompagnement, un signe des temps. *Revue Education Permanente*, 153,13-19.
- ABALLEA, F.(1992) Sur la notion de professionnalité. *Recherches sociales* n°124
- GALVANI,P. Sur l'accompagnement de l'autoformation. *Education permanente* n° 168/2006 et n° 201/2014-4

AUTRES:

Dossier de presse du service d'information du gouvernement du 6/03/2014: «Loi sur la formation professionnelle, l'emploi et la démocratie sociale».

Dossier: «Les pratiques d'accompagnement en pays de Brest». Maison de l'emploi et de la formation professionnelle, 2009

Annexe au projet de loi de finances 2015 « Formation professionnelle »

Publication de la DARES Décembre 2012 n° 91

BOUCHAMA,Y. MICHAUD, C; «Analyse des pratiques des acteurs scolaires à travers leurs métaphores». *Education et francophonie* (ressource internet)

LE BOSSE, Y. Interviewé par l'ANAS en 2008 (ressource internet)

MEYEN, P. PIN, JP.(2010) *L'activité de personnes ordinaires avec la VAE*. Rapport de recherche C2R (ressource internet)

CONFERENCES Master IFAC 2014-2015 Université F.RABELAIS, Tours

BRETON, H. PESCE, S.CORNU, L. DOUBLET, MH. HOUOT, I.

AUTRE CONFERENCE :

JOUFFRAY,C. (2003) *L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir*. Colloque Abbaye de Fontevraud , France

Liste des tableaux

Tab1 - Nombre de certifications délivrées par ministère en 2013.....	19
Tab2 - Age des femmes candidates à la VAE	20
Tab3 - Situation des femmes candidates à la VAE.....	20
Tab4 - L'environnement sémantique d'accompagner (P72)	44
Tab5 - Extrait du diaporama de MH DOUBLET	68
Tab6 - Les verbes les plus employés pour évoquer les trois formes d'accompagnement .	103
Tab7- Référentiel Fonctions/Activités de l'accompagnateur VAE - D. PINOL	121
Tab8-Accompagnement VAE, types d'activités conduites en accompagnement individualisé et en groupe. PINOL,D. Juillet 2015 (annexe 23)	

SOCIAL WORKER, TRAINER, VAE COUNSELLOR :

THREE FORMS OF COUNSELLING PRACTICES

SPECIFIC ATTITUDES AND CROSS-FUNCTIONAL SKILLS

The 2002 Social Modernisation Act (*loi de modernisation sociale*) has introduced a scheme for the accreditation of prior experiential learning (*validation des acquis de l'expérience*, VAE). This scheme is a “social breakthrough” which enables candidates to obtain recognition of any skills gained through experience and have them validated by a panel so as to be awarded a certification.

Getting a diploma without attending any training course is a rather unusual process for many candidates.

The *Social Modernisation Act* provides for voluntary counselling.

Counselling refers to a generic attitude which we examine in its relational, as well as ethical and technical dimensions.

Most often, counselling that is offered to VAE candidates seeking certification in social work is provided by social workers or trainers.

What commonalities and differences are there between the three forms of counselling made up by social counselling, counselling of learners and VAE counselling?

How can social workers and trainers build on their professional experience in social counselling and counselling of learners to support VAE candidates?

We conducted semi-structured interviews with four VAE counsellors who either were working at the same time as social workers or trainers in a training institution or had previously worked as such and we tried to identify a “common core of skills” shared by the three forms of counselling mentioned above.

KEY WORDS: counselling, experience, counselling relationships, ethics, methods and tools, transferable skills.

TRAVAILLEUR SOCIAL, FORMATEUR, ACCOMPAGNATEUR VAE :
TROIS FORMES DE PRATIQUES DE L'ACCOMPAGNEMENT
POSTURES SINGULIERES ET TRANSFERABILITE DES COMPETENCES

La loi de modernisation sociale de 2002 instaure la validation des acquis de l'expérience. Cela représente un « progrès social » qui permet aux candidats de faire reconnaître des compétences acquises par l'expérience, de les soumettre à la validation d'un jury, en vue d'une certification.

Obtenir un diplôme sans passer par la formation est plutôt inhabituel pour nombre d'entre eux.

La loi prévoit un accompagnement facultatif.

La notion d'accompagnement renvoie à une posture générique que l'auteure aborde dans son travail dans ses dimensions relationnelle, éthique et technique.

L'accompagnement VAE pour l'obtention d'un diplôme en travail social est réalisé, le plus souvent, par des travailleurs sociaux ou des formateurs.

Accompagnement social, accompagnement des publics en formation, accompagnement VAE, quels sont les points communs et les différences entre ces trois formes d'accompagnement ?

En quoi l'expérience professionnelle de l'accompagnement d'un travailleur social ou d'un formateur constitue t elle un atout pour accompagner des candidats à la VAE ?

A travers les entretiens semi - directifs réalisés auprès d'accompagnatrices VAE occupant simultanément ou ayant occupé des fonctions d'assistante sociale, d'éducatrice, de formatrice en institut de formation, l'auteure tentera de caractériser le « socle commun de compétences » entre ces trois formes d'accompagnement.

MOTS CLEFS : accompagnement, expérience, relation d'accompagnement, éthique, méthodes et outils, compétences transférables

Mémoire présenté par Danièle PINOL.

Sous la direction de Jacki CHOPLIN, Chargé de cours à l'université François RABELAIS de TOURS

En vue de l'obtention du MASTER PROFESSIONNEL 2^{ème} année « Sciences Humaines et Sociales » MENTION « Sciences Humaines et Épistémologie de l'Action » SPECIALITE « Sciences de l'Éducation et de la Formation »

PARCOURS « Ingénierie et Fonction d'Accompagnement en Formation »

ANNEXES

1. Démarche VAE
2. Livret de recevabilité et notice
3. Livret de présentation des acquis de l'expérience, notice d'accompagnement et référentiel (DEASS)
4. Parcours DSB UNIFAF
5. Accompagnement VAE : atelier d'écriture proposé par un organisme de formation
6. Tableau synthétique des pratiques d'accompagnement (PAUL, M)
7. Ingénierie des différents niveaux et processus à l'œuvre dans la fonction d'accompagnement (DENOYEL, N)
8. Distinction entre morale et éthique (CAFANTAN, S . p14. In BOUQUET, B . Ethique et travail social. Ed. DUNOD 2^{ème} édition 2012)
9. Présentation des accompagnatrices VAE rencontrées et éléments de leur parcours professionnel
10. Description synthétique de l'accompagnement d'une démarche de VAE (Portail VAE du ministère)
11. Retranscription des entretiens
12. Grilles de découpage thématique des discours (vides) (1-2-3)
13. Grille supplémentaire : l'influence de l'organisation sur la pratique professionnelle des accompagnatrices interviewées (vide) (4) et grille d'analyse des résultats (vide) (5)
14. Les 6 attitudes d'écoute de Porter (ressource internet)
15. Grilles de découpage thématique des discours (remplies) (1-2-3)
16. Grille supplémentaire : l'influence de l'organisation sur la pratique professionnelle des accompagnatrices interviewées (remplie) (4)
17. Grille d'analyse des résultats : accompagnement VAE, accompagnement des publics en formation, accompagnement social : les points communs (5)
18. Repères méthodologiques pour l'accompagnement VAE (Portail VAE du ministère)
19. Association Trouver/Créer (Fiche réalisée à partir du site de l'association)
20. Note Direction Générale Cohésion Sociale septembre 2014
21. Extrait diaporama présenté le 4/12/14 PINOL, D UE 952 Démarche du portfolio, être acteur de sa formation : Activités extra professionnelles et valeurs.
22. Quatre paradigmes pour la validation des acquis. HOUOT.I. Novembre 2004.
23. Accompagnement VAE, types d'activités conduites en accompagnement individualisé et en groupe. PINOL, D. Juillet 2015