



HAL
open science

Pratiques d'accompagnement et abandons en validation des acquis de l'expérience (VAE) : étude exploratoire des processus de décrochage

Chantal Borgel

► To cite this version:

Chantal Borgel. Pratiques d'accompagnement et abandons en validation des acquis de l'expérience (VAE) : étude exploratoire des processus de décrochage. Psychologie. HESAM Université, 2021. Français. NNT : 2021HESAC051 . tel-03955405

HAL Id: tel-03955405

<https://theses.hal.science/tel-03955405>

Submitted on 25 Jan 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

ÉCOLE DOCTORALE ABBÉ GRÉGOIRE
Centre de recherche sur le travail et le développement (CRTD)

THÈSE

présentée par : **Chantal BORGEL**

soutenue le : **14 décembre 2021**

pour obtenir le grade de : **Docteur d'HESAM Université**

préparée au : **Conservatoire national des arts et métiers**

Discipline : **Psychologie et Ergonomie**

Spécialité : **Psychologie**

**PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT ET ABANDONS EN
VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE (VAE).
ETUDE DES PROCESSUS DE DECROCHAGE**

THÈSE dirigée par :

Monsieur Even LOARER Professeur titulaire de chaire du Cnam

M. Eric HAMRAOUI, Professeur, CRTD, CNAM	Président
M. Bruno CUVILLIER, Professeur, Université Lyon 2	Rapporteur
M. Francis DANVERS, Professeur émérite, Université Lille 3	Rapporteur
M. Even LOARER, Professeur, Inetop, CNAM	Directeur de la thèse
Mme Laurence CONCANDEAU, Professeure, Université catholique de l'Ouest	Examinatrice

Affidavit

Je soussigné / soussignée, Chantal BORGEL déclare par la présente que le travail présenté dans ce manuscrit est mon propre travail, réalisé sous la direction scientifique du Professeur Even LOARER (directeur), dans le respect des principes d'honnêteté, d'intégrité et de responsabilité inhérents à la mission de recherche. Les travaux de recherche et la rédaction de ce manuscrit ont été réalisés dans le respect de la charte nationale de déontologie des métiers de la recherche. Ce travail n'a pas été précédemment soumis en France ou à l'étranger dans une version identique ou similaire à un organisme examinateur.

Fait à Paris, le 14 décembre 2021



Affidavit

I, undersigned, Chantal BORGEL hereby declare that the work presented in this manuscript is my own work, carried out under the scientific direction of Prof. Even LOARER (thesis director), in accordance with the principles of honesty, integrity and responsibility inherent to the research mission. The research work and the writing of this manuscript have been carried out in compliance with the French charter for Research Integrity.

This work has not been submitted previously either in France or abroad in the same or in a similar version to any other examination body.

Place Paris, December 14, 2021



Remerciements

Je tiens à remercier...

Monsieur Even Loarer, mon Directeur de thèse, pour sa disponibilité, ses orientations et pour ses précieux conseils prodigués tout au long de ma recherche.

Les membres du jury : Madame Laurence Cocandeu, Monsieur Bruno Cuvillier, Monsieur Francis Danvers et Monsieur Eric Hamraoui, pour avoir accepté d'évaluer ma thèse.

Tous les doctorants rencontrés qui ont représenté un soutien tout au long de ce parcours grâce à nos échanges fructueux, ainsi que mes collègues pour leurs encouragements.

Je remercie enfin tous les candidats engagés dans une démarche de VAE qui m'ont donné la possibilité de mieux comprendre leurs expériences et d'en saisir toute la richesse.

Résumé

Titre : Pratiques d'accompagnement et abandons en validation des acquis de l'expérience (VAE). Etude exploratoire des processus de décrochage

Le phénomène des abandons dans la VAE est problématique. Il remet en question les fondements mêmes de ce dispositif. Notre étude se concentre sur les effets que les différents modes de soutien peuvent produire pour endiguer le phénomène des abandons de VAE. Adapter l'accompagnement en fonction des problématiques de vie de la personne peut-il permettre d'éviter l'abandon ? Est-il possible d'identifier l'intention de « décrocher » de la procédure et d'agir précocement sur l'événement déclencheur ? Nous posons que la qualité de l'accompagnement est cruciale. Dans ce cadre, l'accompagnement apparaît alors sous de nouveaux contours en tant que ressource de développement non seulement professionnel mais personnel. Travailler à la construction du lien et à sa qualité tout au long de l'accompagnement contribuerait à éviter l'abandon, du moins pourrait le réduire considérablement. Cette étude propose d'analyser ce processus et d'en identifier les aspects fonctionnels et dysfonctionnels. Cette étude visant à comprendre les mécanismes et processus impliqués dans les abandons en VAE permettra également d'améliorer la pratique d'accompagnement.

Mots clé : Accompagnement, VAE, Abandon

Résumé en anglais

Title: Support practices and dropouts in validation of acquired experience (VAE). Exploratory study of drop out process

The phenomenon of dropouts in VAE is problematic. It calls into question the very foundations of this device. Our study focuses on the effects that different modes of support can produce to stem the phenomenon of VAE abandonment. Can adapting the accompaniment according to the problems of the life of the person make it possible to avoid the abandonment? Is it possible to identify the intention to leave and act early on the triggering event? We posit that the quality of the accompaniment is crucial. In this context, the support appears under new contours as a development resource not only professional but also personal. Working on the construction of the link and its quality throughout the accompaniment would help to avoid abandonment, at least could reduce it considerably. This study proposes to analyze this process and to identify its functional and dysfunctional aspects. This study aimed at understanding the mechanisms and processes involved in dropouts will improve the practice of accompaniment.

Key words: accompaniment, VAE, drop out

Table des matières

PREMIERE PARTIE :	29
CADRE THEORIQUE DE L'ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL	29
Chapitre 1 L'accompagnement professionnel.....	30
1-1 Qu'appelle-t-on accompagnement ?	30
1-2 Les différents modes d'accompagnement.....	33
1-3 Les acteurs de l'accompagnement professionnel.....	34
1.3.1 Les structures d'accompagnement	34
1.3.2 Les accompagnateurs	35
1.3.3 Les bénéficiaires d'une prestation d'accompagnement professionnel.....	36
1.3.3.1 Accompagner un public précaire : plus qu'un travail, une mission	37
1.3.3.2 Une prestation d'accompagnement à la recherche d'emploi dans un organisme privé.....	40
1.3.3.3 Une prestation d'accompagnement en faveur des seniors dans le cadre du F.S.E (Fonds social européen).....	42
1-4 La diversité des activités de l'accompagnement professionnel	43
1-5 Les caractéristiques du travail d'accompagnement professionnel.....	52
1.5.1 Introduction	52
1.5.2 Un travail centré sur la personne indissociable de l'acte d'accompagner.....	52
1.5.3 Les valeurs humaines agissantes : les postulats silencieux	53
1.5.3.1 Le respect inconditionnel de l'autre	53
1.5.3.2 La confidentialité.....	55
1.5.3.3 L'altérité	55
1.5.3.4 L'éthique du travail	55
1.5.3.5 L'éthique du <i>care</i>	56
1.5.3.6 L'empathie	57
1.5.3.7 L'alliance de travail.....	61
1.5.3.8 L'engagement.....	62
1.5.3.9 La prise de conscience d'être en responsabilité morale	63
1.5.3.10 L'importance donnée à la naissance du lien.....	64
1.5.3.11 L'assertivité	64
1.5.3.12 La créativité.....	65
1-6 Un travail de réflexions continu sur les pratiques d'accompagnement	67

Chapitre 2 L'accompagnement en validation des acquis de l'expérience (VAE).....	70
2-1 La spécificité des activités d'accompagnement en VAE.....	70
2-2 Descriptif du dispositif VAE	74
2.2.1 Genèse de la VAE en France.....	74
2.2.2 Le cadre législatif	75
2.2.3 Les applications.....	79
2-3 Les modalités de l'accompagnement en VAE	81
2.3.1 Les cinq étapes de la procédure et du parcours VAE.....	81
2.3.2 « Le dossier d'expériences » : un faire-valoir à la conception intelligente – Le premier livret – Le deuxième livret.....	85
2-4 Les différentes mises en œuvre de l'accompagnement en VAE.....	89
2.4.1 La prestation d'accompagnement VAE	89
2.4.2 Le travail préparatoire à l'accompagnement VAE.....	90
2-5 Les acteurs de l'accompagnement en VAE	94
2.5.1 Les structures d'accompagnement à la VAE	96
2.5.1.1 Les organismes valideurs agréés par l'Etat	96
2.5.1.2 Les centres académiques : Les Dava-Cava (dispositifs académiques de la validation des acquis).....	98
2.5.2 Les accompagnateurs en VAE : le descriptif des activités – Les compétences requises – La formation souhaitée.....	100
2.5.3 Étendue des contextes et de la nature des activités d'accompagnement en VAE	103
2-6 Un accompagnement vertueux pour les acteurs : les bénéfices démultipliés d'une prestation d'accompagnement en VAE pour les bénéficiaires et pour les accompagnateurs	109
2.6.1 Les bénéfices pour les candidats	109
2.6.2 VAE et pouvoir d'agir : le cas de Brigitte.....	111
2.6.3 Les bénéfices pour les accompagnateurs	114
DEUXIEME PARTIE :.....	119
CADRE THEORIQUE DE L'ABANDON EN VAE.....	119
Chapitre 3 L'abandon dans les démarches formatives.....	120
3-1 La notion d'abandon : une définition polysémique	120
3-2 Le décrochage scolaire.....	125

3-3 La VAE entre formation initiale et formation continue.....	126
3.3.1 La pédagogie et la didactique professionnelle	128
3.3.2 Formation, VAE et pouvoir d’agir	129
3.3.3 L’évaluation	130
3.3.4 Autonomie et reconnaissance : une démarche auto formative.....	130
3.3.5 L’accompagnement à l’orientation.....	131
3-4 La VAE : levier contre le décrochage scolaire ?.....	132
3-5 Décrochage en formation et en VAE : obstacle potentiel à l’insertion professionnelle et sociale.....	133
3.5.1 Lutter par la création de dispositifs couplant VAE et lutte contre le décrochage	134
3.5.2 Création d’un organe d’évaluation du système scolaire indépendant.....	136
3.5.3 Des passeurs d’expériences : le candidat en VAE, une figure exemplaire à impliquer dans la lutte. Une ébauche de dispositif hybride à expérimenter	137
Chapitre 4 L’abandon en formation	140
4-1 La lutte contre les abandons en formation dans l’enseignement secondaire	140
4.1.1 Les dispositifs vers la qualification et l’emploi	141
4.1.2 La prise en compte des soft skills et des hard skills.....	142
4-2 Les travaux de recherche sur les abandons en formation dans l’enseignement supérieur	145
4.2.1 Les travaux de recherche au niveau universitaire	145
4.2.2 Les travaux de recherche sur l’abandon d’une formation à distance	147
4.2.3 Les travaux de recherche sur les risques d’abandon de mémoire et de thèse en cours d’accompagnement.....	148
4-3 La question de la gestion des abandons en formation.....	153
Chapitre 5 L’abandon en VAE.....	156
5-1 Qu’appelle-t-on abandon d’une VAE ?	157
5.1.1 Abandon à l’initiative du candidat	157
5.1.2 Abandon à l’initiative de l’accompagnateur	157
5-2 La relativité des notions de réussite et d’échec dans le cas de l’abandon d’une VAE	159
5-3 La lutte contre les abandons en VAE.....	161
5.3.1 La lutte contre les abandons au niveau institutionnel	163

5.3.2 La lutte contre les abandons au niveau d'une structure privée d'accompagnement en VAE.....	166
5.3.3 La lutte contre les abandons au niveau d'un organisme de formation supérieur certificateur.....	170
5.3.4 La lutte contre les abandons au niveau de la recherche universitaire	174
5-4 Des expérimentations continues pour endiguer les abandons en VAE.....	178
5.4.1 Une initiative en cours d'expérimentation par VAE réalisée par un accompagnateur privé	179
5.4.2 Un projet de VAE expérimental pour les demandeurs d'emploi en région Grand-Est.....	181
5.4.3 La « Validation des acquis buissonniers (VAB) : vers une meilleure reconnaissance de l'expérience des étudiants à l'université ».....	182
5.4.4 Une expérimentation nationale. « 10.000 parcours VAE » : le plan « 500.000 formations » à l'attention des demandeurs d'emploi (2014-2015)	183
5-5 L'actualité des réformes de la VAE (échéance fin 2017 et 2018)	183
5-6 L'actualité de la recherche sur les abandons en VAE.....	189
TROISIEME PARTIE :	191
PRESENTATION ET ANALYSE DES PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT EN VAE	191
Chapitre 6 La mise en œuvre de l'activité d'accompagnement en VAE	198
6-1 Le contexte économique et social	198
6.1.1 Le contexte macroéconomique et les dispositifs d'accompagnement des personnes	198
6.1.2 Le contexte microéconomique : les problématiques individuelles recèlent des demandes complexes à satisfaire.....	199
6.1.3 Interactions entre écologie de la personne et écologie du travail d'accompagnement.....	200
6-2 Conséquences du contexte socioéconomique sur le travail d'accompagnement en VAE	203
6.2.1 La VAE à l'épreuve des injonctions	203
6.2.1.1 Injonctions envers l'individu.....	203
6.2.1.2 Injonctions envers les accompagnateurs	207

6.2.2 L'évaluation des chances de réussite du candidat et injonctions : pour les accompagnateurs, une autonomie au travail « contrainte »	208
6-3 Conséquences sur le réel du travail d'accompagnement en VAE	212
6.3.1 L'exigence du travail d'accompagnement	212
6.3.2 L'exigence d'efficacité.....	216
6.3.3 L'accompagnement : un catalyseur de ressources personnelles et professionnelles	217
6-4 Subjectivité et intersubjectivité dans l'accompagnement en VAE	220
6-5 Les limites de l'accompagnement en VAE.....	221
Chapitre 7 Les pratiques d'accompagnement en VAE au Cnam de Paris	224
7-1 Le contexte organisationnel de la pratique d'accompagnement en VAE	224
7.1.1 Un public avec ses particularités	224
7.1.2 La valorisation et la reconnaissance des acquis professionnels en quelques chiffres : VAPP (validation des acquis personnels et professionnels) - VES (validation des études supérieures) - VAE	225
7.1.3 Le cahier des charges	227
7.1.3.1 Une Charte de l'accompagnement à la VAE	227
7.1.3.2 Une étape cruciale : la recevabilité d'une VAE	232
7.1.3.3 Description et déroulement des étapes de l'accompagnement en VAE.....	232
7-2 L'activité du service VAE	234
7.2.1 Nature de l'activité d'accompagnement en VAE.....	234
7.2.2 Description de l'activité d'accompagnement.....	234
7.2.3 Définition de la fonction de « conseiller VAE ».....	237
7-3 Exemples de motivations individuelles à l'entrée du dispositif VAE	239
Chapitre 8 : Variété des situations individuelles et des pratiques d'accompagnement en VAE	242
8-1 Les accompagnateurs confrontés aux problématiques individuelles des candidats. 242	
8.1.1 Présentation de trois projets motivant l'entrée en VAE	243
8.1.1.1 Louis : le projet de qualification professionnelle	243
8.1.1.2 Christophe : le projet de reconversion professionnelle	243
8.1.1.3 Elise : le projet d'évolution professionnelle d'une personne en situation de handicap moteur	244
8.1.2 Présentation de demandes singulières	245

8-2 Les accompagnateurs confrontés aux décrochages : le problème de l'interprétation des comportements décrocheurs	247
8.2.1 Après la phase de recevabilité	250
8.2.2 Pendant l'accompagnement.....	251
8-3 Présentation et analyse de quatre accompagnements à risque de décrochage	253
8.3.1 Agnès : candidate au licenciement	253
8.3.2 Georges : demandeur d'emploi sans statut professionnel clairement défini	255
8.3.3 Solange : des décrochages successifs compromettant définitivement la démarche	258
8.3.4 Maurice : une situation professionnelle intenable par sa dangerosité.....	266
8-4 Des modalités d'accompagnement relatives au binôme accompagné-accompagnateur	272
8-5 Des modalités d'accompagnement différenciées relatives au statut des candidats à l'entrée du dispositif VAE.....	272
8.5.1 Le cas des demandeurs d'emploi	273
8.5.2 Le cas de la simultanéité des activités résultant de la démarche VAE. Le cumul des activités : activité professionnelle + travail d'élaboration du « dossier d'expériences » VAE + formation en cours	273
Chapitre 9 : Les causes identifiées d'abandon en VAE	276
9-1 Première typologie des causes d'abandon en VAE.....	276
9.1.1 Les abandons ayant pour cause un défaut de financement.....	276
9.1.2 Les abandons pour cas de « force majeure ».....	277
9.1.3 Les abandons liés à des événements d'ordre privé	278
9.1.4 Les abandons intervenant à la suite d'une période de réflexion	278
9.1.5 Les abandons par manque de confiance en soi	278
9.1.6 Les abandons par manque de disponibilité	279
9-2 Une gestion administrative complexe des abandons de VAE	280
9.2.1 Le préalable : le candidat doit justifier son abandon.....	280
9.2.2 Gestion comptable des abandons en VAE	282
9.2.3 Gestion informatique des abandons en VAE	284
9-3 Répercussions de la gestion administrative sur la relation humaine et pédagogique	286

9.3.1 Un exemple de perte de chances : trois accompagnateurs pour un seul candidat	286
9.3.2 Entretien avec un des conseillers VAE ayant accompagné Jean-Marc.....	290
9.3.3 Commentaires et analyse de l'entretien	291
9-4 Analyse de l'étude de cas.....	297
9.4.1 Conséquences de l'imputabilité de l'état d'abandon d'une VAE	297
9.4.2 la gestion de l'activité : une activité sous contrôle ou une activité contrôlée ?	298
9-5 Modélisation : démonstration à l'aide d'une hypothèse d'école de la déperdition des candidats.....	299
Chapitre 10 Tentative d'analyse des phénomènes de décrochage en cours d'accompagnement en VAE.....	303
10-1 L'initiative du décrochage : une mise en œuvre de stratégies de reconnaissance .	303
10.1.1. Rupture du lien d'accompagnement à l'initiative du candidat : une stratégie bien rôdée pour tester son propre engagement et évaluer l'intérêt suscité auprès de son accompagnateur.....	303
10.1.2 Rupture du lien d'accompagnement à l'initiative de l'accompagnateur : une stratégie pour « faire raccrocher » ?	307
10.1.3 Analyse des stratégies	308
10-2 Des points communs à toutes les situations d'abandon d'une VAE relatifs à la relation d'accompagnement : la rupture de l'engagement	310
10.2.1 L'abandon d'une relation interpersonnelle	311
10.2.2 Une prise de distance temporelle et physique	311
10-3 Conséquences de la qualification des décrochages en « abandon »	312
10.3.1 Problématisation d'une gestion éliminatoire.....	312
10.3.2 La question de l'interprétation des comportements « décrocheurs » : les abandons les plus nombreux ?.....	316
10.3.3 Ressources et développements du travail d'accompagnement	317
10-4 La question de la responsabilité de l'accompagnateur sur les décisions de classement des VAE en abandon.....	319
10-5 Certains accompagnements mènent-ils à l'abandon ?	320
10.5.1 L'accompagnement : maillon faible du dispositif ?	320
10.5.2 Tentatives de réponses	321

10.5.3 De quoi le décrochage qui dans certains cas mène à l'abandon est-il le symptôme ?	323
10-6 Des nouvelles modalités d'accompagnement sont possibles.....	326
10.6.1 Les buts supérieurs de l'action d'accompagnement en VAE.....	327
10.6.2 Initier un changement par des stratégies d'interventions nouvelles.....	327
10.6.3 Proposition d'une pratique nouvelle pour résoudre le problème des dossiers classés en abandon : ce qu'il faudrait faire avec les dossiers « échoués » ou « en attente »	330
Chapitre 11 La dimension psychologique de l'accompagnement en VAE.....	335
11-1 L'intuition	335
11-2 L'implication mutuelle dans la démarche VAE.....	335
11-3 D'une évaluation l'autre : le candidat évalue l'évaluation de l'accompagnateur le concernant	336
11-4 La mise en œuvre d'une stratégie professionnelle : l'accueil ou la perte. L'épreuve du défi par un test.....	337
11- 5 Lever le doute : pour une confiance mutuelle.....	339
Chapitre 12 Pour une approche centrée sur la personne indissociable de l'acte d'accompagner en VAE.....	344
12-1 Nécessaire prise en charge des besoins des bénéficiaires lors de l'accompagnement en VAE.....	345
12.1.1 Légitimation de l'individualisation des accompagnements en VAE	345
12.1.2 La question du consentement	346
12.1.3 Emergence d'une hypothèse forte : satisfaire le désir sous-tendu par la demande accroît les chances de succès de la démarche	347
12-2 Enjeu général: L'acte d'accompagner exige une approche humaniste de l'accompagnement	349
12.2.1 Représentation schématique d'un accompagnement humaniste	349
12.2.2 Une stratégie de contournement.....	352
12.2.3 Jouer avec la règle : travail réel et travail prescrit.....	352
12-3 Les leviers d'actions	354
12.3.1 Un écart bénéfique est une aptitude à la rencontre.....	354
12.3.2 Quel est le devenir d'une relation basée sur la technique ?	354
12.3.3 Le pas de côté : un accompagnement qui vaut le détour.....	355

12-4 Ressources et développements de la VAE.....	356
12.4.1 Le phénomène de latence	357
12.4.2 Les niveaux de fragilisation	357
12.4.3 Dématérialiser ou déshumaniser la VAE ?	359
12-5 Pour éviter les abandons en VAE faut-il abandonner l'accompagnement ?.....	360
QUATRIEME PARTIE :	362
ETUDES ORIGINALES SUR LES PHENOMENES D'ABANDON EN VAE EN LIEN AVEC LES PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT	362
Chapitre 13 Présentation des études.....	365
13-1 Introduction.....	365
13-2 Le choix du terrain	368
13-3 L'inclusion	369
13-4 La problématique générale.....	370
13-5 Présentation générale des enquêtes portant sur la satisfaction de l'accompagnement en VAE : le vécu de l'accompagnement	371
13.5.1 Etude 1 : enquête par entretiens auprès de candidats en VAE en situation de décrochage inscrits au Cnam de Paris	373
13.5.2 Etude 2 : enquête auprès des demandeurs d'emploi	373
13.5.3 Etude 3 : enquête par questionnaire en ligne auprès de candidats VAE ayant bénéficié d'un accompagnement VAE.....	373
Chapitre 14 Etude 1 : enquête par entretiens auprès de candidats en situation de décrochage inscrits au Cnam de Paris	375
14-1 Introduction.....	375
14-2 L'objectif poursuivi	376
14-3 Méthode	376
14.3.1 Choix méthodologiques.....	376
14.3.2 Le périmètre de l'enquête.....	377
14.3.3 Echantillon	377
14.3.4 Protocole.....	378
14.3.5 Techniques et matériel utilisés	378
14-4 Présentation de quatre parcours de candidats ayant abandonné définitivement leur VAE. Profil - Description des parcours des candidats - Analyse des entretiens.....	379

14.4.1 Elena «Des problèmes familiaux et professionnels provoquant une dépression nerveuse ».....	380
14.4.2 Carmen « Un conflit collectif de travail fait échouer la VAE ».....	385
14.4.3 Corine « Un rapport problématique avec l'école difficilement surmontable ».....	388
14.4.4 François « Une mise à la retraite contrainte conduisant à l'abandon de la VAE »	392
14-5 Synthèse des entretiens	396
Chapitre 15 Etude 2 : enquête auprès de demandeurs d'emploi	401
15-1 Introduction.....	401
15-2 Problématique	401
15.2.1 Les hypothèses relatives au retour à l'emploi	402
15.2.2 Une population déterminée : les singularités des candidats à la VAE en recherche d'emploi	404
15-3 Méthodologie	404
15-4 Méthode	405
15.4.1 Echantillon	405
15.4.2 Présentation du questionnaire.....	406
15.4.3 Justification des thèmes retenus	407
15-5 Pré-enquête : passation et analyse du questionnaire de satisfaction : Frank.....	411
15-6 Recueil et analyse qualitative des données de six protocoles	416
Chapitre 16 Etude 3 : enquête quantitative sur l'accompagnement en VAE	423
16-1 Méthodologie de l'enquête	423
16.1.1 Echantillon	423
16.1.2 Matériel utilisé.....	423
16.1.3 Périmètre de l'enquête.....	424
16-2 Analyse descriptive des données sociodémographiques de 26 protocoles	427
16-3 Une approche statistique des motivations d'entrée dans le dispositif VAE par traitement informatique Iramuteq.....	430
16.3.1 Objectif.....	430
16.3.2 Problématique.....	431
16.3.3 Traitement statistique des motivations	432
16-4 Recueil et analyse descriptive des données	436
16-5 Synthèse de l'étude 3	449

CINQUIEME PARTIE :	454
DISCUSSION - LA VAE EN TANT QU'EXPERIENCE PSYCHIQUE	454
Chapitre 17 Les dimensions psychologiques de la demande de VAE	455
17-1 Introduction.....	455
17-2 L'engagement en VAE révèle un ensemble de désirs et de besoins latents à intégrer à la demande	455
17-3 ... Qui reposent sur un lien dont la qualité préfigure la capacité de l'accompagnateur à prendre en compte la demande et à y répondre	457
17-4 Ce lien est consubstantiel à la demande globale et ses ressorts intimes	459
17-5 ... Ressorts qui sont liés à des enjeux multiples	460
17-6 Enjeux dont le dévoilement rend vulnérable	462
17-7 Enjeux dont la prise en compte est d'une impérieuse nécessité	463
17-8 Enjeux dont la prise en compte requiert une expertise	465
17-9 L'accompagnement en VAE et la psychologie.....	466
17.9.1 La question de la formation des accompagnateurs en VAE.....	468
17.9.2 Y a-t-il un apport de la psychologie à l'accompagnement en VAE ?.....	469
17.9.2.1 Les questions sur l'apport de la discipline en général.....	469
17.9.2.2 Les questions sur l'apport de la formation psychologique des accompagnateurs	469
17.9.2.3 Les questions sur les pratiques d'accompagnement exercées	470
17.9.3 Les accompagnateurs-psychologues permettent-ils de réduire les abandons en VAE ?.....	471
17.9.4 Quelle est la place des psychologues dans le champ de l'accompagnement en VAE ?.....	472
17.9.5 L'accompagnement en VAE est un accompagnement professionnel singulier	472
17.9.6 L'accompagnement en VAE et la psychologie du travail.....	473
17-10 Le territoire psychologique du travail d'accompagnement : création d'un espace symbolique de travail	477
17-11 Des demandes hétérogènes et polymorphes	479
17-12 Essai de classification des candidats en profils psychologiques.....	480
17.12.1 Les facteurs de différenciation des sujets.....	480
17.12.2 Les profils facilitants : les profils « d'accrocheurs »	482

17.12.3 Les profils de « décrocheurs ».....	484
Chapitre 18 La dimension psychosociale de l'accompagnement en VAE.....	490
18-1 La fonction psychologique de l'accompagnement	490
18.1.1 L'accompagnement en VAE nécessite la maitrise des concepts de la psychologie clinique.....	490
18.1.2 Le nécessaire recours à la clinique	490
18.1.3 Etre en capacité de gérer les fragilités psychologiques.....	491
18-2 Une clinique de l'accompagnement.....	493
18.2.1 Des paradigmes alternés : glissement d'une approche techniciste vers une approche englobant la réalisation de soi	493
18.2.2 Prééminence de la relation humaine sur la technique en cas de décrochage ..	494
18.2.3 L'accompagnement comme éthique clinique.....	495
18-3 De l'éthique personnelle à l'éthique professionnelle : une posture clinique d'accompagnement des transitions.....	495
18-4 Le travail émotionnel	498
18.4.1 Faire bon usage de l'abandon : le désir doit réinvestir un nouveau projet.....	498
18.4.2 Exigence d'une compensation : partir avec quelque chose.....	499
18.4.3 La gestion des déceptions.....	499
18.4.4 L'ambivalence de l'abandon	501
18-5 Accompagner l'abandon comme l'échec ?	501
18.5.1 Pourquoi débloquer une situation de risque probable d'abandon d'une VAE ?	502
18.5.1.1 L'accompagnement dans l'abandon.....	503
18.5.1.2 L'accompagnement dans l'échec	504
18.5.2 Angle mort de l'abandon : perdre sur plusieurs tableaux à la fois	504
18.5.3 La gestion des échecs : des déceptions relatives aux décisions négatives des enseignants et du jury de validation	505
18.5.3.1 En amont de l'accompagnement : un enseignant réticent	505
18.5.3.2 En aval de l'accompagnement.....	505
18-6 Prise de risque partagée ou multipliée ?	507
18-7 Devoir d'assistance ou refus d'ingérence : pour le bien de l'autre ?.....	508
18.8 Rupture, transition, décrochage : la gestion des problèmes transitionnels.....	509
18.9 Les limites de l'accompagnement	510

18.9.1 La question de l'investissement : jusqu'où peut-il aller ?.....	510
18.9.2 La clarification de la demande	511
18-10 La recherche d'une vérité à l'épreuve de l'accompagnement	512
SIXIEME PARTIE.....	514
PROPOSITION : LA DIMENSION HUMAINE DU	514
TRAVAIL D'ACCOMPAGNEMENT.....	514
Chapitre 19 Tendre vers une exploitation vertueuse et humaniste du dispositif VAE intégrée au système de vie.....	516
19-1 Rappel de la problématique	516
19-2 L'architecture de la thèse : retour sur notre question de départ.....	516
19-3 Structuration de la question en objet de recherche	517
19.3.1 L'accompagnement : problèmes et perspectives.....	519
19.3.2 Illustration de la genèse de la recherche.....	521
19.3.3 Des programmes de lutte contre les décrochages en VAE agissant sur trois niveaux interdépendants : au niveau national, au niveau institutionnel, au niveau de l'activité.....	525
19.3.3.1 Au niveau national	525
19.3.3.2 Au niveau institutionnel dans les services accompagnateurs.....	525
19.3.3.3 Au niveau de l'activité (les pratiques) pour intervenir en amont des abandons	526
19-4 Implications pour la pratique	528
19.4.1 Pistes à explorer pour combattre les abandons en VAE.....	528
19.4.2 Manifeste pour un modèle d'accompagnement VAE hybride	530
19.4.3 Conditions à la mise en œuvre de modèles innovants : la conduite de changement	532
19.4.4 Opérationnalisation. L'activité d'accompagnement en VAE et la conduite du changement sur trois échelles : à l'échelle du collectif - A l'échelle de l'organisation du travail - A l'échelle d'un service	533
19.4.4.1 Déploiement de notre recherche : les applications envisagées	540
19.4.4.2 Proposition de modèles de professionnalisation à l'attention des accompagnateurs	546
19.4.4.3 Proposition de modèles d'accompagnement à l'attention des bénéficiaires	549

19.4.4.4 Un exemple métaphorique d'accompagnement : une invitation au voyage	551
19.4.4.5 Un exemple de pratique d'accompagnement éprouvée.....	556
Chapitre 20 Un regard critique sur le métier, non sur le professionnel	558
20-1 L'intérêt de disposer d'un terrain d'observations : prendre sa pratique comme objet de recherche.....	558
20-2 Rendre visible des pratiques pour évaluer sans juger	559
20.2.1 Le contrôle de conformité des dossiers VAE par les accompagnateurs. Satisfaire aux prérequis : inclure ou exclure	559
20.2.2 Quatre prérequis indispensables pour déclarer une candidature recevable : quatre formes de pouvoir ?	560
20.2.3 Le contrôle de conformité des demandes : un pouvoir d'élimination des demandes ?	561
20-3 Pourquoi des composantes du travail d'accompagnement VAE sont-elles éliminatoires ?	564
20.3.1 Contrer la complexité en l'éloignant.....	564
20.3.2 Agir sur les contraintes temporelles	565
20.3.3 Le temps : facteur-clé de la qualité de l'accompagnement	568
20-4 Conséquences sur les demandes	569
20.4.1 L'effacement social	569
20.4.2 D'une exclusion, l'autre	570
20-5 Solutions envisagées	571
20.5.1 La recherche de l'anomalie	571
20.5.2 L'accompagnement « contraint »	572
20.5.3 Lutter contre une pratique éliminatoire : celle d'accompagner d'abord en fonction de ses propres critères ?	574
20.5.4 Une pratique inclusive : des transgressions positives	575
20-6 Les avantages	577
20.6.1 Moralisation de l'accompagnement en VAE : de la conscience de soi à la conscience professionnelle.....	577
20.6.2 Du rien à quelque chose. Une chance de rattrapage pour les candidats à la VAE : sortir d'un processus d'exclusion pour entrer dans un processus d'inclusion	578
Chapitre 21 Réflexions sur ce qu'accompagner veut dire.....	581

21-1 Qu'est-ce que la VAE ? Qu'est-ce que l'accompagnement ?.....	581
21-2 Qu'est-ce que la fin d'un accompagnement VAE ?.....	582
21-3 « Accompagner efficacement, c'est contribuer à un projet de société » (Caspar, 2012)	583
21.3.1 Enjeux sociétaux initiés par les praticiens.....	583
21.3.2 Un monde de la formation fluctuant	584
21.3.3 « Le droit à apprendre tout au long de la vie est un droit humain ».....	585
21.3.4 Interdépendance entre les missions des enseignants et celles des accompagnateurs VAE.....	586
21-4 La reconnaissance : permanence de l'intime dans une demande de VAE.....	587
21.4.1 La reconnaissance et ses parcours	592
21.4.2 « Quand dire c'est faire »	592
21.4.3 La question de l'identité.....	592
21.4.4 La question du retour.....	593
21-5 Une réussite qui tient à une alchimie entre accompagnateur et accompagné	593
Chapitre 22 Dans l'engouement à porter l'accompagnement d'un Autre au succès, il y a quelque désir de nous porter nous-mêmes	596
22-1 Introduction.....	596
22-2 Une posture anthropologique : s'engager à défendre une cause.....	597
22-3 Nouveau modèle - Nouveau monde.....	597
22-4 Une philosophie de l'accompagnement	598
22-5 Une problématique tragique ?.....	600
22-6 Grandir, se transformer	600
22-7 Les pratiques éliminatoires engendrent des abandons	602
22.7.1 Les pratiques d'exclusion sont emblématiques d'un phénomène de société ..	603
22.7.2 Le temps comme allié de la réussite dans le dispositif de validation des acquis	603
22.7.3 Nouveau monde - nouveau paradigme : un engagement humaniste en VAE.	605
22-8 Travailler avec le dispositif : son potentiel et son développement	607
22.8.1 Un engagement dans un dispositif aux issues toujours positives.....	608
22.8.2 Articulation du politique et de l'éthique : les fondamentaux de l'accompagnement	609
Conclusion générale	611

Bibliographie.....	614
Liste des figures	624
Liste des tableaux	626

« ... Aucun individu n'est libre de décrire la nature avec une impartialité absolue, mais contraint au contraire à certains modes d'interprétation alors même qu'il se croit le plus libre »

Benjamin Lee Whorf

Introduction générale

Créée par une loi de 2002, la Validation des acquis de l'expérience (VAE) a permis d'obtenir un diplôme, un titre ou une certification à caractère professionnel à partir de la seule expérience de travail et/ou d'activités associatives, syndicales ou citoyennes. Elle répond à une double exigence. Economique tout d'abord, en permettant des certifications rapides, moins coûteuses que des retours en formation longue, adaptées aux besoins des entreprises et aux changements rapides des techniques et des manières de travailler. Sociale ensuite, en conférant une dignité du diplôme ou du titre professionnel aux parcours de travail des individus, elle est source de reconnaissance et de dynamiques de mobilité professionnelle. Or, La VAE s'essouffle depuis 2011 et les abandons sont très nombreux. Le nombre total de validations reste modeste et reste très inférieur aux objectifs assignés à l'origine (60 000 par an). Les délais en particulier (de neuf à seize mois en moyenne) représentent un gros obstacle. Pour exemple, en 2015, 40360 personnes se sont présentées devant un jury de VAE, 31 % des candidats ont abandonné en cours de route, 59,5 % des candidats ont obtenu une validation totale, 26,9 % une validation partielle, et 13,6 % aucune validation (Dares, 2015). Par ailleurs, la VAE est sous-utilisée par les demandeurs d'emploi (25 % des dossiers ont été déposés par des demandeurs d'emploi).

Dans le cadre de notre activité au service VAE du Conservatoire National des Arts et Métiers (Cnam) de Paris, nous avons constaté qu'environ un tiers des candidats accompagnés arrivent au terme de cette entreprise et un tiers abandonnent en cours de route sans que l'on sache pourquoi, ni que l'on s'interroge sur la ou les causes du décrochage. L'abandon peut avoir des répercussions dommageables sur leur avenir personnel mais aussi social, professionnel et familial. La déception est à la hauteur de ce que cet engagement représentait en tant que promesse de changement significatif et d'espoir de sortir de sa condition. Quant à l'accompagnateur, il est bien sûr aussi concerné par cet échec, qui, sans remettre forcément en doute ses compétences, le laisse insatisfait voire frustré. Cet état des lieux engendre un certain nombre de questions : quels obstacles faut-il lever pour que la VAE se développe davantage, qu'elle soit plus accessible et plus intégrée aux parcours professionnels des personnes selon leur statut : salariés, indépendants, demandeurs d'emploi et jeunes ? Pouvons-nous empêcher ce phénomène de décrochage et comment ? La qualité de la relation est-elle en cause ? L'expertise a-t-elle été à la hauteur ? Y a-t-il des événements repérables qui empêchent le déroulement du travail et qui obligent malgré elle, la personne à renoncer ? Faut-il repenser les pratiques d'accompagnement professionnelles ? Comment s'y prendre lorsque les conditions

d'exercice des missions d'accompagnement imposent un cadre général prescrit pris dans un réseau de professionnels et associées in fine à une rentabilité ?

Prenant pour point de départ l'observation d'une perte de candidats conséquente constatée au niveau national, nous nous sommes interrogés sur les origines de cette défection. Cela nous a amené à nous interroger sur les pratiques d'accompagnement en VAE dans les différents lieux de réalisation de celles-ci : ont-elles un impact sur la réalisation et le succès de la démarche VAE ?

A partir de notre expertise des accompagnements, nous voulons apporter notre contribution à la compréhension du phénomène de constitution de perte de candidats : du décrochage inopiné, aux décrochages successifs, se concrétisant en abandons définitifs. Notre ambition est d'apporter des éléments de compréhension de ces phénomènes dont l'ampleur révélée par les statistiques pose question et menace le dispositif même. Pour atteindre cet objectif, notre recherche se propose à travers le repérage et l'analyse des causes des intentions d'abandons de VAE ou d'abandons avérés, de porter notre attention sur les différents modes d'accompagnement des parcours et leurs variations confiées aux professionnels aux compétences singulières mises en place de manière informelle et inédite pour y remédier. Plus précisément, elle questionne le rôle des accompagnateurs qui dépasse de loin l'accompagnement « académique », lorsque ceux-ci confrontés à un être souffrant car « empêché », mettent en place des mécanismes psychologiques pour soutenir l'autre. Plus finement, il s'agit par l'identification de l'événement ou des événements internes et externes qui se sont produits « dans la vie de l'autre » et qui sont à l'origine de la démobilisation, d'en évaluer l'importance et les conséquences qui peuvent aller jusqu'à compromettre définitivement l'engagement du candidat porteur de son projet, afin de les dépasser et ainsi permettre au candidat de l'atteindre, et ainsi de se réaliser en évitant la rupture. Ainsi, celui-ci est amené à se réorienter dans la vie grâce à une relecture qu'il fait de son passé riche d'expériences. Celles-ci lui permettant de se réaliser en devenant plus autonome au sein d'un monde professionnel instable auquel il devra sans cesse s'adapter. La VAE facilite cette réadaptation permanente, et donne de la cohérence au parcours professionnel (Cocandeu, 2021).

Parce qu'ils s'imposent naturellement aux accompagnateurs, leurs actions et leur comportement soutiennent et protègent tout à la fois. Est-il possible de repérer intuitivement le signal prédictif qui peut signifier l'intention d'abandon et d'intervenir sur cet événement déclencheur pour

endiguer ce phénomène d'abandon ? Il conviendra au cours de cette recherche de mesurer toute l'étendue des domaines de ce que la rupture concerne.

A ce stade de réflexion, nous nous demanderons si l'exercice de persuasion qui consiste à soutenir l'autre pour dépasser le ou les obstacles et lui permettre de s'engager est toujours salubre.

Nous pensons bien agir mais pourquoi ? Et pour qui ? Existe-t-il une fonction de l'abandon, à prendre en considération et à conceptualiser dans l'étude des parcours de ceux s'engagent dans la VAE puis qui y renoncent ? Le respect de la décision d'abandon est au cœur de notre réflexion. Des questions fondamentales émergent et s'imposent : pour un candidat, l'abandon de sa VAE est-il dans tous les cas un échec pour lui ? En tant qu'accompagnateurs devons-nous lutter contre l'abandon qui met fin à notre engagement mutuel et surtout à notre mission consistant à aider le candidat à surmonter les causes de cet abandon qui font obstacle et à y faire face de sorte que son projet se réalise conformément à ses attentes ? A celles des professionnels de l'accompagnement ? A celles de l'organisation de travail qui nous emploie ? Notre rôle s'inscrirait alors dans un cadre plus large que le travail classique et normé de notre fonction. Sommes-nous tous capables d'intervenir ? Dans quel(s) intérêt(s) ? Avec quelle prise de risque pour les autres et pour nous-mêmes ? Pour quels bénéfices ?

Placés face à toutes les interrogations morales auxquelles nous sommes confrontés en tant que professionnels de l'accompagnement mais aussi en tant qu'acteurs et témoins en première ligne de ce que l'on pourrait qualifier d'une « errance professionnelle », nous pourrions en éveillant les esprits et modifier nos comportements devenir précurseurs, dès à présent, d'une nouvelle appréhension de nos semblables par une compréhension humaniste de ce qu'accompagner signifie réellement par la prise en compte des enjeux psychosociaux et sociétaux dès notre mise en relation avec une individualité. Nous pourrions ainsi transmettre nos réflexions en « passeurs d'expériences humaines » productrices d'émancipation et de liberté.

A notre niveau de réflexion, notre intérêt à s'interroger sur le sens de nos actions d'accompagnement dans le cadre de cette recherche universitaire est centrée sur la satisfaction des besoins individuels. Nous souhaitons insuffler l'envie et la nécessité de porter un regard nouveau sur l'homme inséré dans le monde et son devenir - non dissocié du monde du travail et de la vie sociale - par une invitation à penser mais aussi à ressentir non seulement notre pratique professionnelle par une prise en charge contenante pour l'autre, mais aussi génératrice de savoirs et de connaissances directement transmissibles par une mise en œuvre simple et

immédiate de ce que nous pourrions appréhender comme une nouvelle conception de l'accompagnement, en l'occurrence, par la mise en place d'un dispositif de lutte contre le décrochage en VAE.

Si les recherches que mènent la psychologie du travail sur ces différentes problématiques sont en mesure d'apporter des éléments de compréhension sur les processus psychologiques mis en œuvre par les professionnels de l'accompagnement et sur les modalités d'actions et d'accompagnements possibles, peu d'études révèlent le travail invisible, non formalisable, qualitatif, à la frontière des pratiques des professionnels en prise directe avec des histoires de vie singulières et pour qui les demandes, quelque que soit leur degré de complexité, se doivent d'être satisfaites. Comment et à quel prix ? C'est tout l'enjeu de cette présente recherche.

L'intérêt de cette recherche est triple : humain, social et intellectuel. Humain, car nous situons dans une problématique axée sur la réalité professionnelle ou d'exclusion vécue (c'est-à-dire ce que l'individu est en train de vivre, comment il agit face aux obstacles), et pourquoi nous nous sentons contraints, en tant que professionnels de l'accompagnement, de répondre à une demande concrète indissociable des problèmes de la vie courante, telle qu'elle nous est présentée et qui nous éprouve, parce qu'appréhendée de façon globale. Enjeu social, car en tant qu'acteurs impliqués dans le monde du travail, et plus précisément dans le secteur de la Formation professionnelle d'adultes, notre ambition est de faire œuvre utile en interrogeant nos pratiques d'accompagnement en lien avec chaque individualité, quelles que soient les modalités du cadre prescrit de l'institution qui nous emploie, lorsque témoins en exercice, nous sommes confrontés à la vulnérabilité d'autrui, notre semblable en demande d'aide, parfois vitale. Notre principale préoccupation est de savoir comment remplir nos missions dans des situations de plus en plus complexes.

Nous avons choisi comme terrain d'observation de ces stratégies d'adaptation et de résistance que nous nous proposons de cerner, notre propre périmètre professionnel d'actions vers les acteurs principaux impliqués dans la démarche VAE que sont les candidats¹ et les

¹ Nous emploierons également les termes de : consultant, demandeur, bénéficiaire, postulant, stagiaire, participant, partenaire, interlocuteur, contractant, usager, protagoniste selon le contexte que nous décrivons.

accompagnateurs². Ce dispositif offre à bien des égards des démonstrations d'occasions de rebondir sur plusieurs domaines à la fois et permet d'en tirer satisfactions et bénéfices quel qu'en soit l'aboutissement. En effet, réaliser une VAE permet de changer significativement sa situation car elle s'inscrit dans un projet de vie. Même si elle n'aboutit pas à un succès, l'accompagnement reste une source de transformation et de développement de soi.

Les raisons de nos choix

Le Cnam de Paris est un terrain privilégié pour observer les pratiques professionnelles d'accompagnement en VAE en raison de la spécificité du public et de la longue tradition de prise en compte de l'expérience des publics là où la VAE s'origine. En ce qui concerne notre expérience de douze années dans le domaine de l'accompagnement en VAE dans cet organisme de formation supérieure, nous tenterons d'apporter des éléments éclairant ces problématiques transitionnelles pour des individus se trouvant en activité ou en recherche d'emploi - mais pas forcément sans activité - et qui ont choisi d'effectuer une VAE dans le cadre institutionnel où nous évoluons.

Nous justifions le choix de cet objet de recherche par le fait que le dispositif VAE est très exigeant et représente un travail complexe requérant une forte et longue implication de la part des deux acteurs principaux : le consultant et l'accompagnateur. Cette relation fondée primitivement sur la confiance, nous situe d'emblée au plus près de la formulation des besoins constitutifs d'un projet professionnel, qui est en première intention la VAE, ancré dans un projet de vie, par la satisfaction des besoins psychologiques qui y sont attachés.

La VAE représente donc un enjeu considérable pour celui qui s'y engage. Or, l'entrée dans ce processus complexe ne peut se réaliser que dans un contexte favorable, c'est-à-dire offrant des conditions propices à un tel investissement qui sont inhérents à la situation personnelle du demandeur au moment où il se présente à nous : ses conditions de vie, sa problématique professionnelle, son état physique et psychologique, ses urgences et contraintes.

² Nous utiliserons également les termes de : conseiller, animateur, interlocuteur, partenaire, intervenant, accompagnant, accompagnateur, contractant, praticien, expert, professionnel, agent (se rapportant à une mission de service public), protagoniste, intervenant, selon le contexte que nous décrivons.

Organisation de notre mémoire de thèse

Notre thèse comporte six parties qui se décomposent en vingt-deux chapitres.

La première partie (chapitre 1 et 2) est consacrée au cadre théorique de l'accompagnement professionnel.

La deuxième partie (chapitre 3 à 5) est consacrée au cadre théorique de l'abandon en VAE et à sa prévention.

La troisième partie (chapitre 6 à 12) est consacrée à une présentation et une analyse des pratiques d'accompagnement en VAE fondées sur les expériences des accompagnateurs en VAE au Conservatoire National des Arts et Métiers (Cnam) de Paris.

La quatrième partie (chapitre 13 à 16) présente trois études originales sur le phénomène d'abandon en VAE en lien avec les pratiques d'accompagnement.

La cinquième partie (chapitre 17 et 18) est consacrée à une discussion générale des résultats en mettant l'accent sur les dimensions psychologiques de la demande de VAE et sur les dimensions psychosociales de l'accompagnement en VAE.

La sixième et dernière partie (chapitre 19 à 22) vise à faire des propositions et recommandations concernant l'accompagnement selon les statuts et les rôles respectifs des acteurs impliqués dans la démarche d'une VAE dans une perspective humaniste et écologique du dispositif de VAE.

Une conclusion générale viendra clore notre thèse.

PREMIERE PARTIE :

CADRE THEORIQUE DE L'ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL

Chapitre 1 L'accompagnement professionnel

Avant-propos

L'accompagnement professionnel s'attache à toute mission qui a un lien avec le monde du travail. L'accompagnement à la VAE est spécifiquement lié au dispositif dont la définition, le déroulement, les modalités et la durée sont encadrés par la loi. Il est confié aux accompagnateurs dont la mission est de mener les candidats à la réussite grâce à leur savoir-faire et savoir-être : apports méthodologiques, attentes spécifiques des jurys de validation, corrections de l'écrit et préparation à l'oral. L'accompagnement représente un soutien tout au long du parcours.

Les travaux sur l'accompagnement datent de la fin des années 1990, au moment où ce modèle monte en puissance. Ni les approches réflexives, ni les nombreux praticiens n'ont pu s'entendre sur une définition de l'accompagnement, en dehors d'une définition minimale commune. La difficulté à cerner leurs tâches vient du fait que l'accompagnement s'élabore à partir de logiques et d'objectifs divers : former, enseigner, aider, conseiller, gouverner. Pour certains professionnels, l'accompagnement est constitutif de leur pratique mais dans les faits le mot désigne des contenus différents. Ainsi, malgré un consensus social, le mot ne semble désigner ni une notion stable signifiante, ni un territoire bien circonscrit dans ses usages. Il n'en reste pas moins vrai que l'accompagnement représente une action positive.

1-1 Qu'appelle-t-on accompagnement ?

Selon Roquet (2009), l'accompagnement est un outil au service d'un projet de développement bien identifié par un diagnostic. Le projet permet de définir des objectifs. Il vise à l'autonomie et à la socialisation des personnes et permet une évolution des pratiques professionnelles.

La définition minimale commune de l'accompagnement est : *être avec* et *aller vers*, sur la base d'une valeur symbolique, celle du partage et de l'idée de sens partagé, d'appartenance à une communauté. Il n'y a pas de règles définies pour accompagner. L'accompagnement est doté d'une double dimension : de relation et de cheminement en raison de la sémantique même du verbe accompagner, *accompagnis* (être avec), *ac* (aller vers), *cum* (avec), *pagnis* (pain). La définition du verbe accompagner issue du Petit Robert de Langue Française (2016) confirme cette organisation de sens : *se joindre à quelqu'un* (dimension relationnelle), *pour aller plus*

loin (dimension temporelle et opérationnelle) *en même temps que lui* : à son rythme, à sa mesure, à sa portée. Le principe de base en est : l'action se règle à partir de l'autre, de ce qu'il est, de là où il en est. Il s'agit de prendre les personnes là où elles sont à travers des choses vécues. On voit bien qu'il y a une structure identique et constitutive de toutes les formes d'accompagnement.

Historiquement, le mot signifiait « engagement d'homme à homme ». Aujourd'hui introduit dans le langage professionnel, il a perdu peu à peu son intention de « promesse de la situation » comme le souligne Gusdorf (1968).

Ainsi, proposer son aide équivaut à une promesse. C'est un gage de réussite. Elle peut engager ou pas celui qui l'énonce. Elle signifie fidélité. C'est l'expression d'un vœu, d'un souhait pour l'autre et/ou pour soi. Elle peut être inatteignable, et permet de se surpasser. Elle permet de se lier à quelqu'un.

Le terme étant un terme générique, on en est venu à qualifier toutes ces formes de « nébuleuse » en qualifiant l'accompagnement de « protéiforme » qui peut recouvrir toutes les apparences (Paul, 2004). Dans ces travaux Paul a inventorié les pratiques se déclarant relever de l'accompagnement sous des formes différentes : *counseling*, *coaching*, *sponsoring*, *mentoring* coexistant avec *tutorat*³, *conseil* ou *consultance*, *parrainage* ou *compagnonnage*, même si elles se déclarent toutes spécifiques au regard de leur contexte.

Par exemple, en ce qui concerne le *coaching*⁴, il est issu du domaine sportif. Il est lié au domaine de l'action en termes de performance ou d'efficacité. Le dictionnaire Le Petit Robert (2016) définit le *coach*⁵ comme « une personne chargée de l'accompagnement d'une équipe sportive ou d'un sportif, de dirigeants ou d'individus, pour le développement de leurs savoir-faire dans leur vie professionnelle. Le coaching est une action de conseil individuel d'accompagnement de collaborateurs. Il consiste en une série d'entretiens individuels entre une personne (le coaché) et un professionnel (le coach) qui ont pour but d'aider la personne à atteindre un objectif et

³Le terme de tutorat se retrouve mis sur le devant de la scène comme un levier auquel recourent de plus en plus fréquemment différents acteurs socioprofessionnels. Il s'agit d'explorer en quoi les interactions entre acteurs, qu'ils soient tuteurs « terrain », tuteurs « école », référents, maîtres professionnels, apprentis, alternants, stagiaires, etc., constituent une entrée privilégiée pour étudier les processus d'acquisition des savoirs et compétences.

⁴ Le *coaching* est un accompagnement personnalisé cherchant à améliorer les compétences et la performance d'un individu, d'un groupe ou d'une organisation, grâce à l'amélioration des connaissances, l'optimisation des processus et des méthodes d'organisation et de contrôles. Source Wikipedia.

⁵ Mot anglais, non masculin invariant.

réussir sa vie personnelle et professionnelle ». On voit que l'idée émergente est : un entraînement pour aller vers le changement, la transformation de soi.

Dans son ouvrage récent traitant du coaching en entreprise, Salman (2021) précise que la « promesse » du *coaching* est de développer le potentiel d'individus qui sont réputés autonomes, tout en les incitant à entretenir des relations harmonieuses aux autres et un rapport sain au travail. Elle qualifie ce dispositif « d'individualiste-libéral » qui postule que l'individu au travail n'est pas seulement mû par des critères économiques mais que ses relations au travail ont un impact sur son engagement et sur sa performance.

Afin d'améliorer la lisibilité de l'information pour le public, la Commission Nationale de la Certification Professionnelle (CNCP)⁶ a retenu le principe d'une harmonisation de la dénomination des certifications concernant le *coaching*. L'intitulé choisi étant celui de « Coach professionnel ». Elle préconise en outre que ces certifications soient enregistrées au niveau 6, ce qui équivaut à bac + 3⁷. Celles déjà enregistrées au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP)⁸ au niveau I seront reclassées au niveau II.

⁶ La CNCP a été créée par la loi de modernisation sociale n°2002-73 du 17 janvier 2002. Elle est composée de 43 membres : représentants ministériels, représentants des régions, partenaires sociaux, représentants des chambres consulaires et personnes qualifiées. Elle est notamment chargée d'administrer le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) afin de mettre en lisibilité, pour tous les acteurs, l'offre nationale de certifications professionnelles. A ce titre, la commission instaure aussi le principe de régulation collective des certifications professionnelles. Au niveau international, elle contribue aux travaux sur la transparence des qualifications. La définition du Référentiel est issue du RNCP. Il a pour objet de tenir à la disposition des personnes et des entreprises une information sur les diplômes et les titres à finalité professionnelle ainsi que sur les listes établies par les commissions paritaires nationales de l'emploi des branches professionnelles. Les certifications enregistrées sont reconnues sur l'ensemble du territoire national. Sauf exception reposant sur un texte législatif ou réglementaire, toutes les certifications publiées sont accessibles par la VAE. Source : site du Ministère du Travail.

⁷ Depuis le 8 janvier 2019, une nouvelle nomenclature des diplômes a été établie par le Décret n°2019-14. Il s'agit d'une déclinaison spécifique de l'Education nationale et du Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche qui permet d'identifier les différents diplômes de chaque niveau. Elle se décline comme suit : CAP/BEP niveau 3 (anciennement niveau V) ; Bac niveau 4 (anciennement niveau IV) ; Bac + 2 : DEUG-BTS-DUT-DEUST niveau 5 (anciennement niveau III) ; Bac + 3 : Licence-licence professionnelle niveau 6 (anciennement niveau II) ; Bac + 4 : Maitrise-Master 1 niveau 6 (anciennement niveau II) ; Bac + 5 : Master-DEA-DESS-Diplôme d'ingénieur niveau 7 (anciennement niveau I) ; Bac + 8 : Doctorat, habilitation à diriger des recherches niveau 8 (anciennement niveau I).

⁸ Créé par l'article L.335-6 du Code de l'Education, le RNCP classe et met constamment à jour les diplômes et les titres à finalité professionnelle ainsi que les certificats de qualification des commissions paritaires nationales de l'emploi des branches professionnelles. Ces certifications sont reconnues sur l'ensemble du territoire national. Dans cette thèse, le terme certification est le terme utilisé de façon générique pour désigner tous les diplômes, titres professionnels et certificats de qualifications accessibles par la VAE.

Il est légitime de se demander à quels usages sont destinées aujourd'hui les différentes formes de l'accompagnement et son univers de valeurs. La relation d'aide, l'apprentissage, la solidarité, la transmission, sont autant de domaines de la vie courante et professionnelle qui réclament des compétences spécifiques justifiant la démarche de se faire assister contre rémunération par un professionnel dit de « l'accompagnement ».

La parenté entre accompagnement et compagnonnage vient de la philosophie du compagnonnage qui réside dans cette vieille constante à ne pas dissocier les trois composantes de leurs missions : apprendre, pratiquer et transmettre (Castera, 2018). Dans cette relation d'ancien à apprenti, celui-ci est « accompagné » techniquement et moralement. Les compagnons sont des pairs, tandis que dans l'accompagnement professionnel cette parité relationnelle n'existe pas, les deux personnes sont de statut inégal. Disparité des places et parité relationnelle sont difficilement conciliables au sein d'une même relation puisque le fait d'être en situation de demande infériorise par rapport à celui qui est censé avoir les ressources pour apporter de l'aide, des conseils, des solutions etc. Ainsi, à partir d'une base relationnelle forte entre deux personnes, l'accompagnement joue sur deux registres : il participe à la fois à la valorisation d'un « être avec » (1+1) et à celle d'un « être ensemble » (1 : matrice relationnelle) pour « aller vers » (objectif). Il y a là deux logiques : celle de « l'entretenir » : tenir entre, maintenir mutuellement, maintenir l'individu dans la vie sociale, dans un projet ; et celle de « *l'appartenir de la relation du tout à la partie* » (Paul, 2002).

1-2 Les différents modes d'accompagnement

D'après M. Paul (2009), la conception de l'accompagnement comme entretien où s'exerce une « parole partagée », un dialogue, préfigure un type de relation qui le permette. Cette valeur de partage se constituerait en visée éthique guidant l'action. Selon cet auteur, le terme d'accompagnement renvoie à quatre idées :

- La secondarité : celui qui accompagne est second (dissymétrie relationnelle) ;
- Le cheminement : compose la mise « en chemin » définissant le parcours ;
- L'implication à tous les stades de cheminement : c'est « l'effet d'ensemble » ;
- La transition : liée à un événement. Tout accompagnement est temporaire : avec un début, un développement et une fin.

Dans cette organisation la dimension relationnelle est première et la dimension opérationnelle lui est subordonnée. La « mise en relation » (avec) est la condition de la « mise en chemin » (vers). La dynamique de changement dépend de la qualité de la relation. Honoré (1992) la définit comme un rapport à l'autre comme rapport ouvert sur d'autres rapports à l'autre. De la capacité à distinguer et articuler ces deux dimensions résulte une avancée concertée d'où procède une dimension de coopération qui se constitue en principe guidant l'action plutôt qu'un objectif à atteindre. Pour l'auteur, l'accompagnement est par essence « une composition ». Comme le souligne Gergen (2005), chaque binôme constitue une matrice relationnelle originale. « Le rôle tenu par le langage est central dans la mise en jeu de ce qu'ils ont reçu en « partage : passer d'un langage informatif au dialogue comme action collaborative » ? passer de la compétence d'expert à l'attitude dialogique et donc passer d'un rapport à l'autre à une implication relationnelle.

Interroger l'accompagnement comme fondement permet ainsi de positionner ce qui est fondamental (*aller vers soi*) et ce sur quoi les formes d'accompagnement doivent s'appuyer pour accomplir leur visée d'appartenance.

1-3 Les acteurs de l'accompagnement professionnel

Il s'agit essentiellement des structures d'accompagnement, des accompagnateurs et des bénéficiaires.

1.3.1 Les structures d'accompagnement

Les métiers de l'accompagnement professionnel s'exercent au sein des structures d'une extrême diversité. Les services chargés d'accueillir les bénéficiaires des politiques sociales et éducatives ou des politiques d'emploi se trouvent dans des structures privées et publiques : unités inscrites dans des collectivités territoriales (Services sociaux d'insertion dépendant des Conseils Généraux ou des communes) ou dans des structures publiques ou parapubliques (Pole emploi, Missions locales, Maisons de l'emploi) ? ou bien encore dans des structures associatives (centres sociaux, foyers d'hébergement, antennes emploi⁹, associations de quartier) dont la taille peut varier de quelques personnes à plus d'une centaine.

⁹ Composées de Pôle-emploi, des Missions Locales, de Cap-emploi, de L'Apec, du Réseau Information Jeunesse, de l'Association régionale des cinq Cités des métiers, CCI, CRMA, APECITA, OPCO (OPCA et Fongecif ont été

1.3.2 Les accompagnateurs

Leurs missions se conforment à la définition du « Chargé d'accompagnement social et professionnel » issue du RNCP. Celui-ci a pour mission d'accompagner des parcours individuels pour favoriser l'insertion sociale et professionnelle ou la mobilité des publics demandeurs dans les domaines de l'emploi, de l'accès au droit, à la santé, au logement, à la citoyenneté ou dans un parcours de formation professionnelle. Il a accès à différents types d'emplois : Conseiller en insertion, Conseiller à l'emploi, Chargé d'insertion, Accompagnateur reconversion professionnelle, Chargé d'information formation/emploi, Chargé d'information/conseil, Chargé de développement du lien social, Conseiller emploi formation/insertion, Chargé de projet emploi, Chargé de relations entreprises, Chargé d'intervention sociale, Conseiller professionnel, Intervenant d'action sociale, Médiateur social, Accompagnateur Civis¹⁰, RSA¹¹, Conseiller mobilité, Conseiller formation.

Leurs activités sont les suivantes :

- Accueil de tous types de publics ;
- Information, orientation des personnes à partir des situations identifiées ;
- Accompagnement des personnes dans la construction d'un parcours d'insertion professionnelle/sociale/de formation ;
- Travail en réseau, en partenariat et en équipe pour mobiliser les ressources adaptées aux situations à traiter ;
- Recueil, traitement de l'information, veille et de gestion d'un fond documentaire ;
- D'organisation de son poste de travail et des moyens disponibles.

regroupés en OPCO depuis le 31/12/2019), et du Dispositif régional francilien d'accueil, de conseil et d'orientation.

¹⁰ Le contrat d'insertion dans la vie sociale (Civis) permet d'accompagner tout jeune en situation de précarité vers un emploi ou dans un projet de création ou de reprise d'une activité non salariée. Ce contrat est passé entre le jeune et la mission locale. Une aide financière peut être accordée au jeune sous réserve de respecter certaines conditions.

¹¹ Revenu de solidarité active. Le bénéficiaire du RSA a droit à l'allocation et à un accompagnement pour l'aider à régler des difficultés sociales et améliorer son insertion professionnelle.

De plus, le Chargé d'accompagnement social et professionnel doit être en capacité¹² :

- D'accueillir, informer, orienter, comprendre la demande et élaborer un premier diagnostic ;
- De reformuler la demande et le projet au regard de ce premier diagnostic ;
- D'identifier la structure ou l'interlocuteur pertinent qui pourra accompagner la personne accueillie en fonction de sa problématique (emploi, formation, santé, logement etc.) et du niveau d'urgence de sa demande ;
- D'élaborer avec la personne un projet d'accompagnement personnalisé et partagé ;
- De créer et développer un réseau de partenaires locaux ;
- D'animer une réunion d'information, un atelier collectif ;
- De se situer, s'inscrire et travailler dans un collectif de travail.

Le céreq¹³, dans le *Bref* n° 302 de novembre 2012, constate que « le conseil et l'accompagnement des candidats nécessitent des compétences singulières et une véritable professionnalisation ». L'accompagnement est primordial, en l'aidant à mettre en mots son expérience, l'accompagnateur ouvre un monde au candidat. C'est un travail reconnu comme essentiel qui a été instauré par la loi du 5 mars 2014.

1.3.3 Les bénéficiaires d'une prestation d'accompagnement professionnel

Les candidats qui se présentent à un moment donné de leur trajectoire pour une demande d'accompagnement, sont en prise avec leur problématique de vie personnelle et professionnelle.

¹² Informations issues du RNCP.

¹³ Centre d'études et de recherches sur les qualifications. Créé en 1971, le Centre d'études et de recherches sur les qualifications est un pôle d'expertise au service des professionnels, des décideurs, des partenaires sociaux et plus largement de tous les acteurs de la formation, du travail et de l'emploi. Sous la double tutelle des ministères en charge de l'éducation et du travail, le céreq porte, depuis près de cinquante années, un regard éclairé sur les questions liées au rôle de la formation initiale et continue dans les parcours professionnels, à l'insertion professionnelle des jeunes, à l'évolution des métiers, du travail, des compétences et des certifications.

Pour les actifs : évolution de carrière, consolidation de leur emploi, plan de départ programmé ou même pressenti. Pour les demandeurs d'emploi : il s'agira de favoriser le retour à l'emploi représentant un enjeu vital. Décider de se faire accompagner signifie rompre avec l'isolement, mettre fin à la désocialisation, et si possible, par voie de conséquence, être en capacité de mettre fin à ses problèmes financiers et familiaux afférents. L'effort d'aller vers autrui en acceptant d'être en situation de demande, crée une dynamique positive qui réintroduit courage et volonté de s'en sortir en ayant le sentiment d'être soutenu. Le comportement soutenant manifesté par l'accompagnateur favorise l'ajustement psychologique aux situations que doivent affronter les candidats quelle que soit l'origine de leur demande.

1.3.3.1 Accompagner un public précaire : plus qu'un travail, une mission

- *De la précarité à la précarisation*

Castra¹⁴ (2003) définit le concept de « public précaire » utilisé dans le titre de son livre. Ce sont dit-il, les allocataires du Revenu Minimum d'Insertion (RMI)¹⁵, les chômeurs de longue durée, les jeunes sans qualification. Il s'agit d'un public exclu de l'emploi classique et souvent dépourvu de qualification. C'est cette population dont « *leur seule caractéristique commune est d'être privé d'emploi* » (p.124) que visent les structures d'insertion et les dispositifs.

Pour Cingolani (2015) « *l'emploi précaire se manifeste dans la mise en place au sein de la société salariale, de régimes de discontinuités qui, en assujettissant les salariés, les exposent le plus souvent à un déficit de protection et de revenu tout en éprouvant l'entourage et le soutien social (famille, relations, amis) [...]. La précarité du travail pose la question des sécurités qu'il est possible de donner aux discontinuités, c'est-à-dire des socles qui pourraient faire sortir la*

¹⁴ Professeur de psychologie sociale à l'Université de Bordeaux 2, dirige l'équipe de recherche « psychologies sociales des insertions ».

¹⁵ Le revenu minimum d'insertion (RMI), créé en 1988, a pour objectif de garantir un niveau minimum de ressources et faciliter l'insertion ou la réinsertion de personnes disposant de faibles revenus. Le RMI est versé à toute personne remplissant les conditions suivantes : résider en France, être âgé d'au moins 25 ans (sauf cas particuliers : femmes enceintes, etc.), disposer de ressources inférieures au montant du RMI et conclure un contrat d'insertion. Le RMI est une allocation dite « différentielle » : l'intéressé touche la différence entre le montant du RMI et ses ressources mensuelles. Les ressources prises en compte pour le calcul du RMI sont celles du demandeur mais aussi de son conjoint ou concubin et l'allocation dépend également des personnes à sa charge. Le revenu de Solidarité active (RSA), entré en vigueur le 1er juin 2009 en France métropolitaine, se substitue au revenu minimum d'insertion (RMI). Source : insee.fr

discontinuité des incertitudes et des vulnérabilités auxquelles, pour lors, elle s'associe » (pp. 21-56).

Précarité et discontinuité s'inscrivent dans un ensemble de situations d'emplois dont les revenus ou les protections sont très variables et supposent des enjeux différents selon les itinéraires. Ces discontinuités n'exposent pas toutes au même degré de risque. Elles s'inscrivent dans des pratiques et des expériences différentes selon la diversité des parcours. Les discontinuités font l'objet d'une activité réflexive de la part des salariés qui les pratiquent et par conséquent ont un enjeu de sens, latent ou explicite, qu'il convient de respecter si l'on veut comprendre les ressorts sociétaux généraux que recouvre la précarité (celle-ci n'est pas toujours une fatalité et peut être l'occasion de production de pratiques et de ce que De Certeau (1990) appelle des tactiques. Dans le tome 1 de « *L'invention du quotidien* », le philosophe définit la tactique « *comme un calcul qui ne peut compter sur un propre, ni donc sur une frontière qui distingue l'autre comme une totalité visible. Il lui faut constamment jouer avec les événements pour en faire des occasions* » (p 21). Ce qu'elle gagne, ajoute-t-il, elle ne le garde pas. Cingolani (2015) ajoute que les tactiques sont les pratiques de contournement du lieu de l'autre (organisation) à travers lesquelles, le salarié, ou l'utilisateur, affirme un espace chancelant d'autonomie.

L'entrée en formation est une des pratiques du travail précaire qui s'inscrit dans les tactiques plus larges, de la précarité, sorte de pratiques de la discontinuité où le temps de travail salarié est suspendu, formé du temps libre (différent de désœuvrement) et de temps de formation professionnelle ou extraprofessionnelle, véritable temps d'éducation au sens fort, sorte de retournement critique hors de cette condition. L'expérience de la discontinuité s'accompagne d'une latéralisation où s'expriment des exigences de vie culturelle et sportive etc.

Pour Bouffartigues, Lagree & Rose (1989), la notion de transition professionnelle peut se définir comme le passage choisi ou contraint d'une situation professionnelle à une autre, impliquant des changements d'importance variables. Plus précisément, elle se caractérise par l'ensemble des formes de mise au travail ; c'est-à-dire un enchevêtrement complexe de formation, d'emploi, de chômage, de mobilité, vécu par les individus et géré par un certain nombre d'institutions sociales. Les auteurs précisent : « *Ainsi la discontinuité, la transition concerne les relations entre la sphère de l'emploi et les autres sphères de la réalisation de l'humain : la formation et plus encore, l'éducation, l'activité familiale, l'activité esthétique, l'activité civile, l'activité solidaire et humanitaire* ». Les témoignages abondent dans le livre pour expliquer l'enjeu de la discontinuité et des latéralités dans la préférence donnée « *à la passion, à l'envie, dans le sentiment 'libérateur' du travail artistique qui dédommage*

amplement du travail subordonné, dans un mode de vie qui fait primer les potentialités culturelles de l'existence plutôt que la part matérielle du budget » (respectivement p.173, 146,132).

Dans le livre « *Les intellos précaires* », A. et M. Rambach (2001) décrivent un ensemble d'expériences de la discontinuité et de la précarité dont les ressorts sont la réalisation de soi dans la revendication expressive dans une logique de reconversion ou d'amélioration de son employabilité. En ce qui concerne les quadragénaires et quinquagénaires par exemple, ils pâtissent d'une suspicion à l'embauche à l'égard des chômeurs et des chômeurs requalifiés de plus de quarante ans qui se traduit par des taux de réinsertion plus faible que pour la catégorie d'âge plus jeune. Les identités et les appartenances sociales et professionnelles se construisent précocement et la volonté d'ascension professionnelle « tardive » (en milieu de carrière) ne semble acceptable - compte-tenu de la raréfaction des emplois - socialement et culturellement que pour les diplômés (et encore ! Certaines évolutions peuvent être mal perçues). Ces deux conditions posent problème dans une société du travail qui a développé d'une façon excessive les cloisonnements par catégories et par secteurs. Ce phénomène est renforcé par l'allongement de la période de chômage.

Enfin, la plupart des employeurs et des salariés a intégré le déclin professionnel après quarante ans comme une donnée immuable. Tout se passe comme si, une fois sorti du monde du travail, il fallait intégrer le fait qu'une reprise d'activité ne pourra se faire qu'avec des sacrifices : sur le salaire (prétentions à la baisse), sur les conditions de travail, sur son grade etc. en s'estimant heureux d'être réintégré dans une communauté de travail et dans la catégorie « population active » !

C'est dans ce contexte déprimant, que les candidats à l'emploi s'ils veulent se distinguer de la cohorte des candidats ayant le même profil qu'eux (donc concurrents) et augmenter leurs chances du retour à l'emploi, doivent trouver des solutions parfois inédites en sollicitant leurs ressources propres pour se sortir de cet engrenage qui conduit à la mort sociale programmée, d'autant plus qu'ils font partie de la catégorie des « seniors »¹⁶. Ceux-ci, comme nous l'avons

¹⁶ La presse spécialisée pour les seniors et les médias y sont pour beaucoup dans la représentation simpliste et infantilisante des stéréotypes négatifs dans lesquels les seniors devraient se reconnaître : forcément avec des problèmes de gestion de leur retraite ou de leur portefeuille, de leur santé. Les pathologies sont aussi stéréotypées : arthrose, incontinence, et en conséquence de la perte d'autonomie, choix de « résidence-service », de conventions obsèques etc. Ce qui renforce la discrimination de l'âge et la représentation négative de soi (cercle vicieux).

vu, éprouvent souvent beaucoup de difficultés à retrouver une activité professionnelle. Ils font l'expérience de la discrimination de l'âge, et perdent confiance en eux. Ils peuvent aussi ne pas avoir développé de nouvelles aptitudes et compétences pour se doter des moyens efficaces de profiter de nouvelles opportunités d'emplois. Trouver un travail peut devenir de plus en plus difficile parce que leurs compétences ne seront plus à jour. Eux-mêmes peuvent penser qu'ils sont devenus peu adaptables et exclus à cause du manque de compétences ne correspondant plus aux besoins actuels et parce qu'ils ont eux-mêmes intériorisés les stéréotypes négatifs.

La conséquence du manque de moyens techniques et humains pour leur prise en charge voudrait les amener à « patienter » « en chômeurs » jusqu'à l'âge fatidique de l'entrée en retraite, allégeant ainsi le compteur des sans-emplois. C'est sans compter avec les motivations personnelles d'individus à trouver les moyens de passer de l'exclusion au monde des actifs.

- Se remettre en selle

Les individus que nous rencontrons dans l'exercice de notre métier d'accompagnateur en VAE n'ont rien à voir avec ce qui devient dans les représentations sociales, une caricature du demandeur d'emploi cinquantenaire. Pour la plupart d'entre eux, ils savent ce qu'ils veulent, sont débarrassés du regard des autres, et souvent réussissent ce qu'ils entreprennent, par leurs aptitudes à s'autoévaluer. Ils n'ont plus rien à perdre à vouloir réaliser leur rêve, et la plupart du temps, ils y parviennent.

1.3.3.2 Une prestation d'accompagnement à la recherche d'emploi dans un organisme privé

Il s'agissait d'apporter à un public fragilisé un soutien productif à la réinsertion professionnelle. Pour illustrer cela, nous avons choisi de vous présenter une prestation réalisée par un organisme de formation privé portant sur l'évaluation de leurs interventions auprès d'individus sans emploi de plus de quarante-cinq ans. Par la qualité des actions menées, cette structure nous a semblé représentative d'un modèle exemplaire de prestations d'accompagnement vers l'emploi qui aborde justement l'enjeu social et humain. En effet, la description de la prestation de services qui suit offre une méthode d'accompagnement à la recherche de travail abordée comme un retour à l'activité professionnelle permettant aux individus sans activité de se doter de moyens supplémentaires :

- De mettre en perspective les évolutions de l'environnement législatif (réforme des retraites, lois sur la formation, lois contre les discriminations) avec leur recherche d'emploi et la gestion de leur carrière ;
- De faire évoluer leurs représentations et comportement en s'appuyant sur les travaux actuels d'experts en psychologie et en gestion des ressources humaines.

L'objectif est de reconstruire l'identité professionnelle et la confiance en soi dans un marché du travail qui change. Les consultants proposent d'atteindre ces objectifs au moyen de cinq actions liées :

1. Se réappropriier ses expériences professionnelles et personnelles : analyse des qualifications et des compétences ;
2. S'adapter aux changements d'emploi probables en lien avec les évolutions du marché du travail : analyse des possibles et développement de l'autonomie ;
3. Prendre conscience de la discrimination et des préjugés relatifs à l'âge, apprendre à réagir : stratégies et argumentaires ;
4. Prendre conscience des avantages du changement : faire le deuil et se projeter ;
5. Renforcer son estime de soi : la compréhension de soi et la croyance en ses capacités et potentiel.

L'accompagnement s'appuie sur une alternance entre travaux de groupe en ateliers constitués d'environ quatre à cinq personnes et en entretiens individuels.

Cet accompagnement renforcé permet aux participants de faire évoluer leur comportement dans la recherche d'une activité professionnelle. La participation à des modules spécifiques (sensibilisation au management de projet, amélioration de la communication interpersonnelle, utilisation d'internet et des technologies de l'information) permet de développer un savoir-faire. Ainsi, les stagiaires peuvent avec moins d'appréhension répondre aux offres des entreprises par une « offre de services » qui leur donne un statut plus dynamique que celui de demandeur d'emploi.

1.3.3.3 Une prestation d'accompagnement en faveur des seniors dans le cadre du F.S.E (Fonds social européen)

D'autres initiatives ont été menées pour les cadres demandeurs d'emploi¹⁷ dans le cadre de l'article 6 du F.S.E sous forme d'actions innovatrices en faveur du réemploi des seniors dans trois villes Etats Membres (Stockholm, Francfort et Paris) afin de procéder à une approche comparative. Réunis en groupe, il a été proposé aux cadres un programme de mobilisation comprenant une formation informatique et un programme de santé dans lequel un programme physique est conçu. Chaque participant est invité à raconter des périodes positives de sa vie. Cette action a pour objet de cartographier les ressources de chacun et de faire en sorte que chacun puisse détecter son créneau sur le marché du travail.

L'objectif des ateliers était :

- D'apporter des repères concernant le cadre réglementaire relatif au contrat de génération ;
- Proposer une base méthodologique et des outils permettant de réaliser un diagnostic relatif à la gestion des âges ;
- Intégrer la gestion des âges dans une démarche articulée avec les autres thématiques de négociation (égalité professionnelle, pénibilité, handicap, qualité de vie au travail).

Pour faire fonctionner le groupe quatre théories ont été combinées :

- La théorie Système : les conduites humaines et les problèmes humains sont considérés comme des éléments de la vie privée entre deux personnes. La personne se définit par son interaction avec les autres personnes. L'animateur s'attache à la communication interpersonnelle plus qu'aux compétences ;
- La théorie Cognitive : c'est l'interprétation de l'événement qui a une influence sur la vie. Fondée par Lewin la théorie cognitive consiste à montrer que la perception qu'ont les individus sur les événements constitue ce qui pèse le plus sur leurs comportements,

¹⁷ Ces sources ont été issues d'un programme « Senior Compétences » sous forme de demi-journées, réalisé par L'Association Régionale pour l'amélioration des conditions de travail Ile-de-France (ARACT).

démontrant ainsi que les constructions mentales influent sur les conduites des individus (in Kaufmann, 1968)¹⁸ ;

- La *Matching*¹⁹ *Theory* (Issue de la théorie des graphes : couplage, appariement) : qui permet d'obtenir la rencontre avec un employeur ;
- La Théorie des Réseaux : qui traite de la recherche de création de liens avec d'autres personnes.

Ce programme a permis aux participants d'avoir davantage de confiance et d'estime de soi, d'identifier leurs ressources propres et leurs compétences, de trouver de nouvelles motivations conduisant à des actions mieux ciblées. Un tiers des personnes a retrouvé un emploi à l'issue de cette action.

1-4 La diversité des activités de l'accompagnement professionnel

Le métier d'accompagnateur professionnel exige l'exercice d'activités transdisciplinaires. L'accompagnement professionnel suppose la conjugaison de nombreuses compétences à la fois techniques, mais aussi humaines qui sont autant de qualités requises pour exercer la fonction d'accompagnateur : celles-ci ne sont pas toutes formalisables et font appel à des qualités irréductibles et non substituables entre elles que doivent posséder ceux qui les conduisent. Elles ont souvent à voir avec les valeurs humaines propres à l'histoire et aux expériences de vie de chacun. Les professionnels doivent la plupart du temps raisonner au cas le cas pour chaque personne en situation de demande d'accompagnement révélant parfois une vulnérabilité²⁰, voire

¹⁸ Lewin (Kurt Zadek Lewin, 1890-1947) est un psychologue américain d'origine allemande spécialisé dans la psychologie sociale et le comportementalisme, acteur majeur de l'école des relations humaines. Ses travaux ont notamment porté sur la « recherche-action ». Inspiré par la théorie de la Gestalt comme par la physique théorique, Lewin considère que les relations d'un individu ou d'un groupe dans son environnement sont régies par des attractions et des répulsions comparables à des champs de force (Kaufmann, 1968).

¹⁹ Terme anglais qui peut se traduire par « correspondance » ou « complémentarité ». Source Wiktionnaire.

²⁰ Sont qualifiées de « vulnérables » par le Bureau international du travail (BIT) les personnes qui travaillent pour le compte de leur famille et celles qui ne bénéficient pas d'un contrat de travail. Certaines études désignent les femmes, les émigrés ou les seniors comme vulnérables, ces personnes ayant souvent des contrats de travail

une souffrance psychique, laquelle ne peut être mise de côté. Les prises en charge sont la plupart du temps inédites et requiert une grande intelligence de la situation par une réflexion menée avec tact, d'où l'idée de « composition ». Littéralement, il faut « se pencher sur » la personne qui nous sollicite à l'instar d'un médecin « au chevet du malade ». La réflexion porte ici sur l'aspect clinique de l'accompagnement qui de toute façon s'effectue partout quand il s'agit de relation humaine, parfois contre vents et marée administratifs antagonistes qui oblige parfois à la dissidence, la désobéissance au niveau des pratiques pour tenter d'attraper ce qui échappe à la quantité.

N'importe quel type d'entretien avec une personne, telle qu'elle nous apparaît pour demander de l'aide, contient des potentialités thérapeutiques qu'il faut savoir déceler, utiliser. Une écoute attentive, une théorisation sagement utilisée, non seulement améliorent l'ordinaire du travail par atténuation des difficultés grâce au savoir-faire et apportent une respiration aux accompagnateurs souvent accaparés par des contraintes diverses, mais aussi facilitent leurs tâches. Cela leur donne les moyens de définir leurs actions, de délimiter leur rôle, et s'ils le souhaitent de faire entendre leur voix fortement et clairement, à partir de là où se fabrique le conseil, à partir de là où peuvent s'inventer des pratiques contemporaines qui enrichissent le travail d'accompagnement.

Les métiers de l'accompagnement placent le savoir au centre de l'activité professionnelle et sont souvent malmenés en termes de reconnaissance sociale. Selon Bourgeois (1998), les effets sur autrui ne sont pas visibles, ils sont souvent imprévisibles et très peu reproductibles. D'après Merhan, Jorro, De Ketele, (2015, p.11), en ce qui concerne l'accompagnement dans le domaine de l'enseignement, le professionnalisme des personnels de l'éducation et de la formation réside en partie dans leurs capacités à ne pas attendre de reconnaissance de la part des élèves ou des étudiants. Meirieu (1991) ajoute : « nous n'accédons à l'éducation que dans le renoncement à la reconnaissance » (p.46). Au regard de la question de l'engagement, versus désengagement, les métiers de l'éducation et de la formation présentent une spécificité par rapport à d'autres. Dans une époque de mutation économique, ces métiers supposent un positionnement politique et axiologique. Les acteurs prennent position pour défendre par exemple l'égalité des chances, l'égalité d'accès aux savoirs, conscients à quel point il est structurant dans le développement

précaires (source Connaissance de l'emploi, n°138, du Centre d'Etudes de l'emploi et du travail (Ceet). Janvier 2018.

de la personne. Ces éléments peuvent avoir un impact sur les processus motivationnels et d'engagement.

D'autres caractéristiques sont susceptibles d'entrer en jeu dans le processus d'engagement d'un professionnel vis-à-vis d'un autre qui réactivent des expériences personnelles existentiellement et socialement cruciales quant à sa propre existence et qu'il a lui-même expérimentées dans sa vie. Celles-ci conditionnent son engagement et lui permettent d'affronter des situations délicates avec plus de tact et de confiance.

A titre d'exemple, au cours de nos expériences d'accompagnement sur le terrain, nous avons parfois constaté que confrontés à une personne, nous rencontrons des obstacles à réaliser un bon accueil.

Des comportements et attitudes inappropriés de la part des demandeurs, sont parfois déstabilisants pour les conseillers même les plus rompus à l'accueil. Nous en avons recensé quelques-uns (recensement non exhaustif et non hiérarchisé), qui nous ont semblé communs à toute communication interpersonnelle :

- Difficulté à situer exactement celui que nous recevons en raison de son comportement ;
- Impression d'un préjugé contre nous provoquant la méfiance ;
- Démonstration d'exaltation : l'interlocuteur est pressé, nous le fait comprendre par des manifestations physiques d'impatience ou d'agacement ;
- L'interlocuteur n'écoute pas ;
- L'interlocuteur nous coupe la parole, fait des digressions ;
- L'interlocuteur occupe une position sociale importante et prend une attitude intimidante qui perturbe ce que nous voulons dire ;
- Antipathie ressentie immédiate ou progressive envers celui que nous recevons (parfois réciproque) ;
- Apparence physique choquante de l'interlocuteur donnant mauvaise impression ;
- Position physique gênante de l'interlocuteur ;

- L'interlocuteur, ne veut pas savoir qu'il n'est pas le seul et demande un traitement de faveur ;
- Instauration immédiate d'une ascendance sur l'accompagnateur s'apparentant à un lien de subordination hiérarchique ;
- Différence d'âge gênante pouvant révéler un manque d'expérience ou de maturité (parfois réciproque).

Les illustrations qui suivent illustrent la difficulté d'accompagner : il ne suffit pas d'être formé aux techniques d'entretien pour exercer dans des conditions sereines, et ce d'autant plus lorsque la pression exercée par les demandeurs sur les consultants est trop forte.

Illustration 1 à 4 : Etendue des contextes et de la nature des activités d'accompagnement.
Un travail flexible qui ne s'improvise pas

Illustration 1

Une légitimité qui ne va pas de soi pour une psychologue clinicienne hospitalière : exemple d'une consultation dans un service de Médecine de Reproduction - Assistance médicale à la procréation (AMP) d'un hôpital parisien

- Au cours d'une consultation psychologique hospitalière un couple venu consulter pour une demande de procréation médicalement assistée pour avoir un enfant, a été reçu par une jeune psychologue (vingt-cinq ans) leur donnant des conseils en ce qui concerne « la mise en condition pour concevoir un enfant » (il s'agit des différentes positions physiques favorables à la procréation) tout en les questionnant sur leurs habitudes intimes à ce sujet. Ce couple vivant maritalement depuis une quinzaine d'années, et âgés respectivement de trente-cinq (elle) et quarante-trois ans (lui) avait du mal à imaginer que leur interlocutrice, jeune psychologue, pourrait être d'un quelconque secours pour la simple raison qu'elle leur semblait manquer d'expérience et de maturité professionnelle, non seulement pour se rendre compte par déduction qu'ils étaient arrivés dans cette consultation après des années de tentatives échouées dans « les manières de

s'y prendre », mais encore dans sa capacité à gérer leur souffrance psychique concernant leurs difficultés à procréer.

Illustration 2

Une psychologue du travail au Pôle emploi d'Evry (91) : animation d'un stage pour la réinsertion professionnelle des demandeurs d'emploi dans le cadre d'une cession d'Orientation Approfondie (SOA)²¹

- Dans un autre contexte, une psychologue à Pôle emploi, intervenant auprès de chômeurs de longue durée au cours d'un stage de « redynamisation à l'emploi » avait dû essuyer des insultes de la part de ses stagiaires, informaticiens de haut niveau (cadres supérieurs). Ceux-ci ne voyaient en elle qu'une « gamine inefficace » pour espérer recevoir une aide concrète concernant leur retour à l'emploi. « Elle n'y connaît rien à notre travail, nous perdons notre temps ! » disaient-ils.

✦ *Commentaire*

Pour ces deux cas relatés, quel que soit le mode d'acquisition de la légitimité de leur position en tant que professionnels, il semblerait que leur seul tort aux yeux des consultants, était d'être trop jeunes pour être crédibles et pas assez expérimentés. Ici, ce n'est pas l'âge en tant que tel qui est en question, mais bien par voie de conséquence, le manque de maturité professionnelle par la diversité des expériences acquises tout au long de leur parcours professionnel et de vie. Dans le même ordre d'idées, dans notre pratique d'accompagnement en VAE, nous avons constaté que le dialogue est toujours difficile entre un demandeur en fin de carrière (de plus de soixante ans) et son accompagnateur référent en VAE. Sans que cela puisse s'exprimer clairement, certaines demandes ont malheureusement échoué de ce seul fait : le sentiment qu'une personne jeune et donc ne possédant qu'une expérience professionnelle courte ne peut venir en aide à des professionnels dont l'expertise dépasse parfois les trente ans, car pour eux cela signifie qu'ils sont dans l'incapacité de ressentir ce qu'ils peuvent éprouver concernant leur demande et de ce fait, de se mettre à leur place.

²¹ Dispositif SOA de Pôle emploi dédié à la recherche d'emploi (1994).

Les deux illustrations 3 et 4 suivantes démontrent que l'accompagnement revêt différentes modalités et requiert des compétences multiples selon l'environnement où il s'exerce et les objectifs poursuivis.

Illustration 3

Le travail d'accompagnement pour le financement d'un congé individuel de formation (cif)²² dans un organisme paritaire collecteur agréé (OPCA). Le Témoignage d'une conseillère en formation du Fongecif-Ile-de-France (Paris)²³

- Il s'agit d'accompagner des personnes dans leur projet de formation afin qu'ils obtiennent un financement. L'examen de leur demande se fait uniquement à partir de leur motivation écrite insérée dans leur dossier administratif de demande de congé individuel de formation (cif) et adressé par la poste au Fongecif. Ce n'est qu'à réception de ce dossier, s'il est complet, qu'un conseiller prend en charge le demandeur en lui proposant, s'il l'estime nécessaire, un rendez-vous. Le travail des conseillers consiste au cours d'un entretien unique de valoriser la demande du candidat en reformulant par écrit sa motivation afin qu'elle soit exposée oralement par le conseiller auprès des commissions décisionnaires interprofessionnelles. Il s'agit de « l'instruction des demandes ». Ces derniers, réunis deux fois par mois décideront par vote à main levée de financer ou non le projet.

²² Le congé individuel de formation (cif) est un congé qui permet au salarié de s'absenter de son poste afin de suivre une formation pour se qualifier, évoluer ou se reconverter. La formation suivie dans le cadre du cif doit permettre : d'accéder à un niveau de qualification supérieure ; de changer de profession ou de secteur d'activité ; d'enrichir ses connaissances dans le domaine culturel et social, ou se préparer à l'exercice de responsabilités associatives bénévoles ; ou de préparer un examen pour l'obtention d'un titre ou diplôme à finalité professionnelle enregistré dans le Répertoire national des certifications professionnelles. La formation demandée n'a pas besoin d'être en rapport avec l'activité du salarié. Celle-ci peut se dérouler à temps plein ou à temps partiel (par exemple, deux heures par jour) et de manière continue ou discontinue (par exemple, une semaine par mois). Tout salarié peut demander un Cif. Le Cif a été supprimé le 1er janvier 2019. Il a été remplacé par le projet de transition professionnelle (PTP) qui permet au salarié de s'absenter de son poste afin de suivre une formation pour se qualifier, évoluer ou se reconverter (il est appelé « CPF de transition »). Il est ouvert sous conditions et est accordé sur demande à l'employeur. Le salarié est rémunéré pendant toute la durée de la formation. Source : Service-Public.fr

²³ Fonds de gestion des congés individuels de formation (enquête interne 2012).

✦ *Commentaire*

La présentation orale des demandes par les conseillers devant l'assemblée de commissaires doit s'adapter fonctionnement des commissions paritaires, notamment en ce qui concerne les critères d'évaluation de la demande. Celle-ci a des conséquences sur la prise de décision de financement. Dans le cas d'un accord de financement, la prise en charge financière comprend les frais de formation dans leur totalité, les salaires (à hauteur d'un pourcentage allant de 80 à 100 % selon le statut du bénéficiaire tout au long de la formation, pouvant aller parfois jusqu'à deux années).

La qualité de la prestation est essentielle (présentation physique du conseiller, savoir-être, diction, qualité de l'exposé, choix des mots etc.) ainsi que la capacité des conseillers à répondre à des demandes d'informations complémentaires de toute nature avant délibération concernant les demandeurs pour aider à la prise de décision. Cela suppose que le conseiller connaisse bien son sujet. Les commissaires en présence, ainsi que la hiérarchie, ultérieurement, font des commentaires, voir des critiques parfois vexatoires sur la façon dont le conseiller a bien ou mal accompagné « son candidat ».

Ce travail s'apparente pour une part au travail d'accompagnement en VAE dans la mesure où le conseiller doit informer les demandeurs (salariés en CDD, CDI ou demandeurs d'emploi) sur la formation et les dispositifs existants, de même que l'accompagner dans l'élaboration et la mise en œuvre des projets professionnels en lien avec le choix de la formation pour laquelle le financement est sollicité. Les activités annexes comprennent tout comme en VAE, l'animation de réunions d'information collective.

Illustration 4

Le témoignage d'un consultant en accompagnement de l'Agence pour l'emploi des cadres (Apec) de Paris : le travail d'accompagnement sur un dispositif pour la recherche d'emploi

□ « Le contenu du dispositif se déroule sur une amplitude de trois mois composé « d'entretiens d'engagement réciproque », puis « d'entretiens de bilan » et de « plan d'action » à mettre en œuvre. Nos axes de travail sont : comprendre, entreprendre et réussir. Nos objectifs se centrent sur l'identification des ressources personnelles et professionnelles de nos candidats pour faire émerger des pistes, puis d'en trouver une. Puis, en fonction de l'avancée de la réflexion de chaque participant, nous préparons un

plan d'action. Les bénéfices attendus de la prestation sont : connaître ses ressources, identifier des pistes, préparer et réaliser leur confrontation au marché du travail ; prendre du recul sur sa propre situation, mobiliser l'énergie de chacun ; leur donner confiance en leur projet, enrichir leur plan d'action, les accompagner pour préparer un argumentaire afin d'être en capacité de répondre à une offre d'emploi ciblée. L'objectif est de décliner des actions concrètes à mettre en œuvre ».

Afin de commenter l'efficacité de la prestation de l'Apec, nous proposons une description synthétique.

Description du séminaire

L'animation se déroule en fonction de la personnalité de l'animateur et de la vie du groupe, afin de réserver des marges de manœuvre s'il y a une demande émergente particulière.

Comprendre :

- Objectifs : savoir identifier ses besoins ;
- Bénéfices attendus : recul, mobiliser l'énergie.

Entreprendre :

- Objectifs : identifier les ressources personnelles et professionnelles, faire émerger des pistes pour en trouver une ;
- Bénéfices attendus : connaître ses ressources, identifier des pistes, préparer et réaliser leur confrontation au marché.

Réussir :

- Objectifs : en fonction de l'avancée de la réflexion de chacun, préparer son plan d'action ;
- Bénéfices attendus : prendre confiance au projet, enrichir son plan d'actions, préparer l'argumentaire pour oser.

Cette action d'accompagnement a pour objet de cartographier les ressources de chacun et de faire en sorte que chaque cadre détecte son créneau sur le marché du travail. Pour mesurer l'efficacité de leurs interventions, une enquête est réalisée par les consultants à six mois et à douze mois de leurs interventions. Les résultats exposés issus de l'enquête ont été satisfaisants puisqu'il ressort que :

- 94 % des bénéficiaires ont été satisfaits du service ;
- 97 % des bénéficiaires l'ont déclaré utile ;
- 95 % ont été satisfaits du consultant référent ;
- 71 % ont repris une activité ;
- 67 % ont déclaré que la prestation les a aidés à atteindre l'objectif.

✦ *Commentaire et analyse*

L'Apec a cherché à maximiser les ressources des accompagnateurs et des candidats en recherche d'emploi. Les séminaires proposés aux demandeurs d'emploi sont animés en fonction de la personnalité de l'animateur mais aussi en fonction des événements qui surviennent dans la vie du groupe. Les animateurs possèdent une marge de manœuvre en cas de demande émergente particulière de la part de leurs candidats :

« Dans ce cas, il est possible de faire des propositions alternatives. L'approche est centrée sur la personne et ses priorités : la personne est-elle disponible ? Il y a beaucoup d'émotions différentes qui s'expriment et des problèmes personnels sont évoqués. Notre écoute est bienveillante pendant ces séquences de travail d'introspection ».

Les bénéfices attendus de la prestation présentée comme une approche centrée sur la personne et ses priorités permet d'élargir les points de vue d'un nouveau regard afin de sécuriser et définir un axe porteur et mobilisateur pour recueillir et valider les attentes de chacun.

Le dispositif d'accompagnement proposé par l'Apec peut être schématiser ainsi :

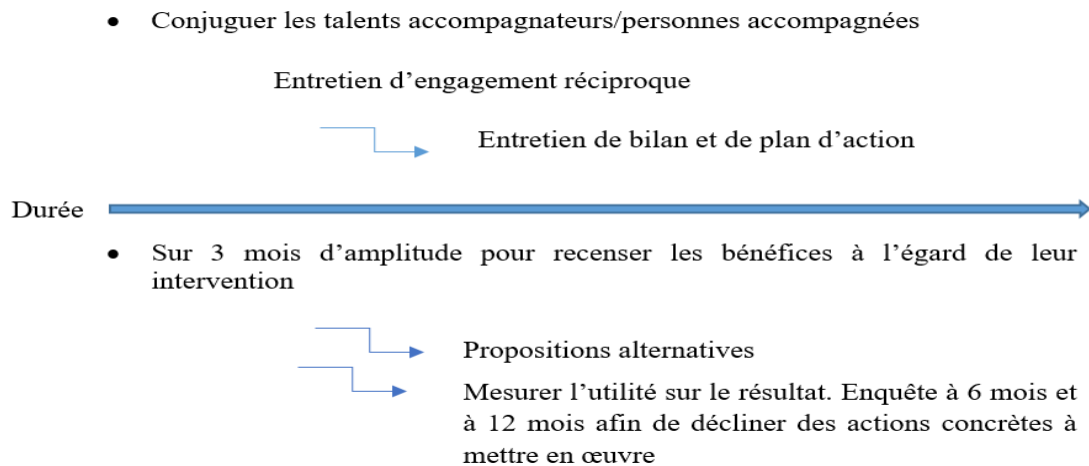


Figure 1 : Dispositif Apec d'accompagnement des cadres pour la recherche d'emploi

1-5 Les caractéristiques du travail d'accompagnement professionnel

1.5.1 Introduction

La pensée humaniste se renouvelle et s'attarde davantage sur notre vécu sensible dans une communauté concrète (Ferry, 2006). Pour l'auteur, la précarité de la condition humaine est encore plus manifeste lorsque nous sommes témoins de situations extrêmes à travers les liens de proximité. En effet, la tragédie de la violence, de la souffrance et du mal nous fait mieux sentir notre impuissance et notre enfermement sans perspective de transcendance. « *Nous sommes ramenés à une indéfectible fidélité à l'autre, un lien de foi anthropologique qui dépasse dès lors l'entendement pour se situer dans un nouvel ordre de convictions. Nous dépassons ici l'ordre du droit, de la tolérance et de la réciprocité* ».

1.5.2 Un travail centré sur la personne indissociable de l'acte d'accompagner

L'individu est au centre de l'accompagnement. La démarche centrée sur la personne présuppose une attitude qui exclut toute interprétation, elle consiste à accompagner la personne en l'aidant à comprendre sa réalité.

1.5.3 Les valeurs humaines agissantes : les postulats silencieux

L'accueil fait advenir l'humanité sensible, vulnérable autant qu'imprévisible, insondable. Dans le monde professionnel, l'étendue que peut recouvrir la prise en charge d'une personne en accompagnement reste le plus souvent fondée sur la volonté et l'éthique professionnelle de ceux qui veulent bien s'y soumettre. Si l'accompagnateur est diplômé en psychologie, il exerce dans le respect a minima du code de déontologie. Cela témoigne, pour nous humains, de notre inscription selon nos convictions dans divers héritages spirituels de transcendance, religieux ou non, qui viennent nous assurer du caractère sacré et perpétuel de la vie. Comme dans toute relation d'aide pratiquée dans un cadre professionnel, le travail d'accompagnement est indissociable des valeurs humaines.

L'individu doit être appréhendé comme une valeur à promouvoir dans le sens où créer les conditions de la liberté et du bonheur de tous les individus doit être la fin ultime de toute société. Cet individualisme se doit d'être humaniste²⁴ dans la mesure où l'individu ne peut se penser et être pensé que comme participant à des valeurs universelles.

1.5.3.1 Le respect inconditionnel de l'autre

Le respect doit être pratiqué envers les personnes, prioritairement, mais également envers l'environnement, les animaux, les biens publics et privés, les lois, etc. Le mot respect vient du latin *respectus* qui veut dire « *regarder en arrière, porter attention, regarder avec égards, considération* »²⁵.

« Le respect est le sentiment que nous inspire la reconnaissance d'une valeur, et essentiellement celui que m'inspire la reconnaissance de la valeur suprême de la personne humaine. Une attitude morale et éthique repose donc sur le sentiment que nous inspire la reconnaissance de la dignité de la personne pour notre semblable, elle consiste donc à ne pas considérer l'autre comme une chose, comme un objet » (Delassus, 2006, p.5).

²⁴ Courant humaniste : créer les conditions du bonheur et de la liberté tout en participant à des valeurs universelles.

²⁵ Source Wikipédia

Pour l'auteur, tout homme a une prétention légitime au respect de son prochain, et réciproquement. Il est obligé lui aussi au même respect envers chacun des autres hommes.

Nous pouvons définir le respect sous deux aspects : au niveau personnel, le respect de soi-même est le sens qu'une personne a de sa propre valeur, ainsi que la manière dont elle prend soin d'elle-même et se présente à autrui. Au niveau collectif, le respect est la base de l'estime de l'autre. Le respect, c'est valider le fait que les êtres humains s'enrichissent mutuellement, tout en acceptant les différences de chacun. La cohésion humaine et la synergie avec les autres permettent de progresser ensemble. Le respect est une valeur, un engagement individuel et collectif, qui est promu par l'exemple. Il ne se décrète pas par la moralisation, ni en donnant des leçons. Chacune ou chacun doit montrer le chemin, en adoptant des attitudes et des comportements respectueux. Partant du principe que lorsque l'on pratique « le bien », on en retire un bien-être.

Illustration 5 : L'entourage vertueux de Jules

Un artiste présentant des troubles autistiques inséré dans un atelier d'arts plastiques (en milieu ordinaire de travail)²⁶

- S'il est difficile d'aborder dans la vie ordinaire sociale et de travail les troubles autistiques d'une personne que l'on est amené à côtoyer, chacun, à sa manière, parvient à entretenir avec Jules une relation plus ou moins élaborée qui apporte à tous un enrichissement sur le plan personnel et sur le plan de la pratique artistique.

✦ *Commentaire*

Les parents de Jules, qui est très doué dans la discipline du modelage, ont décidé de lui louer un atelier et ont proposé de le partager avec trois de ses camarades d'atelier avec qui il a noué des liens d'amitié très forts.

Jules a fait de très grands progrès au fil des quatre années qu'a duré sa participation à l'atelier. Le recours au modelage de l'argile est un moyen d'accéder au vécu psychotique du malade qui offre une conceptualisation des deux fonctions symbolisantes de l'image du corps où se situent les frontières de l'acceptable dans l'engagement des personnes (autres artistes inclus dans le groupe) comme de l'accompagnateur « consentant » qui est le professeur. Cette générosité a du

²⁶ Espace non protégé, c'est-à-dire non spécifique aux personnes handicapées.

sens, elle donne à tous le sentiment de réussir une unité au sein d'un groupe où chacun a sa place y compris dans ses différences.

1.5.3.2 La confidentialité

La notion de respect de la personne implique également le respect de la confidentialité des informations qui nous sont confiées ou que nous découvrons au fur et à mesure. Nous avons vu que l'accompagnateur ne peut faire l'impasse de la situation dans laquelle l'individu est pris au moment de la toute première rencontre. Cela implique que celui-ci nous confie des éléments de sa vie privée sans savoir comment et par qui ils seront reçus voire jugés. La révélation de ces informations s'apparente parfois à des secrets, des confidences intimes qui exige la discrétion de la part de celui qui les reçoit.

1.5.3.3 L'altérité

Ce respect peut et doit se traduire concrètement dans la relation de travail de validation d'acquis par le souci de ne pas instaurer de rapports hiérarchiques ni des rapports de soumission vis-à-vis des personnes à accompagner. La personne doit être appréhendée dans son intégralité en n'oubliant pas que l'on a affaire à un individu qui ne se réduit pas à sa fonction professionnelle mais a également une vie privée, une vie sociale et familiale dont l'équilibre général est tout aussi important que sa vie professionnelle. Le respect d'autrui ne doit pas s'exercer au détriment du respect que l'on s'accorde à soi-même, sans lequel la façon de gérer les situations s'avèrerait inefficace.

1.5.3.4 L'éthique du travail

L'activité d'accompagnement et de conseil pose des questions éthiques (Lhotellier, 2001 ; Dumora, 2006). Il ne s'agit pas d'une posture artificielle de la part de l'accompagnateur, ni formellement imposée dans un contrat d'engagement, mais plus d'une éthique du travail qui doit tout d'abord se fonder sur le caractère essentiel de la relation de travail. L'accompagnateur ne peut faire l'impasse de la situation dans laquelle l'individu se trouve au moment du premier contact. C'est une question de respect de son intégrité et de reconnaissance qui doit se traduire concrètement dans la relation de travail de validation d'acquis par le souci de ne pas instaurer un rapport déséquilibré mais plutôt « d'être à être ».

1.5.3.5 L'éthique du *care*

L'éthique du *care* ici se conçoit en termes de relations interpersonnelles. L'éthique du *care* est apparue dans l'Amérique de Reagan célébrant l'individu entrepreneur, intéressé à posséder toujours davantage dans une société de marché autorégulé ? croisade possible des uns, parce que d'autres, des femmes mais aussi des migrants, des gens qui ont besoin d'un gagne-pain, se portent garants des tâches de soin (des enfants, des personnes âgées, des individus entrepreneurs, etc.). Elle vient rappeler également la nécessité de renouveler l'état social face aux nouvelles formes de vulnérabilité²⁷, qu'elles soient vitales, sociales ou environnementales. D'après Brugère (2011) celles et ceux qui pratiquent le *care* rendent possible un maintien du lien d'entraide, de solidarité et de soin. Il s'agit bien de nommer et de rendre compte d'une éthique qui repose sur un sentiment très fort de responsabilité à l'égard d'autrui et de ses besoins. Toutefois, complète l'auteur : « *On peut se demander pourquoi cette sphère de la sollicitude et du soin, des dispositions et de pratique est-elle accolée à l'expérience des femmes qui s'y sentent généralement assignées sans choix de leur part ?* » (p. 26). Cette assignation de genre vient créer de nouvelles inégalités (Le Blanc, 2011). « *La femme a dans la société une mission noble et de la plus grande importance, celle d'élever l'enfance, de soigner et de faire le bien-être de l'âge mur et de la vieillesse* » (p. 183).

Une nouvelle voix émerge qui demande à être problématisée, elle inaugure un problème à la fois philosophique, psychologique, sociologique et politique, celui du *care*. Il existe bien une *caring attitude*, une façon de renouveler le problème du lien social par l'attention aux autres, le « prendre soin », le « soin mutuel », la sollicitude ou le souci des autres. Ces comportements adossés à des pratiques, à des collectifs ou à des institutions s'inscrivent dans une nouvelle anthropologie qui combine la vulnérabilité et la rationalité, cette dernière devant être comprise avec son double versant de la dépendance et de l'interdépendance. Pour Brugère, les fondements d'une telle éthique tiennent dans la nécessité de considérer les humains comme des êtres relationnels et incarnés contre toute tentation objectivante de la morale. En même temps, cette éthique très récente, structurée par la référence à une intelligence non séparée des affects, prend des directions très différentes selon les auteurs qui la portent : il existe des éthiques du

²⁷ Il y a plusieurs façons de penser la société et les regards évoluent avec les termes : « pauvreté, marginaux, économiquement faibles, nouveaux pauvres ». Le mot « vulnérabilité », commence à décroître vers « exclu » (lien social distendu) car ce terme renvoie à une vérité ontologique : nous sommes tous vulnérables.

care plus ou moins politiques, plus ou moins féministes, plus ou moins critiques à l'égard du néolibéralisme. C'est pourquoi, d'après l'auteur, il faut évoquer parfois l'éthique du *care* et d'autre fois, les éthiques du *care*.

Selon Nels (1984), la description de la relation de soin est enchâssée dans une éthique de l'amour qui opte pour le naturalisme moral. Plus particulièrement, l'attitude du pourvoyeur de soin est analysée comme une attitude de réceptivité totalement orientée vers autrui, qui rend possible l'empathie tant le pourvoyeur de soin adopte naturellement le point de vue de l'autre et non comme une forme de prise de pouvoir sur une vie dépendante par celle ou celui qui délivre le soin.

L'éthique du *care* concerne différentes formes d'attention aux autres que l'on peut traduire par les concepts de sollicitude et de soin, le premier exprimant la capacité à se soucier des autres et la conduite particulière qui consiste à se préoccuper d'autres identifiés par un besoin ou une vulnérabilité trop grande ; le second regroupant un ensemble d'activités et de pratiques sociales qui problématisent ensemble le fait de prendre soin et de recevoir le soin.

Quelquefois, le cadre de l'accompagnement offre la possibilité d'observer ses phénomènes qui sont « à soigner » au sens premier du terme.

Le cadre de l'observation se situe donc dans le *care*, le « soin ». Cela ne veut pas dire que ces phénomènes sont à soigner de manière générale, mais qu'ils peuvent donner des renseignements précieux sur les caractéristiques de la souffrance psychique chez une personne. Ces champs d'investigations volontairement exploités rendent compte d'une autre manière, comment l'intelligence ou la capacité à faire face à sa situation est vécue par une personne et éclairent ceux qui sont directement en lien avec les problématiques de la personne à accompagner.

1.5.3.6 L'empathie

C'est la capacité à se mettre à la place de l'autre, à ressentir ses émotions. C'est une position altruiste qui renvoie aux notions de compassion, d'entraide, de solidarité. Comme le souligne Tisseron (2010) la capacité d'empathie est inhérente à l'espèce humaine. Elle implique de pouvoir se mettre à la place d'autrui et de ressentir ce qu'il éprouve, aussi bien pour s'attrister que pour se réjouir avec lui. Le principe, c'est d'être « avec », sans aucun jugement, sans vouloir donner des conseils, « reconforter sans plaindre ». L'écoute est attentive, bienveillante,

tolérante, de qualité, ce qui est rare dans l'entourage. La peur est légitime de se retrouver débordé et manipulé par les émotions d'autrui. Le fait de s'ouvrir aux autres peut être perçu comme une menace émotionnelle avec la crainte que nos émotions nous échappent et nous conduisent à faire des choses que nous ne souhaiterions pas faire. L'empathie suppose donc une certaine confiance en soi et dans le monde, pour renoncer à contrôler notre semblable, et accepter que l'autre puisse nous éclairer sur nous-mêmes. Une disposition d'esprit plus difficile à développer tant dans la sphère privée que professionnelle.

Pour l'éthologue De Waal (2011) l'empathie et la solidarité sont des caractéristiques anciennes des mammifères qui ont permis aux primates de construire des sociétés complexes. Il souligne que beaucoup d'animaux survivent non pas en s'éliminant les uns des autres, mais en coopérant et en partageant. L'empathie s'est construite et consolidée autour du soin de la mère à ses petits et s'est progressivement répandue aux autres relations sociales. Cela peut expliquer pourquoi elle est davantage une caractéristique féminine que masculine.

Différent d'une position de faiblesse, voire le monde temporairement du côté de l'autre pour comprendre ses besoins, permet d'être clair sur ses propres objectifs. L'écoute empathique réveille en chacun l'envie de coopérer et permet d'aborder la dimension émotionnelle pour aider la personne. Dans la démarche d'un accompagnement VAE, il ne s'agit pas d'une démarche conscientisée, ni d'une sorte de figure imposée par la mission, mais bien plus d'une tendance naturelle « qui s'impose » à l'accompagnateur, telle une « disposition à être en empathie » avec la personne qui le sollicite dans un cadre dédié à la fonction. Cette « prédisposition à être en relation d'aide » permet de comprendre l'individu dans sa globalité pour lui donner les moyens de réaliser son projet et lui donner le plus de chances pour qu'il réussisse.

Pour Cyrulnik (2012) la tempérance ou empathie est essentielle, elle fonctionne par de minuscules indices : un mot, un soupir, une interprétation qui apparaît souvent impossible dans la vie quotidienne mais qui est chargée de sens dans une relation d'accompagnement qui s'apparente parfois à une relation psychothérapeutique. Le postulat psychothérapeutique étant : *« je désire être avec vous pour partager vos représentations, vous aider, vous faire progresser »*. Cet auteur définit la neuro empathie : *« c'est se figurer les représentations mentales d'autrui qui donne toute sa place à l'autre particulièrement dans notre monde personnel, c'est se mettre à la place de l'autre accéder à son monde d'émotions et de*

représentations »²⁸. A cet instant on cherche à établir un accord, un compromis sur les valeurs essentielles qui doivent conduire l'action. On peut appeler « convention », le cadre commun qui permet l'action, le rituel de l'interaction. Cela suppose tact, compétences, gestion des situations complexes.

- La « rogérisation » de la VAE ?

« *La vie est, au mieux, un processus fluide et changeant en lequel rien n'est fixé* »²⁹ (Rogers, 1961). L'approche centrée sur la personne (ACP) développée par Rogers est une méthode de psychothérapie et de relation d'aide. Cette approche repose sur plusieurs conditions que Rogers a posées sous forme d'auto-questionnement :

- « Suis-je authentique et ai-je bien conscience de qui je suis ? » ;
- « Suis-je capable de relations positives ? » ;
- « Ai-je la force d'être distinct de l'autre (le client³⁰) ? » ;
- « Ai-je assez de sécurité intérieure pour laisser l'autre libre ».

Selon l'auteur, pour que le processus d'actualisation soit efficace et pour que la personne atteigne un état de congruence, il faut qu'elle s'accepte dans son intégralité pour qu'elle soit par la suite acceptée des autres.

Rogers est un psychologue humaniste américain. Il a principalement œuvré dans les champs de la psychologie clinique, de la psychothérapie, de la relation d'aide (*counseling*), de la médiation et de l'éducation. Une étude publiée en 2002 dans la Revue du *General Psychology* a classé Rogers comme le sixième psychologue le plus important du vingtième siècle³¹. Sa méthode met

²⁸ Source : émission de France Culture du 9/08/2012. « La part d'enfance ».

²⁹ Carl Rogers « Life, at its best, is a flowing, changing process in which nothing is fixed. (1961).

³⁰ À noter que Rogers n'utilise pas le terme "patient" mais celui de "client", afin de ne pas qualifier la personne de "malade". Ce terme aujourd'hui désigne couramment en anglais « client » une personne consultant dans une relation d'aide au sens large, sans connotation marchande.

³¹ Le travail de Rogers (1902-1987) s'est étendu à la pédagogie et à la résolution des conflits internationaux. Dans le droit fil des pédagogies libertaires (voir Tolstoï), en France, il fut une source d'inspiration pour les courants de pédagogie non directive (Daniel Hameline) et dans la pratique du soutien psychosocial aux victimes de catastrophes. En France toujours, à partir du colloque de Dourdan en 1966, il exerce une influence dans les

l'accent sur la qualité de la relation entre le thérapeute et le patient. Selon Rogers (1942), les trois attitudes fondamentales du psychothérapeute (ou de l'aidant) sont :

- L'empathie ;
- La congruence ;
- La considération et le regard inconditionnels positifs.

Cette approche a été introduite en France sous l'appellation de méthode non-directive dans les années 1950, mais Rogers l'avait déjà dénommée « psychothérapie centrée sur le patient » (*Client-Centered Therapy*) puis « approche centrée sur la personne » (*Person-centered Approach*).

Elle se caractérise par :

1. L'empathie (ou verbalisation) s'exprime par des messages verbaux et non verbaux. Les messages verbaux consistent en la répétition ou la reformulation des éléments-clés d'une problématique exprimée par un patient (c'est-à-dire davantage que le seul langage phatique). Le thérapeute est capable de comprendre une situation non pas depuis son propre cadre de référence, mais depuis celui de son patient.

2. Dans l'approche rogérianne, le psychothérapeute ou le psychopraticien se doit d'être un exemple de congruence ou d'authenticité pour son client afin de signifier à celui-ci qu'il est, lui aussi, une personne et non pas un expert ou un conseiller. Il y a congruence lorsqu'il y a correspondance exacte entre l'expérience, la prise de conscience et l'expression de soi, lorsqu'il existe en fait une cohérence dans l'expression de la personne, entre ce qu'elle ressent, ce qu'elle pense et comment elle agit.

3. La « chaleur » (ou considération positive, non-jugement) enfin, consiste en l'accueil inconditionnel du patient / client. La personne est acceptée telle qu'elle est, dans *l'ici et*

domaines de la psychosociologie et de l'éducation. De nombreux praticiens, chercheurs et auteurs ont participé aux formations et rencontres qu'il a animées (Jacques Ardoino, André de Peretti, Max Pagès, René Lourau, Georges Lapassade, Anne Ancelin Schützenberger, Roger Mucchielli, Philippe Meirieu notamment). Source Wikipedia.

maintenant, avec le cadre de référence qui lui est propre. Une attitude humaine, chaleureuse et encourageante sont les points-clés de cette dimension.

Bien plus que des concepts à appliquer, l'approche rogérienne implique un savoir-faire mais surtout un savoir-être pour le thérapeute ou le conseiller. Voici quelques exemples de phrases de type empathique :

- « Vous avez le sentiment d'être impuissant face à... » ;
- « Vous éprouvez une frustration par rapport à... » ;
- « Vous ressentez un malaise... de la rancune... » etc.

À propos de notre compréhension empathique, nous sommes amenés à nous interroger sur la bonne distance à adopter dans le cadre de nos pratiques d'accompagnement en VAE :

- Jusqu'où peut-elle aller ?
- Puis-je accepter l'Autre tel qu'il est et puis-je lui apporter la sécurité dans notre relation sans jugement ni évaluation ?
- Puis-je le voir « en développement » ?

On remarque que l'ensemble des phrases empathiques du professionnel sont centrées sur le patient et sa manière de vivre les choses sur le plan affectif. Cette manière de faire a pour but de permettre à celui-ci de mieux cerner, par cet accompagnement ciblé, les conséquences affectives des expériences vécues et des appréhensions. Du côté du professionnel, elles ont également pour effet de ne pas catégoriser les déclarations du patient, en autorisant celui-ci à exprimer par approbation simple ce qu'il lui est difficile de formuler par des mots. Cette technique est ainsi accélératrice de l'énonciation.

1.5.3.7 L'alliance de travail

L'accompagnateur est le référent du candidat dans un processus continu du début de la prise en charge, jusqu'à la fin. Créer une alliance de travail est indispensable au travail d'accompagnement. Sa mise en place repose sur l'adhésion des candidats aux objectifs à atteindre et sur la nature de la contribution requise de leur part.

L'expression « *life-designing* » vise à prendre en compte le fait que l'orientation s'étend désormais à tous les aspects de l'existence, tout en considérant que certains moments du développement humain (l'enfance, l'adolescence et l'adulte émergent) et certains contextes sociaux (*hic et nunc* : l'école et l'activité de travail) y jouent un rôle déterminant. Dans nos sociétés qui promeuvent le modèle d'un sujet autonome et responsable, l'orientation de l'existence peut ainsi être décrite – dans la perspective du sujet psychologique – comme constituant une activité réflexive complexe et jamais achevée. Cela peut expliquer que les personnes recherchent un soutien lors de cette activité et corrélativement, le déferlement dans nos sociétés des pratiques de conseils, de *coaching*, d'accompagnement ou d'éducation à l'orientation.

1.5.3.8 L'engagement

Les professionnels de l'accompagnement se sentent concernés par l'injustice, la souffrance d'autrui, ils ont la certitude qu'il suffit de très peu parfois pour faire avancer les choses, une action, un geste de leur part, qui est facile pour eux à réaliser, et cependant qui peut avoir des répercussions très importantes pour dénouer une situation. Parfois, ceux-ci s'engagent à faire ce geste envers l'autre. Ainsi, le candidat n'est pas le seul à être engagé dans cette entreprise. Il est accompagné par un professionnel, qui lui-même appartient à une structure, laquelle lui impose un cadre de travail et une définition de ses missions et de ses objectifs à atteindre en termes de rendement relatif au service et à l'institution entière. C'est dans ce contexte, dans le cadre d'une démarche de VAE, que l'accompagnement prescrit et définit objectivement dans les textes, s'incarnera subjectivement à travers une relation interpersonnelle, un engagement mutuel entre : un individu, le candidat, qui œuvrera à l'élaboration et la structuration de son travail ? et son accompagnateur qui étape par étape le soutiendra dans l'élaboration et la remémoration d'activités professionnelles vécues pour en faire une analyse détaillée et structurée conforme aux attentes des jurys de validation.

L'engagement relève d'une volonté et d'une décision personnelle de se lier à d'autres. Le contrat psychologique se met en place, qui peut se définir comme le moment où des personnes décident de s'associer par des obligations réciproques, des interdépendances qu'elles acceptent volontairement pour réaliser un projet commun. La théorie du contrat psychologique décrit par Rousseau (2014) décrit les comportements d'engagement et de désengagement. D'après cette auteure, le contrat psychologique représente une matrice d'attribution de sens à son engagement

et aux promesses annoncées et recouvre des dynamiques contrastées. Ainsi, plusieurs contrats d'engagement peuvent cohabiter, ils sont évolutifs sous les effets du temps, du développement de la personne et de ses engagements vécus. Dans « l'engagement transactionnel », la relation se limite à la transaction, aux objectifs à atteindre. Etre efficient (« donner » le meilleur contre salaire) signifie que le contrat est équilibré s'il est volontairement choisi, de courte durée, très précis et formalisé, peu flexible aux demandes d'engagement imprévues ou supplémentaires. Il est sans garantie, sans perspective. Il se réduit aux interactions quotidiennes avec un risque de retrait (Sainsaulieu, 2014). En ce qui concerne « l'engagement relationnel » il est vécu et émotionnel, plus affectif que cognitif. S'engager et contracter évoluent sous l'effet des expériences subjectives et intersubjectives d'engagement et dans le temps. L'enjeu des contractants est avant tout de maintenir leur relation. Il demande une réciprocité sans nécessairement de contrepartie, parce que la valeur la plus importante reste le maintien de la relation et sa grande flexibilité de part et d'autre. Le contrat relationnel implique donc une réciprocité sans calcul, un « don sans contredon » - celui des parents pour leurs enfants ou d'amis, par exemple - pour le dire comme les anthropologues à la suite de Mauss (1950) : ce don tolère mal le calcul permanent. Il exige une implication émotionnelle et cognitive. Le risque c'est le désengagement pouvant mener au burn-out, à l'abandon, à cause des incongruences par rapports aux attentes.

L'engagement en VAE par le contrat juridique et moral qui lie les deux intervenants de l'accompagnement est une combinaison d'un engagement transactionnel et d'un engagement relationnel résistant aux incongruences entre les attentes/promesses/obligations réciproques perçues et les comportements réels agis et vécus. Il est impliquant émotionnellement et affectivement car les contractants se sentent liés moralement même en dehors de la relation de travail.

1.5.3.9 La prise de conscience d'être en responsabilité morale

Nous entrons de fait dans la partie privée, intime de la vie du candidat, parfois même inconsciente de ses motivations dont la partie visible du renoncement est l'acte d'abandon. Ainsi, il n'y a pas toujours d'explication identifiable à leur renoncement, même pour eux-mêmes ! Après tout, ces derniers sont libres ou non de s'engager et ont leurs propres raisons d'agir ainsi. Lorsqu'au contraire, une personne n'a pas de mal à justifier son décrochage, pour nous, professionnels, il ne doit et ne peut pas seulement être accepté sans être analysé. En effet,

nous interprétons cette rupture dans le sens d'une demande à réinterroger, à réinterpréter. Par exemple, faire émerger des potentialités non encore explorées ou des orientations personnelles pour les rendre visibles et exploitables par l'expression de celles-ci que l'on aura rendues possibles : innovation, inventivité, créativité, que le déséquilibre créé par l'intention d'abandon aura permis de dévoiler. Les besoins sont plus clairs, la manière de les atteindre également.

1.5.3.10 L'importance donnée à la naissance du lien

La compréhension de la réalité humaine se fait à partir de nos liens concrets aux autres, de nos échanges intersubjectifs. C'est le lien aux autres, celui d'aimer, de mépriser, de pardonner, d'accuser etc. qui nous instruit sur ce que nous sommes. Les fondements humains sont moins abstraits, plus proches, voire plus intimes. Le sens se construit en vivant des liens justes et authentiques avec nos semblables et en cherchant à nous dépasser.

Notre recherche interroge à la fois la nature du lien qui se tisse entre deux personnes pour que le travail aboutisse, et sa relation avec les abandons intervenant en cours d'accompagnement. Existe-il une relation entre la qualité de ce lien, la manière dont il prend forme, et les abandons ? Y a-t-il un ou des moments précis repérables dans le temps de l'accompagnement, où ce lien devient vulnérable ? Nous émettons l'hypothèse que travailler sur la mise en place du lien et sur sa qualité tout au long de l'accompagnement est un gage de durabilité qui permettra sinon d'éviter les abandons, du moins de les réduire considérablement.

Persister à vouloir protéger le lien peut faire prendre conscience que l'on faisait fausse route ou du moins que d'essayer de maintenir le travail de VAE coûte que coûte n'est ni opportun ni efficient.

1.5.3.11 L'assertivité

Au premier regard l'interlocuteur est pris dans l'immédiateté du propos, puis il s'ouvre à l'autre, à ce qui le motive. Ce que l'individu lui montre d'emblée, c'est ce qu'il est, a été et ce qu'il a vécu. L'assertivité est une attitude dans laquelle on est capable de s'affirmer directement tout en respectant autrui, sans détour sans jugement et avec considération. Le respect doit être naturel, il s'agit de porter attention et considérer avec égards. Dans une situation d'entretien, cela permet aux professionnels de l'accompagnement d'être plus efficaces, par exemple en diminuant le stress personnel que l'on peut induire chez autrui. C'est une attitude essentielle

dans les situations d'entretiens professionnels. L'écoute est plus sécurisante et permet aux professionnels de l'écoute de mieux se positionner dans l'évolution de la vie de l'autre.

Le mot assertivité vient du mot anglais *assertivity*. L'assertivité, ou comportement assertif, est un concept de la première moitié du vingtième siècle introduit par le psychologue new-yorkais Salter désignant la capacité à s'exprimer et à défendre ses droits sans empiéter sur ceux des autres. Celui-ci décrivait ce concept comme une « *expression libre de toutes émotions vis-à-vis d'un tiers, à l'exception de l'anxiété* ». Plusieurs ouvrages de vulgarisation ont été publiés dans la seconde moitié du vingtième siècle pour faire la promotion de l'assertivité, en particulier dans le cadre du développement personnel (Schuler, 1992). Cela suppose une grande qualité de communication sensible et réfléchie et une humanisation des échanges. Cela demande une grande énergie, car ce n'est ni naturel ni spontané. L'assertivité permet des actions adaptées aux situations en étant ouvert, communicant mais aussi relationnel : être relié, attaché, dépendant. L'assertivité se fonde sur l'affirmation de soi dans le respect d'autrui. Ce qui suppose une façon d'être authentique qui correspond à celui ou celle que l'on est vraiment. Etre dans l'assertivité c'est être capable d'une véritable communication tant avec les autres qu'avec soi-même. Cela suppose de différencier parfaitement la relation de la communication.

Il doit y avoir congruence entre le verbal et le non verbal pour accéder à la qualité des échanges et du travail commun à réaliser. Plus l'objectif est important (enjeu fort pour le candidat), plus le professionnel est centré sur l'atteinte de celui-ci (professionnalisme du praticien) et plus il est nécessaire pour y parvenir de considérer quelqu'un (une individualité) plus que le quelque chose (la démarche, le projet) : en d'autres termes, avoir plus de considération pour l'individu que pour le propos orienté (la chose). « Lâcher un peu de quelque chose pour mieux l'obtenir » semble être ici à première vue un paradoxe.

1.5.3.12 La créativité

Rogers a été un des premiers avec Maslow à s'intéresser à la créativité personnelle. Il pensait que l'homme, à l'image de la vie dont il est le produit le plus pur, possède des ressources particulières en matière de créativité. Le dispositif de la VAE peut et doit être appréhendé sous plusieurs angles à la fois puisqu'il doit s'appliquer à des singularités qui exigent compréhension et adaptation aux problématiques de chacun. Or, les outils de travail mis à la disposition des accompagnateurs ne sont pas toujours efficaces ni adaptés à la problématique de chacun. Faire appel à la créativité permet souvent d'accéder à des solutions inédites et s'acquiert avec

l'expérience mais surtout l'engagement de soi, en gardant toujours à l'esprit qu'une solution au moins existe. Pour cela, il faut parfois sortir des sentiers battus pour œuvrer dans le sens des attentes individuelles et parfois contre la norme, comme par exemple mettre en œuvre un système de pensée spécifique.

Pour faire appel à sa créativité la pensée divergente doit être mise en œuvre (complémentaire à la logique dite linéaire ou séquentielle, la plus commune). Ces deux systèmes de pensée sont opposés mais ne s'excluent pas, ils sont complémentaires. Cette pensée dite « en arborescence » permet de structurer ses pensées foisonnantes qui s'étendent dans plusieurs directions simultanées, c'est une logique en réseau, où chaque idée crée un ensemble d'autres idées et ainsi de suite. Elle permet la prise en considération de toutes les issues possibles d'une situation ou d'un problème et est ainsi très appropriée à la résolution de problèmes complexes ou inédits. La pensée divergente cherche à trouver le plus de solutions possibles à une question ou un problème et donc à imaginer de nouvelles possibilités jusque-là inimaginables. C'est une forme inventive et originale de réflexions, faite d'associations d'idées, de liens entre les choses et les concepts. Elle est donc intimement liée à la créativité.

Cette forme de pensée permet d'être à son aise dans les questions vastes et mal définies et oblige la personne à être moins attachée au conformisme de la réponse qu'à son originalité. C'est bien ce qui peut arriver lorsque l'accompagnement en VAE « oblige » parfois à ce type de raisonnement afin d'apporter le plus d'éléments possibles à la résolution d'une situation humaine, donc forcément complexe qui demande des capacités de discernement et d'agrégations des informations.



Figure 2 : mise en mouvement des valeurs et des qualités humaines formant un système pour accompagner

L'accompagnement professionnel requiert la mise en mouvement par un jeu subtil de qualités, de valeurs humaines et de compétences qui se conjuguent pour permettre aux accompagnateurs de remplir leurs missions d'une manière optimale.

1-6 Un travail de réflexions continu sur les pratiques d'accompagnement

En 2010, un groupe de praticiens de l'accompagnement, d'enseignants, de chercheurs, formateurs, consultants, *coachs*, responsables des ressources humaines, managers, psychologues, psychosociologues et psychanalystes fonde une association « loi 1901 » à l'initiative de son fondateur D. Jaillon³² sociologue, dans le but de promouvoir la notion d'accompagnement professionnel personnalisé (APP). L'objectif est de développer une réflexion sur l'évolution des pratiques en référence à l'ensemble des sciences humaines et dans une perspective d'articulation entre ces différentes disciplines.

L'APP est défini comme une activité de recherche sur la dimension sociale et politique de l'accompagnement. L'association élabore une réflexion théorique sur l'APP en s'intéressant aux recherches produites dans le champ de la pédagogie et de l'accompagnement des adultes. Cette réflexion s'appuie également sur des recherches concernant des démarches de bilan de compétences, de VAE, mais aussi concernant la souffrance au travail et les risques psychosociaux.

Une indispensable réflexion sur la dimension éthique des pratiques d'accompagnement professionnel est menée dans la mesure où le sujet au travail est le pivot à partir duquel se lisent les rapports sociaux.

En termes de repères philosophiques ou sociologiques, l'association se situe du côté de la liberté du sujet en référence à la position de Sartre, « *l'homme se caractérise avant tout par le dépassement d'une situation, par ce qu'il parvient à faire de ce que l'on a fait de lui* » (Sartre, 1960). Cette position est reprise en d'autres termes par Gaulejac qui a défendu dans ses travaux sur « *La névrose de classe* » (1987), l'hypothèse selon laquelle « *l'individu est le produit d'une*

³² Dominique Jaillon est docteur en sociologie, consultant, coach et superviseur d'intervenants et de formateurs experts dans leur discipline (sociologie clinique, psychologie, psychosociologie, ergonomie etc.) Il a fondé en 1984 le CAPP (Centre d'Analyse des Pratiques Professionnelles).

histoire dont il cherche à devenir le sujet » (p.154)³³. La liberté du sujet accompagné est envisagée pour lui permettre de découvrir les possibles par lui et avec les autres. Pour cet auteur, dans son ouvrage intitulé « *Qui est « je » ?* » (2009), le sujet est mis en tension entre :

- Celui qui pense (sujet conscient réflexif) ;
- Celui qui doit advenir (du côté de l'inconscient, sujet de désir) ;
- Celui qui cherche à advenir face aux déterminations sociales (du côté de l'individu social en tant que sujet socio-historique).

Cette association est un lieu à la fois de recherches et de réflexions sur les pratiques de l'accompagnement et leurs modalités de mise en œuvre dans différents dispositifs et d'organisation d'événements, colloques, séminaires, ateliers destinés à soutenir toute forme d'accompagnement professionnel personnalisé. C'est aussi un lieu de recherche-action, de confrontations et d'échanges pour les professionnels de l'accompagnement. Le séminaire fondateur de janvier 2010 était orienté sur l'accompagnement des processus de construction identitaire avec les interventions entre autres de Paul à propos de « *l'accompagnement en tant que posture professionnelle spécifique* » (2013) et de Jaillon sur « *une conception sociologique de l'accompagnement du sujet dans la cité* » (2014).

³³ Il s'agit de l'hypothèse au fondement de la démarche des groupes d'implication et de recherche « Roman familial et trajectoires sociales ».

Résumé

Le mot accompagnement ne désigne ni une notion stable ni un territoire bien circonscrit. Il revêt de multiples formes en fonction des bénéficiaires et des environnements dans lesquels il s'exerce. L'accompagnement concerne tous les domaines de la vie (scolaire, professionnel, éducatif, social, médical etc.). Dans le domaine professionnel, il a pour but d'atteindre un objectif bien défini selon la demande. L'enjeu de l'accompagnement est social et humain et est d'autant plus indispensable quand il s'adresse à un public fragilisé par les problématiques de vie. L'accompagnement nécessite des compétences singulières et une véritable professionnalisation. Il est dispensé soit par des professionnels exerçant dans des structures privées, soit par des personnels appartenant à une organisation dont les missions sont confiées par des instances nationales pour permettre d'accéder à des dispositifs encadrés par la loi.

Chapitre 2 L'accompagnement en validation des acquis de l'expérience (VAE)

Droit individuel, la VAE constitue une voie d'obtention des certifications professionnelles, au même titre que la voie de formation initiale ou continue. Le travail engagé en VAE est long et difficile pour celui qui s'y emploie. C'est du moins la réputation de ce dispositif, que le législateur s'efforce de simplifier. L'importance du recours à un accompagnement, bien que facultatif, a été soulignée par de nombreux observateurs pour une meilleure prise en charge des candidats à la VAE, surtout pour les moins qualifiés (Benhamou, 2005 ; Besson, 2008). Il offre un regard extérieur et un étayage dans les moments de doute.

Les approches sur la VAE sont larges puisque les modes de certifications sont différents d'un ministère à l'autre. Les pratiques qui en découlent sont par conséquent plurielles : parfois une mise en situation, parfois le montage d'un dossier suivi d'une soutenance.

2-1 La spécificité des activités d'accompagnement en VAE

« L'accompagnement semble l'un des éléments les plus symptomatique du dispositif VAE. Il apparaît comme un espace de médiation entre le candidat et sa propre expérience en vue de traduire cette dernière, mais aussi entre le candidat et les normes en vigueur et le vocabulaire mobilisé par le jury. L'accompagnement vise à développer l'estime que le candidat a de lui et par conséquent son sentiment d'auto-efficacité à achever un tel parcours avec succès. Les chances de validation s'en trouvent accentuées ». (Bandura, Sen, 2009).

L'accompagnateur en VAE doit avoir recours au langage pour agir à la fois sur un registre technique (expliciter le cadre réglementaire de la procédure), didactique (faire comprendre les enjeux et la nature du travail à engager dans le livret), affectif (instaurer une relation de confiance, encourager le candidat, comprendre ses inquiétudes et difficultés), cognitif (accompagner le travail de description et d'analyse des situations de travail vécues (Rémerly, 2015).

La Validation des acquis est un processus de construction d'une épreuve intellectuelle écrite et inscrite dans le temps. Ces étapes d'élaboration sont prédéfinies et suivent une logique pédagogique qui concourt à la compréhension et à la facilitation de son élaboration.

L'accompagnement est un lieu de développement de compétences où deux personnes s'engagent mutuellement : il s'agit d'une co-construction (des bénéficiaires de la démarche et des accompagnateurs) et d'une collaboration devant aboutir à un objet, une création : un dossier physique, mais également une transformation progressive de l'identité professionnelle de la personne. Le rôle de l'accompagnateur est précisément de mobiliser ses ressources autour de l'analyse de son travail. D'après Clot (2000), il s'agit bien d'un dispositif de développement qui « *en poussant l'individu dans ses retranchements, lui permettra d'être plus grand que lui-même* ». La clinique de l'activité, puis la didactique professionnelle a mené des recherches visant à analyser la spécificité de l'activité d'accompagnement en VAE. Ces deux activités font le choix d'une entrée par l'analyse de l'activité, laquelle représente une orientation de recherche.

L'accompagnateur a pour fonction d'aider le candidat à décrire ses activités réelles passées et présentes c'est-à-dire le faire parler en « JE », qui selon Vermersch (2006) à la suite de Sartre, devient objet de conscience, qui parle de conscience réfléchie pour faire émerger les connaissances, les savoir-être et les savoir-faire immanents constitutifs de ses compétences. L'accompagnement réactive souvent une histoire habitée par des contradictions susceptibles de questionner les intérêts, valeurs et projets d'évolution professionnelle. Comme le suggère Lainé (1998), l'accompagnement offre la possibilité de travailler autrement la question de l'orientation présente et à venir. Il s'agit d'abord de mettre en place les conditions de l'explicitation en accordant tout le respect dû à la parole du candidat et à sa subjectivité. Il s'agit de favoriser la description de son activité singulière sans *a priori* et sans jugement, sans chercher à corriger ses erreurs, avec une bienveillante neutralité. Cette approche possède une fonction heuristique pour les praticiens impliqués dans la VAE mais également dans l'enseignement, la formation, la supervision, la santé etc.

Cette approche permet également d'envisager un renouvellement des pratiques professionnelles. Ici, ce qui prime c'est la recherche d'efficacité dans la compréhension, l'accompagnement et la transformation de l'expérience vécue. L'explicitation est comprise en tant que posture épistémologique qui valorise ce qui apparaît au sujet qui a vécu cette expérience comme support théorique de la psycho phénoménologie, ainsi que comme méthode d'entretien. Au cours de l'accompagnement, ces techniques fournissent à l'accompagnateur les moyens d'aider le candidat à se mettre en évocation, à décrire une activité singulière et à réaliser un dossier probant en relation avec le référentiel du diplôme visé. Ainsi, elles permettent aussi au candidat de prendre conscience que les questions posées permettent d'apprendre à expliciter sa

pratique réelle. Ce dernier pourra ensuite adopter en autonomie la posture réflexive à propos de toute situation singulière et reproduire ce questionnement pour décrire le déroulement de son activité.

L'équipe d'Agrosup³⁴ a engagé des recherches pour comprendre le travail des acteurs de la VAE dans un but de professionnalisation³⁵ de ceux-ci. Elle y a trouvé des points communs avec les situations d'accompagnement de tutorat (Mayen, 2002, 2004) considéré comme une forme d'activité conjointe réalisée par et dans l'interaction. Les accompagnements ont été analysés à partir de la médiation qu'opère l'accompagnateur sur l'action de conceptualisation du candidat.

- Les habiletés nécessaires aux activités d'accompagnement en VAE

Définir les ressources, les recenser, les évaluer pour pouvoir les solliciter est de toute évidence la condition de l'instauration d'une mise à jour du potentiel d'un candidat, comme « à son insu » souvent ignoré de celui-ci dans sa réelle dimension. L'accent est mis sur l'importance de l'engagement à porter son projet jusqu'au bout et donc sur la nécessité de s'assurer que le candidat peut disposer de son temps. Une des garanties, selon nous de la réussite du projet est d'imaginer puis de créer des plages horaires consacrées au travail de VAE, même de courte durée, mais de fréquentations régulières qui permettront la mise à l'écart de toutes contraintes perturbantes, pour se consacrer exclusivement à son projet et uniquement pour soi. Cette proposition de mise à distance du « quotidien de la vie ordinaire » protège également l'individu des regards extérieurs qu'ils soient bienveillants ou hostiles car ils peuvent introduire le doute et une remise en question de ses capacités, pour ne se concentrer que sur l'objectif porté par la confiance en soi.

Il existe une grande variété de postures. Elles sont à la fois physiques, psychologiques et procédurales et s'adaptent à la variété des besoins des individus en termes de suivi et d'accompagnement. Par exemple, tel personne aura besoin d'un accompagnement structuré par la mise en place de dates précises du début jusqu'à à la fin de l'accompagnement. Pour tel autre, il faut répondre au besoin de liberté et d'indépendance pour le travail d'écriture et le laisser

³⁴ Institut National Supérieur des Sciences agronomiques de l'alimentation et de l'environnement, Dijon.

³⁵ Il existe une formation de conseiller menant à un titre de « Conseiller en VAE » de niveau 6 d'une durée de 400 heures de formation dont 70 heures de pratique représentant seize mois en maintien dans l'emploi (Arrêté du 24 mai 2013 publié au Journal Officiel du 16 juin 2013).

reprendre contact en fonction de son rythme. Au contraire, il faut pour certains autres répondre à la demande de besoins de contacts fréquents, à leurs besoins de soumettre leurs écrits à leur accompagnateur pour appréciation de la progression de leur travail avec des demandes de contacts et conseils fréquents, réclamant encouragements et renforcements positifs au fur et à mesure du temps qui passe.

L'accompagnement est une succession d'étapes, d'accrochages/décrochages (sorte d'oscillations) par la gestion des micro-événements qui jalonnent le temps de l'accompagnement : c'est une œuvre, un ouvrage qui s'élabore.

C'est à la condition de posséder cette acuité pour percevoir la réalité de l'Autre que l'accompagnement peut se réaliser avec une quasi-certitude du succès.

Illustration 6 : Le travail d'accompagnement dans un service de Formation continue d'une université. Le témoignage d'une conseillère en validation des acquis (Bordeaux)

□ « Mon activité principale consiste à faire l'analyse des demandes jusqu'au dépôt du dossier, accompagnement et conseils personnalisés : entretiens, préparation et aide à la rédaction des dossiers, étude de la faisabilité des demandes et rédaction des synthèses pour présentation au jury de délibération³⁶, animation de réunions d'information collective et d'ateliers de travail, notification et motivation des décisions finales aux demandeurs. En ce qui concerne mes activités annexes, j'informe et accompagne les publics adultes intéressés par une certification ou un diplôme dispensé par mon université dans le cadre d'une démarche de VAE. A cet effet, je conduis des entretiens individuels avec les candidats. Il s'agit : d'analyser des expériences et parcours professionnels ; d'accompagner les candidats pour l'élaboration de leur dossier de validation ; d'animer des séances d'information collective sur le dispositif et les procédures. Il faut savoir apprécier une expérience professionnelle. Pour cela une excellente connaissance des systèmes éducatifs nationaux et des systèmes de la

³⁶ La validation est prononcée par un jury dont les membres sont désignés par le président de l'université ou le chef de l'établissement d'enseignement supérieur en fonction de la nature de la validation demandée. Pour la VAE, ce jury comprend, outre les enseignants-chercheurs qui représentent la majorité, des personnes compétentes qui sont des professionnels des domaines concernés, pour apprécier la nature des acquis professionnels dont la validation est sollicitée. Les jurys sont composés de façon à concourir à une représentation équilibrée entre les femmes et les hommes ((référence : code du travail : articles L.613-3, L. 613-4).

formation continue est requise. L'activité consiste à rechercher l'adéquation entre l'expérience des candidats et la certification visée et l'orienter le cas échéant, vers un autre établissement. Après une période d'apprentissage qui a débuté en novembre 2008, depuis janvier 2009, j'assume en totale autonomie l'orientation et l'accompagnement des candidats à la VAE. La phase d'accompagnement d'une durée moyenne de 15 heures se déroule sous forme d'entretiens individuels et d'ateliers collectifs afin d'indiquer la méthodologie d'élaboration des dossiers de VAE. Mon rôle est d'aider à développer la capacité d'analyse critique de leur propre expérience et de permettre au jury d'évaluer le travail réel. Au cours de cette expérience, j'ai développé des compétences dans le domaine de la validation des acquis de l'expérience, domaine qui requiert du temps pour aborder tous les aspects de ce dispositif ».

2-2 Descriptif du dispositif VAE

2.2.1 Genèse de la VAE en France

La « reconnaissance des acquis » occupe une place centrale dans l'application de ces mesures visant à relancer le « droit à l'orientation tout au long de la vie » (loi novembre 2009). L'enjeu principal vise à promouvoir le développement d'une « orientation éducative » dont la « reconnaissance des acquis » constitue une pierre angulaire. Elle s'avère incontournable pour donner un sens à l'orientation.

Nous avons extrait les informations qui suivent de l'ouvrage de Mayen (op.cit.) : « *La reconnaissance et la validation des acquis de l'expérience : une nouvelle démarche pour la construction des parcours professionnels* ».

Les premières expériences de reconnaissance des acquis se situent vers 1945. En effet, ce sont les revendications des militaires nord-américains à l'issue de la seconde guerre mondiale qui, pour se faire reconnaître de manière officielle souhaitent faire reconnaître leurs apprentissages effectués dans l'exercice de leur fonction dans l'armée afin de reprendre des activités professionnelles ou de poursuivre des cursus de formation interrompus. Puis, des mères de famille, à leur tour, souhaitant reprendre une activité professionnelle ou une formation interrompue, revendiquent la reconnaissance des compétences acquises pendant ces périodes

d'interruption, au sens où la reconnaissance est la conviction que la personne est capable de changer et d'évoluer. Elle constitue la base déontologique de l'accompagnement (Aubret, 1991).

2.2.2 Le cadre législatif

En France, une série de pratiques et de dispositions a contribué à la concrétisation de la validation des acquis. C'est la loi de 2002 qui consacre la VAE. Nous procédons à la revue chronologique des prémisses de la loi de 2002.

✦ 1934

Il existe en France, des dispositions très anciennes pouvant être considérées comme les prémisses de la loi de 2002. Le fait que le concept « d'expérience » se voit reconnaître une importance particulière dans les apprentissages est une vieille idée. Parmi les prémisses françaises du développement de la reconnaissance des acquis expérimentiels, on peut y ajouter le caractère précurseur et novateur pour l'époque, de la création en 1934, dans le cadre du Conservatoire National des Arts et Métiers (Cnam) de « titres d'ingénieur diplômés par l'Etat », toujours délivrés à ce jour sur la base d'un dossier, soumis à un jury national, établi par le candidat à partir de la formalisation de son expérience professionnelle. Ce titre est attribué à des personnes disposant d'une expérience confirmée, après présentation du dossier, la réalisation d'une formation et le passage devant un jury. Ce dispositif conduit à l'attribution d'une quarantaine de diplômes par an.

✦ 1960

Pour l'obtention d'un diplôme, d'une qualification et l'accès à une classification dans la métallurgie, il est mis en place un système d'unités d'enseignement (UE) qui permet la construction d'un parcours de progression professionnelle alliant la maîtrise d'activités de plus en plus complexes et des savoirs formels.

✦ 1970

Les expériences mises en œuvre par le dispositif « nouvelles qualifications » partent du constat que la plupart des situations de travail sont source d'apprentissage et que la structuration des connaissances se fait à partir de la situation de travail. Ces expériences ont eu comme

conséquence des analyses très fines de situations de travail, l'amélioration des tâches et des conditions de travail dans les organisations.

✦ Depuis 1971

Date de la loi de la Formation professionnelle, le système français de certification est régi par la Commission Technique d'Homologation (CTH) qui réunit les principaux partenaires du système de formation initiale et continue et les partenaires sociaux. Cette commission accorde le label public « Titre homologué par l'Etat ». Ce cadre a permis la diversification des certifications surtout dans les domaines professionnels non couverts par les diplômes délivrés par l'Etat.

✦ Juin 1985

Publication de la circulaire du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle portant sur la reconnaissance et la validation des acquis mettant l'accent sur l'étape de reconnaissance située en amont de la validation. Dès la mise en place de la loi de la reconnaissance et la validation des acquis de 1985, émerge l'idée de favoriser les démarches de bilan personnel et professionnel.

✦ 1991

C'est dans ce contexte que naît le « bilan de compétences » et le « Portefeuille de compétences » et que se créent des structures d'accompagnement à la validation (CIBC³⁷, CARIF³⁸) et des instances de validation. Les Diplômes d'Etudes Supérieures Spécialisées (DESS³⁹) dont la visée est de faciliter l'accès des professionnels confirmés à la formation

³⁷ Centre interinstitutionnel de bilan de compétences.

³⁸ Le CARIF est un centre d'animation et de ressources d'information sur la formation et un opérateur auprès des professionnels de la formation. Financé par l'État et les Régions dans le cadre des contrats de plan, le CARIF est en relation avec les partenaires sociaux et les acteurs de la formation professionnelle. Le réseau des CARIF développe une offre de professionnalisation inter-régionale sur le Service public régional de l'orientation et le CEP (Conseil en évolution professionnel).

³⁹ Diplôme de l'enseignement supérieur de niveau bac+5 (niveau 7) préparant à la vie professionnelle est délivré par une université. La formation dure une année après le master (niveau 7), et s'apparente au diplôme de master des pays anglo-saxons. De 2003 à 2006, la réforme licence-master-doctorat (LMD) a remplacé ce diplôme par le master à caractère professionnel, dont la formation se déroule sur quatre semestres et appartient au deuxième cycle. Source Insee.

s'inscrivent aussi dans ces initiatives. En effet, ces formations sont des cycles universitaires à vocation professionnalisante qui intègrent des périodes de stage, ce qui représente une nouveauté dans les parcours universitaires.

✦ 1992

La loi du 20 juillet 1992, sur la validation des acquis professionnels (VAPP)⁴⁰ concerne l'ensemble des diplômes délivrés par l'Education Nationale. Les candidats à la VAPP sont dispensés d'une partie des épreuves de sélection (dits prérequis) du cursus de formation choisi. La loi de juillet 1992 et le décret du 23 mars 1993 permettent pour la première fois la prise en compte en tant que tels des acquis de l'expérience professionnelle pour la délivrance de diplômes technologiques et professionnels de l'Education Nationale.

✦ 1994

Le Bulletin Officiel de l'Education nationale du 21 juillet 1994 définit la fonction d'information, d'accueil et d'accompagnement du candidat.

✦ 1999

Les accords de Bologne⁴¹ (Italie) consacrent la naissance d'un espace européen de l'enseignement supérieur qui facilitent la mobilité des étudiants, l'organisation des enseignements sous forme de crédits (ECTS)⁴² et l'établissement de référentiels (le descriptif

⁴⁰La VAPP (validation des acquis professionnels et personnels professionnels et personnels) est un dispositif qui permet d'intégrer une formation supérieure sans avoir le niveau requis. Rappelons que la procédure mise en place par le décret de 1985 (la VAP, validation des acquis professionnels) ne permet pas au candidat de devenir titulaire du diplôme dont il demande à être dispensé pour entrer dans un cycle de formation.

⁴¹ Le processus de Bologne est un processus de rapprochement des systèmes d'études supérieures européens amorcé en 1998 et qui a conduit à la création en 2010 de l'espace européen de l'enseignement supérieur, constitué de 48 États. Cet espace concerne principalement les États de l'Espace économique européen ainsi que, notamment, la Turquie et la Fédération de Russie. Les études supérieures en Afrique et celui de l'ancienne Union soviétique a été aussi réformé en raison des liens historiques, politiques et linguistiques qui unissent certains pays avec leur zone d'influence. Amorcé en 1998 par la déclaration de la Sorbonne du 25 mai 1998, le processus de Bologne vise à faire de l'Europe un espace compétitif à l'échelle mondialisée de la connaissance. La déclaration de Bologne est le fruit de la réunion du 19 juin 1999 entre les ministres européens de l'éducation. Cet accord a pour but l'harmonisation de l'enseignement supérieur européen. Aujourd'hui, 45 pays européens, dont la Suisse, adhèrent à cet accord. Il renforce la mobilité des étudiant-e-s et des chercheurs, augment l'attractivité des études en Europe et facilite la reconnaissance des diplômes. Source Wikipedia.

⁴² *European Credits Transfer System* (ECTS), crédits à engranger pour valider un parcours de formation ou un parcours doctoral.

des enseignements et la traduction des contenus en compétences référencées). Les accords de Bologne invitent à une harmonisation des formations pour une meilleure lisibilité et appréhension des niveaux de formation, ainsi qu'une meilleure insertion professionnelle.

✦ La loi de janvier 2002⁴³

Cette loi s'inscrit dans la continuité des pratiques antérieures, mais elle consacre des évolutions juridiques substantielles :

- Le principe de validation des acquis est étendu à l'ensemble de l'expérience personnelle et non aux seuls acquis professionnels ;
- Elle instaure le principe de disjonction entre le diplôme et le parcours qui y conduit. Le nouveau texte dispense des épreuves et confirme la reconnaissance de l'expérience. Le diplôme peut être obtenu par la voie de la formation initiale, continue ou par la validation des acquis ;
- L'étendue du principe de validation des acquis consacre l'ensemble des certifications professionnelles mais, si elle étend le principe à toutes les certifications possibles, elle confie la gestion à la CNCP qui inscrit le diplôme au RNCP. La commission instaure aussi le principe de régulation collective des certifications professionnelles.

La loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 stipule que « *toute personne engagée dans la vie active est en droit de faire valider les acquis de son expérience, notamment de son expérience professionnelle, en vue de l'acquisition d'un diplôme ou d'un titre à finalité professionnelle* ». La VAE créée par la loi de 2002 est un dispositif permettant à toute personne quel que soit son âge, son sexe et son statut d'accéder à une certification sur la base de son expérience professionnelle ou de ses activités, du tout ou partie d'une certification à finalité professionnelle dès lors qu'elle est enregistrée au RNCP. Cette expérience, en lien avec la certification visée, est validée par un jury indépendant incluant des professionnels. Il s'agit

⁴³ Loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002, n°2007-73 Titre 2, chapitre II, section 1 ; Article L.900-1 et Article L.900-4-2 du Code du Travail ; Article L.335-5 du Code de l'Education.

d'une troisième voie d'accès, après la formation initiale (voie scolaire ou en apprentissage) et la formation continue.

La VAE garantit la valeur des diplômes par l'indépendance des jurys, l'équité dans la délivrance des diplômes, le respect des principes méthodologiques dans les procédures d'évaluation des candidats.

2.2.3 Les applications

✦ 2003

L'accord National Interprofessionnel qui consacre la reconnaissance et la validation des acquis de l'expérience fait de la VAE une action de formation inscrite dans le livre IX du code du Travail.

✦ 2014

La loi du 5 mars 2014 relative à la Formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale dispose dans son article 21, que le Conseil Régional « *peut conduire des actions de sensibilisation et de promotion de la validation des acquis de l'expérience* ». La réforme de la Formation Professionnelle régit par la loi du 5 mars 2014 resitue l'individu au cœur de la Formation continue et en facilite l'accès. Cette loi instaure le droit que « *toute personne dont la candidature a été déclarée recevable [...] peut bénéficier d'un accompagnement dans la préparation de son dossier et de son entretien avec le jury en vue de la validation des acquis de son expérience devant le jury de validation* »⁴⁴.

La loi précise par ailleurs que « *la région organise cet accompagnement pour les jeunes et les adultes à la recherche d'un emploi* ». Pour les demandeurs d'emploi, cet accompagnement est organisé et financé par la Région (Art. L6423-1 du Code du travail).

Au cœur de ce dispositif, il s'agit donc de répondre à une demande individuelle de formalisation d'un pan d'expérience professionnelle passée et/ou présente, cernée par une procédure (des textes législatifs) des prescriptions (recommandations du Ministère, décisions rectorales), un référent (un diplôme précis), de la norme (un dossier commun à tous les diplômés). Dans ce

⁴⁴ Valider les acquis de l'expérience signifie que le jury doit se prononcer à partir de l'analyse de la description écrite et orale sous certaines conditions de l'activité d'un individu, sur ses compétences, par rapport à un référentiel de certification.

cadre, le décret du 12 novembre 2014 fixe les conditions d'accès et le déroulement de la VAE en permettant à toute personne pouvant justifier de trois ans de travail salarié ou non (ramené à un an en 2016)⁴⁵ de faire valider ses acquis professionnels.

✦ 2015

La VAE est d'emblée éligible au Compte personnel d'activité (CPA)⁴⁶. Tous les acteurs redoublent d'effort pour la faire connaître et la promouvoir. Avec la prise en compte depuis 2015 par la Région de l'accompagnement renforcé pour les personnes en difficulté ou ne possédant aucune certification, tout est fait pour permettre un meilleur accès à ce dispositif.

Dans la VAE, les validations s'appuient sur la formalisation des expériences des demandeurs et cette validation prend appui sur des référentiels d'emploi, ou de formations existantes et/ou construits pour les validations. Celles-ci peuvent viser l'obtention d'une partie ou de la totalité d'un diplôme. Elles ont une visée formative ou conditionnent l'accès à la qualification professionnelle. L'organisation du dossier suit, dans le champ professionnel, les domaines de compétences inscrits dans les référentiels.

Comme nous l'avons déjà évoqué, la construction des dossiers de reconnaissance et de validation nécessite un accompagnement. La validation relève d'une institution et d'un jury qui mène la validation. Il est constitué d'un Président et de professionnels de la formation, de professionnels de la branche ou du secteur professionnel auquel ils appartiennent ainsi que de représentant des salariés.

La VAE devient plus que jamais un élément-clé pour la sécurisation des parcours. On a pu assister à une augmentation du nombre de personnes sans qualification se présentant dans les antennes VAE car celle-ci permet de renforcer l'employabilité et les compétences des demandeurs d'emploi et des salariés qui s'engagent dans la démarche. Force est de constater

⁴⁵ La loi du 8 août 2016 modifie la durée minimale d'activités requises pour que la demande soit recevable, elle est désormais d'un an (article L. 613-4 du code de l'éducation).

⁴⁶ Le CPA est un compte ouvert à toute personne qui commence sa vie professionnelle : salariée, fonctionnaire, travailleurs indépendants (au 1er janvier 2018), demandeurs d'emploi. Durant sa carrière, chaque personne accumule des droits et peut décider de leur utilisation : financement de formation, accompagnement dans un projet de création d'entreprise, bilans de compétences, passage à temps partiel, départ anticipé pour ceux qui ont occupés des emplois pénibles. Le CPA regroupe le compte personnel de formation (CPF), le compte d'engagement citoyen (CEC) et le compte personnel de prévention de la pénibilité (CPP). Source : www.gouvernement.fr/compte-personnel-activite-cpa

qu'elle peut même dans certains cas redonner goût aux études en levant des blocages et donner envie d'aller plus loin par la confiance en soi retrouvée.

2-3 Les modalités de l'accompagnement en VAE

La VAE constitue donc une quatrième voie dans le paysage de la certification, au même titre que la formation initiale, la formation continue et l'apprentissage. Intégrée au sein du Titre II « Travail, Emploi et Formation » de la loi de Modernisation Sociale, la VAE est un nouveau vecteur d'articulation étroite entre certification et employabilité.

Structurée comme une démarche personnelle « *elle devrait permettre de favoriser des parcours pertinents et permettre un usage plus efficace du droit à la formation et à l'éducation tout au long de la vie* » (Aubry, 2000). Tous seront ainsi « *gagnants : le salarié en général, [...] l'entreprise et finalement l'ensemble de la société* » (Lindeperg, 2001).

Lutter contre les inégalités d'accès à la certification, sécuriser les trajectoires professionnelles, améliorer la promotion sociale et organiser la transférabilité des compétences : la VAE vise à relever ces défis manqués par la loi de 1971 sur la Formation continue.

Afin d'approfondir ces questions, il conviendrait de préciser dans quel cadre de convention d'évaluation des politiques publiques se situe le dispositif VAE pour pouvoir proposer un cadre d'analyse alternatif des parcours individuels au sein du dispositif VAE et plus précisément, de la mise en œuvre de ce droit individuel, indépendamment des accès au dispositif et de la valorisation que l'on peut faire du passage par un tel dispositif.

2.3.1 Les cinq étapes de la procédure et du parcours VAE

Le parcours que suivent les candidats pour accéder à la certification par la voie de la VAE se compose d'étapes dont certaines sont facultatives et d'autres obligatoires. La démarche suit une progression qui peut globalement se découper en cinq moments : l'information et les conditions d'éligibilité, l'entretien conseil, la recevabilité, l'accompagnement, la validation et le passage devant le jury. La première phase est caractérisée par une présentation du dispositif et de son déroulement au futur candidat. Ayant la double finalité d'informer et d'aider à cibler le diplôme adéquat, cette étape peut s'apparenter, selon les cas, à un diagnostic de faisabilité du projet.

Ensuite, une fois le diplôme probablement accessible identifié, un dossier est déposé auprès de l'organisme certificateur débouchant sur une décision positive ou négative de recevabilité.

- Première étape : la première information sur le droit à la VAE et les conditions d'éligibilité

Elle est délivrée par les structures habilitées : antennes VAE (au nombre de vingt-deux en Ile-de-France), les certificateurs, les Centres d'Informations et d'Orientation (CIO) pour les jeunes de 16 à 25 ans, les Services Communs Universitaires d'Information et d'Orientation (SCUIO), les Missions Locales et les Centres d'Information Jeunesse (CIDJ). Les demandeurs d'emploi peuvent s'adresser à un conseiller Pôle emploi. Les salariés peuvent se renseigner auprès des Organismes Paritaires Collecteurs Agréés pour le Congé Individuel de Formation (OPACIF)⁴⁷.

- Deuxième étape : l'entretien conseil en VAE

C'est un service gratuit, financé par la Région. Il permet d'explorer le projet de la personne et d'envisager la ou les certifications les plus pertinentes au regard de ses expériences professionnelles. L'entretien d'une heure trente environ débouche sur des recommandations. Soit une orientation effective vers une VAE, soit vers une formation, ou encore un bilan de compétences. Dans le cas d'une VAE, la personne est orientée vers un certificateur ainsi que vers un financeur (Pôle emploi, les OPCA⁴⁸, le Fongecif).

Cet entretien peut être réalisé dans les vingt-deux points d'accueil des antennes de la région mais aussi auprès de certains certificateurs (comme les Centres ou Dispositifs Académiques de Validation des Acquis de l'Education Nationale 'Dava-Cava'⁴⁹, les universités, le Cnam, le ministère de la Défense) ainsi qu'auprès d'organismes privés.

⁴⁷ OPACIF : Organisme paritaire agréé au titre du Congé Individuel de Formation actualisé. Leur rôle est de financer les congés demandés à titre individuel par les salariés et demandeurs d'emplois sous certaines conditions. Les OPACIF sont des organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) par l'Etat. Ils sont au nombre de 10 pour les salariés du secteur privé.

⁴⁸ Les OPCA sont chargés de collecter les obligations financières des entreprises en matière de formation professionnelle (OPCA et Fongecif ont été regroupés en OPCO depuis le 31/12/2019).

⁴⁹ Dispositifs et Centres académiques de validation des acquis. Service de la VAE pour le Ministère de l'Education Nationale.

- Troisième étape : la recevabilité⁵⁰

Cette étape enclenche la démarche de VAE. Le candidat doit déposer un dossier de demande de recevabilité auprès du certificateur en charge de la certification visée. Il doit attester qu'il dispose d'au moins un an d'expérience professionnelle en lien avec les exigences du référentiel de cette certification. Sur la base de ce dossier, le certificateur formule un avis. S'il estime la demande recevable, le candidat reçoit une notification de recevabilité lui permettant de continuer son parcours et d'élaborer son dossier de validation.

- Quatrième étape : l'accompagnement

Etant donné que la loi n'impose pas un accompagnement professionnel coûteux, l'impétrant⁵¹ a le choix de se faire accompagner. Dans la pratique, l'accompagnement est réalisé soit par des généralistes (conseillers en formation continue, conseillers d'orientation psychologues) ; soit par des spécialistes du diplôme visé (enseignants ou professionnels). Il dure en moyenne quinze heures par personne pour une période ne pouvant théoriquement excéder un an. L'information sur la démarche est collective et se termine par la remise des documents contractuels aux personnes qui remplissent les conditions légales et qui veulent se lancer dans la démarche.

L'accompagnement est une aide méthodologique proposée au candidat à la VAE pour constituer son dossier auprès du certificateur et préparer sa présentation devant le jury et/ou la mise en situation professionnelle lorsque celle-ci est prévue. Le candidat peut se faire accompagner par la personne ou l'organisme de son choix pourvu que celui-ci ait déposé une déclaration d'activité de formation en préfecture. Pour les salariés, l'accompagnement peut être pris en charge par le plan de formation des entreprises, les OPCA, le Fongecif. Pour les demandeurs d'emploi, le parcours de VAE peut être financé par la Région et Pôle emploi. Les aides, regroupées dans le Chéquier unique VAE⁵², prescrit par les conseillers Pôle emploi,

⁵⁰ Phase administrative qui rend officielle la demande de VAE. Elle est réalisée par le certificateur et déclenche la possibilité de financement de l'accompagnement.

⁵¹ Le terme « impétrant » est inscrit sur le diplôme pour qualifier le titulaire. Ce terme est employé ici à dessein pour insister sur le fait que le diplôme acquis lors qu'une VAE a la même valeur, la même forme et les mêmes rubriques qu'un diplôme acquis classiquement par la formation.

⁵² Créé en 2004 il réunit, depuis le 1 juillet 2013, en un seul formulaire, les aides financières de la Région Ile-de-France et de Pôle emploi. Il est destiné aux demandeurs d'emploi et délivré par les conseillers Pôle emploi.

incluent la prise en charge de l'accompagnement et des frais annexes ainsi que ceux des modules de formation notamment en cas de validation partielle.

- Cinquième étape : La validation

La validation est la phase au sein de laquelle le candidat présente et soutient son dossier devant un jury et à l'issue de laquelle il se verra délivrer la certification soit totalement, soit partiellement ou aucune validation. Pour obtenir la validation du diplôme, le candidat doit démontrer que son expérience correspond à la certification visée. Cette épreuve est le plus souvent accompagnée d'un entretien et pour certaines certifications, par une mise en situation professionnelle (par exemple pour les titres du ministère de l'Emploi). Dans le cas d'une validation partielle, les candidats disposent d'un délai de cinq ans⁵³ pour obtenir la validation totale, grâce à différentes modalités mises à leur disposition : formations ou expériences professionnelles complémentaires acquises, rédaction d'une note ou d'un mémoire, etc.

Plusieurs issues sont possibles :

- Le candidat obtient la certification visée en totalité. Il sort du dispositif ;
- Le candidat n'a rien obtenu (validé) ou obtient une partie de la certification visée et doit suivre les prescriptions du jury (expérience plus longue, formation, travaux supplémentaires). Il passera à nouveau devant le jury s'il veut obtenir la certification dans son intégralité ;
- Le candidat abandonne. L'abandon est possible à chaque étape du dispositif.

La figure 3 ci-après illustre ces différentes modalités :

⁵³ La loi du 8 août 2016 a assoupli le mode d'obtention de la certification par la VAE. En cas de validation partielle, les parties de certification obtenues sont acquises définitivement.

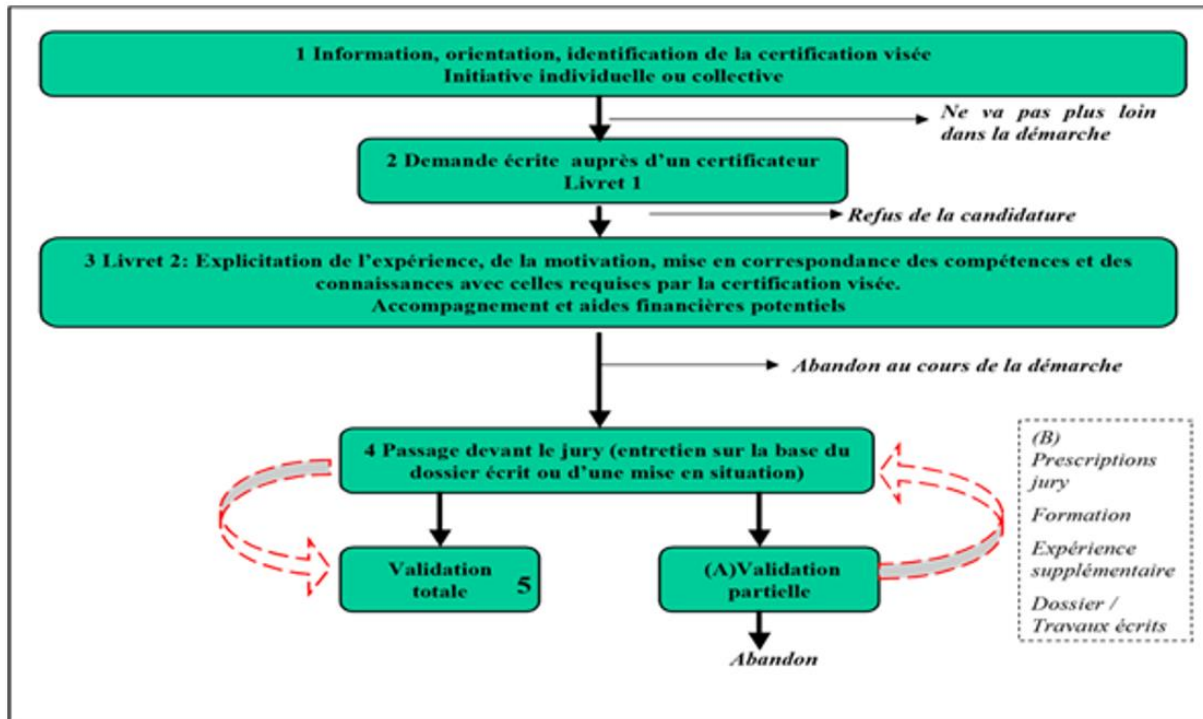


Figure 3 : Parcours théorique au sein du dispositif de Validation des Acquis de l'Expérience (Lecourt, 2011)

2.3.2 « Le dossier d'expériences » : un faire-valoir à la conception intelligente – Le premier livret – Le deuxième livret

Le dossier est un genre non stabilisé. Il existe une grande diversité de modèles établis par les différents certificateurs⁵⁴.

Néanmoins, une grande part d'originalité est possible et même souhaitable dans la production de l'écrit même s'il est circonscrit par une forme imposée et prédéterminée. En effet, le style d'écriture, la forme, les illustrations, le degré d'introspection, sont autant de façons de s'approprier le dossier d'expériences, de l'humaniser, de l'incarner en permettant une marge de liberté et de créativité au candidat. C'est la part personnelle et sensible qui permet d'appréhender les expériences professionnelles relatées d'une manière et originale et vivante.

A la fin de l'accompagnement, le dossier complet sera remis à l'accompagnateur pour transmission au service compétent pour la validation par le jury. Celui-ci se réunit en moyenne

⁵⁴ Annexe A (p.3). A titre de modèle, la maquette du « dossier d'expériences » VAE du Cnam ainsi que le guide de rédaction.

trois fois par an et si possible à des dates harmonisées avec celles des examens. Les candidats peuvent ainsi s'inscrire à l'examen et passer les épreuves en prenant en compte les résultats du jury d'octroi des épreuves soumises à validation (dans le cas d'une validation partielle).

Travailler sur un texte est un processus très intime, c'est un événement. Il y a différents champs sollicités dans l'écriture du « dossier d'expériences » : biographique, didactique, ce que l'on a appris de ses expériences. Il y a également différents niveaux d'écriture :

- La mise en mots de l'expérience : travail sur soi, sur le langage ;
- La mise en récit : recherche de la correspondance entre les différentes expériences vécues, reconfiguration de l'expérience pour en faire une synthèse qui participe d'un travail de théorisation pour convertir l'expérience dont dispose le candidat et obtenir la certification visée ;
- La mise en perspective et en dialogue : savoirs des candidats/savoirs des auteurs de l'enseignement. Il faut identifier les savoirs de l'expérience, les nommer et les mettre en relation avec les savoirs du diplôme.

L'exercice certes ardu, est facilité par l'ordonnancement des paragraphes (table des matières et forme imposées) de la mise en écriture. En effet, la conception même du dossier nous paraît avoir été très bien pensée et conçue.

Le dossier est constitué de deux livrets successifs dont l'ordre ne nous paraît ni quelconque ni dû au hasard. Le premier livret concerne le récit du parcours en termes autobiographiques. Le deuxième livret concerne la description et l'analyse des expériences professionnelles en termes techniques et d'expertise : ce que l'on nomme « l'argumentaire ». Il s'agit donc de se décrire d'abord en tant que personne, puis par rapport à sa fonction.

- Le premier livret

C'est la partie « littéraire » du dossier qui concerne la vie professionnelle. L'auteur se met en scène, se présente, afin que les lecteurs puissent faire d'emblée une estimation du candidat pour se rendre compte à qui ils ont affaire. Les postes occupés depuis la sortie des études, les liens entre les différents postes, les raisons des changements, les interruptions, les raisons de ces

dernières, les difficultés rencontrées. Il est plus aisé de relater son itinéraire chronologiquement. Cette partie apporte de précieux indicateurs pour situer la personne socialement. Elle concerne le cheminement de carrière, mais aussi les relations avec les autres domaines de la vie, par rapport aux rencontres ayant un lien avec les bifurcations que peut prendre une carrière. Elle renseigne sur les circonstances initiant des changements de postes, de secteurs, de lieux géographiques. Cet exercice qui est une « présentation de soi dans le domaine professionnel » permet de « neutraliser » les affects liés aux situations concrètes relatées par la prise de distance et l'objectivation que permet l'écriture. La fonction de l'écrit fige en quelque sorte l'histoire du travail et son itinéraire incarné, sensiblement mais sans affectation tout en étant authentique. Figée parce que livrée aux regards des évaluateurs à un moment donné, l'histoire se « détache » pour former un contexte où va se jouer (le JE se transforme en JEU de l'acteur).

Cette description narrative en une représentation de soi est l'équivalent d'une rencontre physique avec un autre (ou des autres, le public de lecteurs) pour « faire connaissance ». Il s'agit pour le candidat de se raconter (sans se dévoiler « trop » en restant dans les limites de l'exercice), et de se soumettre en même temps à une évaluation externe qui repose sur la propre perception de soi-même. L'exercice consiste à revisiter son histoire, pour en dégager les grandes étapes de sa vie professionnelle, débarrassées le cas échéant des éléments liés à celle-ci, que l'intéressé ne juge pas ou peu valorisants. Dans le même ordre d'idée, cet exercice permet de laisser dans l'ombre une partie de soi - pour soi - une expérience que l'on ne veut pas partager.

Ce travail incite à l'authenticité car il crée d'abord un face-à-face vis-à-vis de soi-même par la prise de distance que provoque la demande de narration. Elle agit tel un miroir dans lequel le candidat se reflète pour le tendre à l'autre.

Les évaluateurs trouvent dans ce récit autobiographique une compréhension de la personne agissant sur sa trajectoire et dans son environnement. La connaissance de ses éléments apporte un éclairage sur le chemin parcouru et donne du sens à la demande du candidat, ce vers quoi il souhaite aller compte-tenu d'où il vient et à partir de l'ici et maintenant.

La façon dont la personne se décrit (style, mise en valeur, auto-évaluation, autodépréciation, autodérision, humour...) renseigne sur sa prise de distance vis-à-vis de son parcours, son objectivité vis-à-vis de lui-même et laisse supposer de la juste appréciation de sa valeur par lui-même, pour les autres. Cette étape est cruciale, car elle révèle l'étendue des aptitudes de celui ou celle qui va être évalué.

- Le deuxième livret : le « dossier d'expériences »

Ce n'est qu'ensuite que le candidat rédigera le deuxième livret qui est consacré à la description des expériences professionnelles en termes techniques, lesquelles constituent le travail de validation des acquis proprement dit appelé *argumentaire*. C'est la partie la plus difficile à réaliser. Pour le candidat, il s'agit maintenant de se montrer pragmatique et convainquant en tenant compte des attentes des destinataires : les membres du jury correspondant au domaine professionnel du candidat. L'objectif est de constituer un certain nombre de preuves⁵⁵. Pour cela, les accompagnateurs s'efforcent de comprendre, reformuler, questionner le candidat sur son travail, ses tâches, ses activités, ses initiatives etc. Pour l'aider à traduire son récit en texte structuré, en s'efforçant d'être le plus clair possible.

- La conception intelligente du dossier

On ne peut dissocier l'objet technique (le dossier à réaliser) de la part humaine qui est sollicitée pour le réaliser. Néanmoins, on peut le présenter sous une forme simplifiée en deux grandes parties : la partie « littéraire » (le récit de son parcours professionnel, le premier livret), et la partie « technique » concernant l'expertise professionnelle (les argumentaires, le deuxième livret).

Les accompagnateurs se sont rendus compte qu'une fois que les candidats se sont présentés : déclinaison de leur identité, de leur parcours, ce qui signifie QUI ILS SONT ; ils peuvent aborder plus facilement la partie professionnelle et décrire leurs expériences : CE QU'ILS FONT.

Les accompagnateurs, en s'efforçant de comprendre les parcours de leurs candidats ainsi présentés, en reformulant ce qu'ils pensent avoir saisis de leurs choix, de leur personnalité, peuvent leur apporter une représentation distanciée d'eux-mêmes en mettant l'accent sur les points positifs, ce qui renforce la confiance en soi des candidats et leur détermination à s'investir dans le dispositif VAE.

⁵⁵ De plus en plus le terme de « justificatifs » a laissé la place à celui de « preuves » conférant un aspect juridique à la démarche VAE où le fait de déclarer ses expériences ne suffit plus.

2-4 Les différentes mises en œuvre de l'accompagnement en VAE

L'accompagnement peut se décliner selon plusieurs modalités qui peuvent se conjuguer entre elles : en individuel, en collectif, en présentiel, à distance⁵⁶. Nous avons vu que cette prestation est facultative pour le candidat mais l'expérience et les recherches prouvent que l'accompagnement donne de meilleurs résultats pour l'obtention de tout ou partie d'une certification. Par ailleurs, « *la VAE ne peut être réalisée qu'avec le consentement du travailleur* » (Art. L. 6421-1).

Voici, à titre d'exemple, le détail des séances réalisées pour effectuer une VAE totale avec le soutien d'un expert représentant une durée totale d'accompagnement de 18 h 30.

Chacune des étapes est animée par une conseillère VAE spécialiste de l'analyse du travail selon le descriptif présenté ci-dessous. Durant toute la procédure le candidat bénéficiera si nécessaire de son aide.

2.4.1 La prestation d'accompagnement VAE

Présentation de la méthode et des outils : Entretien individuel (3h)

- Le dispositif, les principes de la VAE et l'accompagnement
- Le livret VAE et la méthodologie
- Proposition d'une grille facilitant la mise en relation de l'expérience avec le contenu des unités du diplôme

Repérage d'un cadre de travail : Entretien individuel (3h)

- Lecture des écrits sur la construction du récit de l'expérience
- Retours et échanges sur les réponses aux premières questions et sur la grille renseignée
- Réflexions sur l'activité ou les projets apparaissant comme transversaux et/ou complémentaires
- Méthodologie de description d'une activité professionnelle

⁵⁶35% des salariés français ayant bénéficié de formation professionnelle sont passés par des sessions alliant formation en ligne (à distance) et sur site (avec présence du formateur). Cette remarque a été rédigée avant la crise sanitaire qui a bouleversé les méthodes de travail en amplifiant ce phénomène.

- Détermination des objectifs pour la séance suivante

Premier entretien expert : Avec la conseillère et un enseignant de la spécialité (2h)

- Choix des activités ou des situations professionnelles les plus significatives
- Remise d'une fiche de préconisation

Travail sur les écrits : Entretien individuel (3h30)

- Lecture d'une activité ou d'un projet choisi par le candidat
- Retours et échanges
- Travail sur la rédaction des motivations
- Définition des objectifs pour la rédaction des autres activités ou projets

Deuxième entretien expert : S'il y a lieu avec la conseillère et un enseignant de la spécialité (2h)

- Choix des activités ou des situations professionnelles les plus significatives (autres unités) et remise d'une fiche de préconisation

Point d'étape sur les éléments à finaliser : Entretien Individuel (3h)

- Au regard du dossier finalisé dans les grandes lignes, vérification de la présence des éléments identifiés dans la grille présentée à la première étape. Travail sur les annexes.

Préparation à l'oral devant le jury : Entretien individuel (2h)

2.4.2 Le travail préparatoire à l'accompagnement VAE

La VAE peut être, de façon très simplifiée, scindée en deux grandes parties : l'avant et l'après de la notification de recevabilité, une notification de non-recevabilité étant bloquante.

- Démarches que le candidat doit effectuer seul

Avant cette notification, il s'agit, pour un candidat, de s'informer (essentiellement sur internet mais aussi dans les Points relais conseil mis en place par les conseils régionaux), de choisir une certification et donc un certificateur au regard de son expérience et de son projet, de rechercher un financement pour son accompagnement s'il en a besoin et de compléter et déposer le dossier de recevabilité⁵⁷ auprès du certificateur.

- Démarches que le candidat doit effectuer avec l'accompagnateur

Après la notification, il s'agit - si le dossier est déclaré recevable - de constituer le « dossier d'expériences ». Le travail à effectuer par le candidat, avec son accompagnateur s'il choisit d'être accompagné, est important, car il représente un investissement d'une centaine d'heures en moyenne. Il s'agit de « mettre en mots » l'expérience acquise en formalisant les compétences qu'elle a permis d'acquérir dans un langage qui est à la fois celui du candidat et le plus proche possible du référentiel du diplôme ou titre visé. Le candidat doit effectuer un travail de description des compétences professionnelles ou personnelles qu'il pense avoir acquises, et un travail d'organisation de ses compétences dans le but d'en démontrer la cohérence avec celles qui sont requises pour obtenir la certification visée.

- Les compétences scripturales

Ce passage par l'écrit est une sorte de mise en récit de sa vie professionnelle. Le dispositif de validation d'acquis présuppose chez les candidats l'existence d'une compétence scripturale, ce qui est discutable. En effet, c'est sans considérer les problèmes liés aux représentations négatives de l'écrit. En effet, il n'est pas toujours aisé pour certaines personnes qui n'ont pas l'usage ou l'habitude de l'écrit professionnel dans le cadre de leurs activités. Parfois le blocage de l'écrit provient d'une maîtrise imparfaite de la langue écrite et orale en elle-même pour les

⁵⁷ Le décret du 4 juillet 2017 précise que ce dossier comprend « (1) un formulaire de candidature dûment renseigné avec la signature manuscrite ou électronique du candidat [...] ; (2) les documents justifiant de la durée des activités exercées par le candidat et le cas échéant, les certifications ou parties de certifications obtenues et les attestations de formations suivies antérieurement distinguant la durée des périodes de formation initiale ou continue réalisées en situation de travail, en rapport direct avec la certification ciblée [...] ; (3) les documents spécifiques éventuels, nécessaires à l'examen de la demande de validation, fixés par l'organisme certificateur délivrant la certification professionnelle ». Source <http://www.vae.gouv.fr>

personnes dont le français n'est pas la langue maternelle ou pour les personnes qui sont faiblement instruits. Cela constitue une autre limitation de l'accès au dispositif. Pour Vygotski (1985) les problématiques auxquelles renvoie la notion de compétence (associée à celles de performance et de référentiel), soulèvent la question de la maîtrise de compétences scripturales en VAE, sur lesquelles se réalisent l'évaluation des livrets et l'accompagnement des candidats et montrent que cette mesure n'est pas stabilisée.

Finalisé, ce dossier doit être déposé auprès du certificateur, qui fixe alors une date d'entretien avec un jury, composé d'enseignants du certificateur et de professionnels. La décision du jury (validation totale, validation partielle ou refus de validation) est notifiée par écrit au candidat par le certificateur. En principe, la décision doit être motivée sous la forme de préconisations. Nous exposons ci-après une demande de VAE collective d'une grande entreprise adressée à un organisme certificateur, puis dans un deuxième temps, pour éclairer davantage la démarche d'une VAE collective, nous avons choisi de vous présenter le témoignage d'une conseillère sur la VAE collective.

Qu'appelle-t-on la VAE collective ? Ce sont des actions ciblées sur des publics présentant des caractéristiques communes (même secteur professionnel, homogénéité de niveau ou de statut vis-à-vis de l'emploi) vers des certifications en nombre réduit, préalablement identifiées par les acteurs publics en fonction des opportunités d'emploi sur le territoire (bref céreq, 2009). Les parcours VAE ont une durée maximum de six mois et offrent une prise en charge clé en main.

Illustration 7 : Une demande de VAE collective pour qualifier le personnel d'Edf (Electricité de France)

□ Le cas du comité d'entreprise d'Edf : une remise à niveau par une VAE collective

L'objectif de la Direction des Ressources Humaines était d'effectuer une remise à niveau collective pour promouvoir une certaine catégorie de personnel en reclassement. La VAE collective devait permettre à trente-cinq salariés tous employés au Comité d'Entreprise d'Edf d'acquérir le même niveau d'études en obtenant un diplôme par la VAE. Un des conseiller en charge de cette VAE collective a démarré son travail par une réunion d'information sur le dispositif VAE, puis a reçu individuellement chaque candidat pour l'étude de la faisabilité de la demande.

★ *Commentaire*

Les analyses des trente-cinq entretiens ont été effectuées par les accompagnateurs chargés des accompagnements et ont été transmises à la direction d'Edf avec l'accord des candidats. Ce travail étant accompli, il s'est avéré que l'hétérogénéité des parcours et des niveaux de formation initiale et continue du personnel d'Edf n'a pas permis de cibler une même certification, ni même de repérer un même niveau d'accès dans la certification pour tout le monde. En effet, certains n'avaient pas le baccalauréat, d'autres possédaient une licence professionnelle, d'autres encore n'avaient aucun diplôme. Dans ses conditions la certification ciblée était soit trop élevée, soit d'un niveau trop bas pour les personnes déjà diplômées. En conséquence, Edf a pris l'initiative d'abandonner la procédure de VAE collective et s'est ensuite adressé directement au certificateur pour créer une formation sur-mesure pour son personnel : un titre permettant à leur personnel d'acquérir un même niveau et un même contenu de formation diplômant. Le niveau ciblé fut le niveau intermédiaire bac+1.

Au moment de la rédaction de cette thèse, les accompagnateurs n'ont pas eu connaissance de la nature de la formation conçue ni son contenu. L'attitude d'Edf est un exemple de dépassement des limites du cadre de l'accompagnement VAE au détriment des accompagnateurs qui se sont sentis dépossédés du travail d'accompagnement réalisé dans le cadre de cette VAE collective, alors même que la phase de recevabilité avait été effectuée par leur soins pour les trente-cinq entretiens. Ce travail a représenté une centaine d'heures. Ils se sont sentis « instrumentalisés » pour effectuer le travail d'évaluation de chaque participant sous forme d'entretiens et de rédaction de synthèse. De plus, cette mission effectuée en plus de la charge habituelle de travail a été bien trop lourde à assumer pour chaque accompagnateur, contraint de sortir du cadre réaliste des missions qu'il pouvait accomplir.

Pour rendre intelligible l'analyse de la gestion de cette intervention (supporter une charge de travail trop importante par conscience professionnelle), il faut prendre en compte que les abandons contraints des participants à la VAE a reposé uniquement sur des variables extérieures à la relation d'accompagnement. Leur direction ayant choisi d'inscrire leur personnel en formation plutôt qu'en VAE.

Cette illustration n'est pas représentative du bien-fondé et de l'utilité d'une VAE collective qui a été adaptée pour répondre à des besoins spécifiques de l'entreprise.

Voici un témoignage décrivant le travail d'accompagnement d'une VAE collective permettant de comprendre les ressorts et les enjeux.

Illustration 8 : Les différences entre VAE individuelle et VAE collective - Un entretien avec une conseillère VAE du Cnam (Nantes)⁵⁸

□ Quelles sont les grandes différences entre VAE individuelle et VAE collective ?

« Au contraire de la VAE individuelle qui est uniquement le fruit d'une décision personnelle, la démarche de VAE collective est pour l'entreprise un outil de gestion des ressources humaines. C'est en effet elle qui peut proposer la VAE à l'ensemble de ses salariés et financer celle-ci et les accompagner tout au long de leur démarche. Les grandes étapes qui ponctuent la VAE seront les mêmes pour la modalité individuelle ou collective. Le droit individuel s'exerce en effet toujours. Cependant, le processus sera beaucoup plus rapide dans le cas d'une VAE collective, qui durera en moyenne entre trois à six mois. Par ailleurs, nous réalisons au moment de l'étape de recevabilité, un travail spécifique avec le porteur de projet de VAE collective : il s'agit de se demander dans quelle mesure cette démarche peut être en phase avec la stratégie de l'entreprise et avec la démarche compétences à l'œuvre dans cette structure. J'ai ainsi été amenée à travailler avec des entreprises ou avec des collectifs sur l'identification des certifications ou des compétences requises chez les salariés pour pouvoir passer un nouvel échelon. Afin de faciliter les étapes suivantes, à savoir l'accompagnement et le passage devant le jury, nous appuyons la mise en place de personnes-ressources au sein de l'entreprise. Elles faciliteront notamment la recherche des justificatifs et le soutien en interne. Dans une démarche collective, on peut aussi mobiliser des personnes différentes des acteurs institutionnels du Cnam, en faisant par exemple témoigner d'autres candidats ou des salariés de l'entreprise qui ont déjà réalisé une VAE. Au Cnam, nous proposons un processus que l'on peut qualifier « d'intégré », dans la mesure où de la première demande jusqu'au jury, on construit un dispositif qui accompagne le ou la candidate étape après étape ».

2-5 Les acteurs de l'accompagnement en VAE

Les pratiques mises en œuvre par tous les acteurs⁵⁹ concernés par la démarche de VAE, interrogent fortement plusieurs champs :

⁵⁸ Source *Cnam Mag* n°7 Avril 2017.

⁵⁹ Accompagnateur, organisme dispensateur de formation, organisme financeur, enseignant, jury.

- Les champs économiques et politiques : les méthodes de management, la gestion des emplois et des compétences (GEC) ;
- Les champs des concepts d'actualité : la qualification, la compétence, etc. ;
- Le champ des repères théoriques : psychologie du travail, sociologie, pédagogie, etc. ;
- Le champ des pratiques : les méthodologies, la place de l'expert, le statut de la preuve. La VAE étant un processus méthodologique très spécial fondé sur des objets de preuve (qui sont constitués de pièces justificatives officielles jointes au « dossier d'expériences » qui correspondent aux déclarations du candidat).

Sur ce dernier point, il n'est pas rare de constater que lors de l'examen d'un dossier VAE certains membres du jury contrôlent les justificatifs fournis en annexe du dossier pour voir s'ils correspondent bien aux déclarations du candidat : les postes occupés (fiches de paie, période d'exercice, le grade etc.) d'où l'importance de soigner la présentation des documents joints au dossier ; les compétences décrites correspondant aux différents postes. Un dossier bien ordonné permet de trouver rapidement ce que les examinateurs cherchent à vérifier. Le temps est compté en réunion de jury et si un de ses membres ne trouve pas la preuve qu'il cherche, le doute ne profite jamais au candidat ! Les déclarations écrites doivent correspondre aux preuves fournies et au récit, au risque de créer des doutes sur l'honnêteté intellectuelle du candidat quant à ses déclarations⁶⁰.

L'accompagnement en VAE est assuré soit par les organismes certificateurs⁶¹, soit par des prestataires publics ou privés. En référence à l'article 133 (Section 1 : Validation des acquis de l'expérience) de la Loi du 17 janvier 2002, il consiste principalement en :

- Une aide à la formulation de l'expérience à valider ;
- Une aide à la constitution du dossier de validation ;
- Une aide à la recherche et la mise en œuvre d'une formation ;
- Une préparation à l'entretien avec le jury.

⁶⁰ Le dossier comprend une déclaration sur l'honneur qui doit être signée à la fois par le candidat et par l'accompagnateur.

⁶¹ Autorité qui délivre ou au nom duquel est délivrée une certification. Les certificateurs peuvent être publics comme les ministères ou les chambres consulaires mais aussi privés.

Une aide méthodologique est apportée au candidat pour la constitution de son dossier et notamment la description de ses expériences professionnelles qui sont susceptibles de correspondre à la finalité du diplôme sollicité. L'objectif essentiel réside dans la description de l'activité effective et des descriptions des compétences pertinentes acquises pour obtenir la validation. Bien que facultatif, sans cet accompagnement certains candidats peu armés pour les procédures écrites, peuvent être écartés du bénéfice de la loi.

L'accompagnement quand il a lieu, prend donc la forme d'un engagement mutuel formalisé par un contrat entre : l'individu, le candidat, qui œuvrera à l'élaboration et la structuration de son travail pour constituer son dossier sur lequel il sera évalué ; et son accompagnateur, qui étape par étape le confortera dans la remémoration d'activités professionnelles vécues pour en faire une analyse détaillée et structurée dans un document écrit. Il s'agira de « parler et écrire son travail » de manière incarnée.

2.5.1 Les structures d'accompagnement à la VAE

Le certificateur peut être un ministère (neuf ministères sont habilités à délivrer des diplômes, titres professionnels ou certificats de qualification), un organisme de formation public ou privé, une chambre consulaire ou une branche professionnelle. Dans les faits, les ministères sont les principaux certificateurs, celui de l'Éducation nationale occupant le premier rang en nombre de candidats recevables et présentés.

2.5.1.1 Les organismes valideurs agréés par l'Etat

La demande de VAE doit être adressée à l'autorité qui délivre le titre, diplôme ou certificat de qualification professionnelle selon des procédures et des délais déterminés par cette autorité. Le certificateur délivre une certification dont le contenu (exigences en compétences, connaissances requises) et le mode d'évaluation lui incombent. Il organise la procédure de validation. Certains organismes sont à la fois certificateurs et valideurs. Ce sont :

- Le Ministère chargé de l'Éducation nationale jusqu'au niveau 5 (CAP, BEP, BP, Bac Pro, BT, BTS, BMA, DMA etc.). Dans l'enseignement supérieur, jusqu'au niveau 6 et au-delà (licence professionnelle, master, DEA, IUP etc.) Ce sont : Les Dava-Cava, CPV (Centres

permanents de validation des acquis des académies etc.) ; les Organismes certificateurs : les services de formation continue des universités⁶² ;

- Le Cnam, organisme certificateur, établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel, doté du statut de grand établissement, placé sous la tutelle du ministre chargé de l'Enseignement supérieur, ainsi que ses centres régionaux en ce qui concerne la France ;
- Le Ministère chargé de l'emploi (titre professionnel) ;
- Le Ministère chargé des Affaires sanitaires et sociales (éducateur spécialisé, DEAVS⁶³ etc.) ;
- Le Ministère de l'agriculture ;
- Le Ministère chargé des sports ;
- Le Ministère chargé de la santé ;
- La branche professionnelle (Certificat de Qualification Professionnelle) dont l'organisme valideur est le Secrétariat national de la CPNE (Commission Paritaire Nationale de l'Emploi) ou OPCO (Opérateur de compétences) dont la branche professionnelle est adhérente ;
- Les organismes privés (CESI etc.) qui délivrent le titre ou la certification ;
- Les chambres consulaires qui délivrent le titre ou la certification (chambre de commerce et d'industrie, chambre d'agriculture, chambre des métiers etc.).

⁶² CAP (certificat d'aptitude professionnel, BEP (brevet d'études professionnelles), BP (brevet professionnel), Bac Pro (baccalauréat professionnel), BT (brevet de technicien), BTS (brevet de technicien supérieur), BMA (Brevet des métiers d'art), DMA (diplôme des métiers d'art, a été abrogé en 2020) master, DEA (diplôme d'étude approfondie), IUP (Institut universitaire personnalisé), CPV (centres permanents de validation des acquis des académies).

⁶³ Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale.

2.5.1.2 Les centres académiques : Les Dava-Cava (dispositifs académiques de la validation des acquis)

Les Dava-Cava sont des services académiques dépendant du Ministère de l'Éducation nationale. Ils organisent et pilotent l'ensemble de l'activité de validation des acquis de l'Éducation nationale. Leurs missions sont de mettre en œuvre la validation des diplômes à finalité professionnelle et technologique relevant du Ministère de l'Éducation nationale, ou de certains diplômes relevant des ministères de l'Enseignement supérieur et des Affaires sociales. Cette mission de validation comprend notamment La VAE et le positionnement règlementaire (aménagement de la durée de formation en fonction des acquis du candidat).

Les Dava-Cava sont financés par l'État. Leur service d'accompagnement à la VAE est payant mais peut être néanmoins financé principalement par les entreprises (dans le cadre de leur plan de formation), les OPCA et les Régions.

Les lieux d'accueil des Dava-Cava (accueil téléphonique et physique avec ou sans rendez-vous) informent, aident et conseillent toute personne souhaitant obtenir des renseignements sur la validation des acquis. Ils assurent gratuitement les prestations suivantes :

- Information, ou complément de l'information que les candidats ont déjà eue auprès d'autres structures, dans le cadre de réunions d'information collective ;
- Réalisation d'une étude personnalisée de la demande : analyse des expériences et du projet de la personne, aide au choix du diplôme.

Enfin, les Dava-Cava assurent également des services, facultatifs et payants, d'accompagnement à la démarche de VAE :

- Étude de faisabilité : préparatoire à l'étape de la recevabilité de la demande ;
- Accompagnement du candidat : analyse des activités, aide à la constitution du dossier, préparation à l'entretien avec le jury ;
- Conseils post-jury.

Les OPCA (avant le 1er janvier 2019)

Les organismes paritaires collecteurs agréés sont des organismes chargés de collecter les fonds de la formation professionnelle continue et de financer la formation des salariés⁶⁴.

Depuis le 1er janvier 2019, les OPCA sont devenus des opérateurs de compétences(OPCO). Un agrément provisoire en tant qu'OPCO leur a été donné du 1er janvier au 31 mars 2019. Depuis cette date, ils se sont réorganisés selon une logique de filière professionnelle passant de vingt organismes à onze. Les nouveaux OPCO mutualiser les solutions offertes aux entreprises. Ils remplissent de nouvelles missions, comme l'accompagnement des entreprises de moins de cinquante salariés, l'analyse des besoins et l'évolution des certifications.

La liste des onze OPCO qui ont reçu l'agrément du Ministère du travail est la suivante :

1. OPCO Commerce (vente, négoce, commerce de détail, commerce de gros) ;
2. Atlas (assurance, banque, finances) ;
3. Santé (hospitalisation, établissement médico-sociaux) ;
4. AFDAS (presse, édition, cinéma, casino, musique, spectacle vivant, sport, tourisme, radio, audiovisuel, télécommunications) ;
5. Cohésion sociale (centre socio-culturel, animation, insertion, Pôle emploi, régie de quartier, HLM etc.) ;
6. Entreprise de proximité (artisanat, professions libérales etc.) ;

⁶⁴ Le décret n° 2014-1240 du 24 octobre 2014 suite à la loi du 5 mars 2014 sur la formation professionnelle précise les nouvelles modalités de fonctionnement des OPCA notamment au titre des actions de professionnalisation, du plan de formation et du compte personnel de formation et précise la répartition de la contribution unique des entreprises. Missions des OPCA : en France, chaque employeur de droit privé est soumis à une obligation de financement de la formation professionnelle continue. Cette obligation est calculée en fonction de la taille de l'entreprise et du montant de la masse salariale : 0,55 % de la masse salariale pour les entreprises de moins de 11 salariés ; 1 % pour les entreprises de 11 salariés et plus (ou 0,8% pour les entreprises qui gèrent le compte personnel de formation en interne). Les fonds sont collectés par l'OPCA. Les OPCA peuvent également recevoir des ressources complémentaires du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP), soit au titre de la péréquation, soit au titre des appels à projets pour lesquels ils ont été sélectionnés. La péréquation est un mécanisme de redistribution qui vise à réduire les écarts de richesse, et donc les inégalités, entre les différentes collectivités territoriales.

7. Entreprises et salariés des services à forte intensité de main d'œuvre (chaînes de restaurants, portage salariale, enseignement privé, restauration rapide, activité du déchet, travail temporaire etc.) ;

8. OCAPIAT (les entreprises et exploitation agricoles, les acteurs du territoire et les entreprises du secteur alimentaire etc.) ;

9. OPCO 2i (industrie, métallurgie, textile etc.) ;

10. Construction (bâtiment, travaux publics) ;

11. Mobilité (ferroviaire, maritime, automobile, transport de voyageur, tourisme etc.).

Certains centres proposent également des prestations de conseil et de conception de dispositifs de VAE collective en direction des entreprises, des administrations, des OPCO, etc. Les modalités d'accueil sont téléphoniques et physiques (avec ou sans rendez-vous).

2.5.2 Les accompagnateurs en VAE : le descriptif des activités – Les compétences requises – La formation souhaitée

D'après Lainé (2013), il y a trois types d'accompagnateurs :

- L'accompagnateur « méthodologue » qui consiste à aider à mettre de la pratique en mots pour que cela corresponde aux attendus du jury et qui n'intervient que sur le contenu ;
- L'expert, qui fournit des informations sur le fond ;
- L'accompagnateur « officieux » qui entoure le candidat, qui est là en appui et soutien moral.

Dans la pratique, ces différents profils décrits ne s'excluent pas.

Le recrutement d'un accompagnateur en VAE s'effectue à partir de la définition de fonction⁶⁵ d'Accompagnateur Professionnel : « *le Conseiller Accompagnement Professionnel informe et accompagne les publics adultes intéressés par une certification ou un diplôme dans une démarche active de validation des acquis de leur expérience, en lien avec une problématique d'élaboration de projets de formation et/ou d'insertion professionnelle* ».

▪ **Le descriptif des activités**

- Conduire des entretiens semi-directifs individuels avec le public d'adultes en recherche de formation ou en réorientation professionnelle ;
- Analyser des expériences et parcours individuels afin d'élaborer des projets de formation personnels et professionnels individualisés ;
- Accompagner le candidat à la VAE, bilans dans la co-analyse de leur activité professionnelle et dans l'élaboration de leur dossier de validation ;
- Concevoir piloter et animer des séances d'information collective sur le dispositif et les procédures (animation d'ateliers collectifs en petits groupes : aide à l'élaboration du dossier, méthodologie du travail demandé) ;
- Concevoir, réaliser des supports de communications écrits, oraux, informatiques ou électroniques sur la VAE, les bilans personnels et professionnels ;
- Contribuer à la réflexion et à la conception de méthodologies d'accompagnement ;
- Intervenir dans des actions d'information, de formation et de VAE dans les entreprises, les institutions extérieures à leur organisation d'appartenance ;
- Suivre l'évolution de la relation emploi/formation ;
- Développer une activité de veille sur les problématiques de l'insertion professionnelle, de l'évolution du marché du travail, des métiers nouveaux et des débouchés ;

⁶⁵ Cette définition est issue de la définition de poste de la Direction des Ressources Humaines du Cnam datant de mars 2015. Le poste est de catégorie A (Ingénieur d'Etudes).

- Savoir accompagner des bilans de compétences, en utilisant la méthodologie des récits de vie au travail.
- **Les compétences particulières requises**
 - Savoir conduire des entretiens individuels de conseil en orientation professionnelle pour des adultes (de type entretien d'explicitation) ;
 - Savoir apprécier une expérience professionnelle ;
 - Savoir appliquer les techniques d'entretiens semi-directifs ;
 - Avoir un bon sens de l'écoute et de la confidentialité ;
 - Avoir une excellente connaissance des systèmes éducatifs nationaux et de leur évolution ainsi que des systèmes de formation continue (RNCP) ;
 - Connaître l'environnement socio-économique (local, régional, voire européen) et le monde de l'entreprise ;
 - Connaître les procédures relatives à l'équivalence des diplômes et à la validation des acquis professionnels ;
 - Maitriser la législation sur la formation continue, les bilans de compétences, la validation des acquis de l'expérience concernant différents types de publics adultes (salariés, demandeurs d'emploi) ;
 - Savoir travailler en équipe ;
 - Connaître les différentes prises en charges financières liées à la VAE (aspects administratifs liés aux procédures de validation : documents OPCO, prise en charge employeurs, convention, coût de la démarche, etc.).

▪ **La formation souhaitée**

- Posséder un niveau 2 en Psychologie⁶⁶, en Ressources humaines, Orientation professionnelle et une expérience professionnelle significative dans les métiers d'accompagnement des adultes ;
- Posséder une bonne culture générale sur le monde de la formation et de l'emploi.

Depuis 2013 (Arrêté du 24 mai 2013, publication au Journal Officiel du 16 juin 2013), les organismes de formation sont dépositaires du titre de niveau II de « *Conseiller en VAE* ». La formation dure seize mois. Elle est composée de 330 heures de formation théorique et de 70 heures d'expérience pratique. Elle permet le maintien dans l'emploi à raison de trois jours de formation théorique par mois.

2.5.3 Étendue des contextes et de la nature des activités d'accompagnement en VAE

Nous exposons trois exemples d'accompagnement significatifs des activités d'accompagnement en VAE dans les illustrations 9 et 10.

Illustration 9 et 10 : le travail d'accompagnement en VAE

Illustration 9

□ Christian, un accompagnement de transition vers un nouveau métier

L'entretien de Christian a été enregistré et retranscrit.

Profil

Christian est à la retraite depuis cinq ans, il effectue un doctorat en sciences humaines. Il totalise quarante et un an d'activité professionnelle, il est spécialisé en prévention des risques dans le secteur du bâtiment et des travaux publics. Malgré la cessation de ses fonctions de mandataire

⁶⁶ Avant 2011, le niveau Bac + 5 était requis : (Master, diplôme d'études approfondies, diplôme d'études supérieures spécialisées, diplôme d'ingénieur).

social et son départ en retraite, il veut rester sur le fil conducteur de sa carrière de manager de risques, en poursuivant à temps partiel une activité de conseil en management d'entreprise. Marqué en tant que jeune officier des Sapeurs (il y a 36 ans), il a été sensibilisé à la souffrance psychologique. Au niveau professionnel, il s'est tourné en tant qu'ingénieur vers les risques immobiliers et professionnels, pour poursuivre aujourd'hui dans les risques de tensions humaines en entreprise (selon son expression). Il parle de passion.

Descriptif de la trajectoire

Titulaire d'un diplôme d'ingénieur en Travaux Publics, diplômé de l'IAE (Institut d'administration des entreprises), il a exercé des fonctions de mandataire social qui lui ont permis de pratiquer le dialogue dans des situations variées où il a pu mesurer l'importance de l'étendue de ses missions : présidence d'instances représentatives du personnel, négociations sociales collectives annuelles.

Après quarante et un an d'ancienneté, Christian a quitté son entreprise pour une divergence d'opinion avec son nouveau directeur (selon son expression) dans la structure où il exerçait la fonction « d'ingénieur spécialisé en prévention des risques incendie, immobiliers et professionnels » dans le secteur du bâtiment et des travaux publics.

Objectif poursuivi

Il a souhaité donner un nouvel élan à sa carrière dans le domaine de management des risques, tout en poursuivant à temps partiel une nouvelle activité libérale de conseil en management d'entreprise. Sa demande de VAE a porté sur le diplôme de Psychologue du Travail.

Retranscription de la motivation écrite de Christian

La motivation générale d'entrée dans le dispositif VAE permet de saisir les ressources et les atouts du candidat ainsi que la logique dans laquelle il s'inscrit pour atteindre son objectif et réaliser son projet.

Voici ci-dessous, le texte de la motivation de Christian pour sa demande d'inscription en VAE (les mots en caractère gras figurent tels que Christian les a écrits).

« Un projet professionnel - un projet de formation »

« Après 41 ans d'activité professionnelle, spécialisée en Prévention des risques dans le secteur du BTP, la cessation de mes fonctions de mandataire social et mon départ en retraite le 31 janvier 2009, j'ai l'intention de rester sur le fil conducteur de ma **carrière de manager de risques**, en poursuivant, à temps partiel, une activité de conseil en management d'entreprise.

Etant parti de la Prévention des risques d'incendie, intérêt ou plutôt passion révélée par mon service militaire, mon parcours s'est tourné vers les risques immobiliers et professionnels, pour se poursuivre maintenant dans les risques de tensions humaines en entreprise ; Comme un retour vers ce **qui m'avait le plus marqué** (il y a 36 ans) en tant que jeune Officier de Sapeurs-Pompiers : la détresse psychologique humaine, j'ai la volonté de me focaliser à l'avenir sur les risques psychosociaux liés à la souffrance au travail'. Partant du constat que les entreprises ont, et auront de plus en plus, la nécessité de mettre en place des plans d'action de prévention de ces risques, je souhaite me mettre à leur service, comme consultant, pour éliminer ou réduire les sources de stress et d'autres charges mentales dues aux méthodes du management contemporain dans l'entreprise. Je cherche donc à compléter mon expérience passée de Direction Générale d'entreprise, par une formation générale aux mécanismes psychiques, spirituels et mentaux de l'être humain, de façon à **prendre en compte toutes les composantes de l'homme, et d'exercer sous le titre reconnu de Psychologue**. Mes fonctions de mandataire social m'ont permis de pratiquer le dialogue dans des situations relationnelles les plus variées et d'en comprendre l'importance essentielle, comme notamment à l'occasion de la mise en place d'une culture d'entreprise, véritable trait d'union entre les composantes de la société.

Le recrutement de centaines de cadres, l'organisation et la planification de la production et des compétences, m'ont donné un acquis très riche en matière de connaissance de la diversité humaine ; la présidence d'instances représentatives du personnel, les négociations sociales annuelles et collectives, m'ont apporté une sagesse, un recul et une sensibilité aux opinions différentes voir contraires aux miennes.

Mais il me manque une ouverture **aux spécificités psychiques de l'être humain au travail**. **J'attends de mon accompagnateur qu'il m'apporte une capacité d'écoute renforcée par la connaissance et une compréhension approfondie de la complexité de la vie humaine ».**

Christian

✦ *Commentaire*

Très sensibilisé au cours de sa carrière aux risques de « détresse psychologique » au travail, Christian a souhaité se focaliser sur les risques psychosociaux liés à la souffrance au travail. Pour cela il souhaite devenir psychologue du travail. Il a effectué une VAE en 2009 pour obtenir le titre RNCP de Psychologue du travail du Cnam de Paris. Sa demande a été validée partiellement. Il a dû effectuer un stage pratique car ses expériences n'ont pas été validées, considérées comme étant trop éloignées des activités d'un psychologue du travail. Une partie des enseignements lui a été octroyée par dispense (dispositif de validation des études supérieures)⁶⁷ ; une autre partie a été obtenue par la formation suivie parallèlement à l'élaboration du « dossier d'expériences » de sa VAE.

Cinq ans plus tard, tout en exerçant le métier de consultant en risques psychosociaux et se sentant légitime en tant que psychologue du travail pour exercer ses missions, il a obtenu un doctorat dont le sujet portait sur son domaine professionnel.

Illustration 10 : Thomas, un accompagnement de confort

□ Thomas a 40 ans, il est cadre de la fonction publique et occupe un poste de « chef de projet informatique » à la banque centrale européenne, il souhaite obtenir un master en finance afin de candidater par concours au poste d'adjoint de direction de la Banque de France de Paris.

✦ *Commentaire et analyse*

Sa VAE portant sur un master en finance a été validée dans son intégralité. Pour ce candidat, l'accompagnement a été facilité par la bonne compréhension du travail demandé dès le départ et par la rapidité d'exécution de son dossier. Thomas a tenu à bénéficier d'un accompagnement même si en tant que détaché de la Banque de France et travaillant en Allemagne les rendez-vous avec son accompagnateur ont été difficiles à honorer. Dans sa situation, les rendez-vous

⁶⁷ La validation des études supérieures (VES) est une procédure permettant la validation totale ou partielle d'un diplôme par le candidat ayant suivi une formation dans un établissement ou organisme, public ou privé, en France ou à l'étranger. Elle résulte du décret 2002-529 du 16 avril 2002 relatif à la validation d'études supérieures accomplies en France ou à l'étranger.

physiques n'étaient pas indispensables, et les échanges sur l'applicatif ont répondu parfaitement à ses besoins. Très autonome, il a constitué et écrit son dossier sans difficulté. Par ailleurs, les entretiens ont permis de faire le point et de répondre à des questions et des recommandations générales. Son accompagnateur a été finalement très peu sollicité sur des questions de fond. En effet, Thomas était très à l'aise avec les nouvelles technologies ayant de plus des compétences élevées dans le domaine de l'écrit et de l'oral.

Les demandes de diplôme par la VAE dont l'adéquation est totale entre la certification visée et l'emploi occupé, sont celles qui risquent le moins d'être abandonnées et qui aboutissent le plus facilement. Les candidats concernés sont aussi les plus faciles à accompagner car ils semblent les plus adaptés à ce travail et sont souvent les plus diplômés etc.

Pour le travail sur le fond, ces candidats n'attendent généralement pas beaucoup d'explications de leur accompagnateur, le candidat le sollicitant pour valider au fur et à mesure son écrit pour validation.

L'accompagnement se déroule avec peu d'interventions des accompagnateurs. Ceux-ci ne sont pas sollicités pour leurs compétences sur le domaine étudié (la finance), mais par rapport à leur connaissance du dispositif. En pareil cas, certains accompagnateurs peuvent se sentir « instrumentalisés » par leurs candidats. D'un autre côté, l'accompagnement ne comporte aucune difficulté et le succès de la démarche est quasiment certain.

A partir de cette expérience d'accompagnement, on pourrait concevoir un scénario de deux types de réalisation de VAE possibles qui correspondent à deux types d'accompagnement en fonction du profil du candidat et en fonction de la certification sollicitée :

- Pour les personnes les plus autonomes, le dossier devient virtuel, le travail est réalisé directement sur l'application dédiée dont le traitement est informatisé. Ce sont souvent ces personnes qui sont les plus à l'aise avec les nouvelles technologies ;
- Pour les personnes ayant besoin d'une attention plus soutenue, le temps de travail d'accompagnement ainsi « économisé » sur les uns (catégorie autonome) serait réattribué aux personnes les plus en difficulté. La rédaction du « dossier d'expériences » s'effectuant d'une manière traditionnelle sur un support papier, comme c'est toujours le cas actuellement.

A l'occasion de notre participation à des séminaires d'échanges de pratiques professionnelles⁶⁸, nous avons recensé quelques points communs observés chez les accompagnateurs. Ceux-ci nous apportent des éléments éclairants qui pourraient être à l'origine d'une sensibilité particulière qui nous semble indispensable à l'exercice des métiers de l'accompagnement.

Cette liste qui ne prétend pas à l'exhaustivité décrit quelques-unes des qualités que nous avons pu observer :

- Expériences personnelles de résolution de problèmes engageant la vie même ;
- Expériences personnelles et professionnelles de confrontation à des personnes en états limites ;
- Formation et acquisition de qualifications tout au long de la vie, souvent experts en accompagnement (occasions au cours de la carrière d'accompagner des publics différents dans des univers d'activités différents) ;
- Capacités à appréhender et à analyser immédiatement une situation comportant des risques pour autrui ;
- Carrière axée sur la relation d'aide érigée en conduite de vie ;
- Esprit de service et de dévouement : les frontières ont des délimitations floues entre la réponse aux sollicitations privées et celles répondant aux impératifs professionnels ;
- Valeurs humaines fortes : capable de sacrifices par le don de soi, la relation humaine est supérieure à la relation initiée par le contexte du travail. Ils aiment faire plaisir et donner du réconfort et de la joie ;

⁶⁸ Séminaire d'analyse des pratiques professionnelles Dafco/Cafoc (Centre académique de formation continue, Strasbourg Mai 1996). Depuis les premières lois sur la formation professionnelle et la promotion sociale de 1973, l'Education nationale s'est organisée pour apporter une réponse aux besoins de formation des adultes. L'animation du réseau de la formation professionnelle et continue est prise en charge par une Dafco (Délégation académique à la formation continue) présente au sein des rectorats de chaque académie à la formation. En 1975, sont créées les Cafocs, service pédagogique de la Dafco. Ils sont en charge de la professionnalisation des acteurs du réseau de la formation continue de l'Education nationale (conseillers en formation continue, conseillers en formation continue, coordonnateurs, formateurs etc.).

- Sens des priorités, de la hiérarchie des besoins pour les personnes concernées sans calcul de la dépense d'énergie pour eux-mêmes, c'est l'urgence de la situation qui prime et non le rapport à soi ;
- Capables de se remettre en question en ayant conscience qu'il faut éviter d'aller au-delà des demandes exprimées.

2-6 Un accompagnement vertueux pour les acteurs : les bénéfices démultipliés d'une prestation d'accompagnement en VAE pour les bénéficiaires et pour les accompagnateurs

Le diplôme obtenu grâce à la VAE n'est pas appréhendé uniquement dans une perspective utilitariste (accéder à une promotion, se conformer ou se prémunir contre un risque professionnel etc.), il apporte des bénéfices « secondaires » à ceux qui ont abouti à un succès qui correspondent à des besoins qui n'ont pas été forcément révélés à l'entrée de la démarche, mais qui sont parfois d'une importance cruciale.

L'étape de la rédaction du « dossier d'expériences » condense toute l'originalité de la VAE. Ce qui en fait la valeur et un système unique au monde : la reconnaissance que l'expérience est d'une valeur égale au diplôme et un mode d'évaluation qui repose sur la conceptualisation de son savoir-faire. De ce fait, c'est bien le diplôme officiel qui est délivré et non une équivalence. Aussi, il ne sera pas fait mention sur le document qu'il a été acquis par la VAE⁶⁹.

2.6.1 Les bénéfices pour les candidats

Les bénéfices s'inscrivent dans deux orientations : identitaire et cognitive, avec des effets variables selon les candidats. Orientation identitaire, que Pastré (2005) éclaire en se référant au concept « d'identité narrative » de Ricœur (1990). C'est par le souvenir que le *soi* a accès à une connaissance de lui-même. Qui suis-je au regard de mon histoire ? Qui suis-je pour les autres ? Cela se rattache aux thématiques touchant aux renforcements des sentiments d'efficacité personnelle, d'avoir gagné une confiance en soi, une fierté, une réassurance ou un repositionnement personnel. La démarche est vécue comme une démarche formative riche. La

⁶⁹ Pas plus qu'il faudra mentionner dans le *curriculum vitae* que le diplôme a été acquis par l'expérience, sauf si la personne le souhaite.

dimension formative de l'expérience ainsi analysée permet aux candidats d'accroître leur pouvoir d'agir et leur motivation à agir (Blanchard et Gelpe 2008), notamment grâce au renforcement du sentiment d'efficacité personnelle (Bandura 1997/2003). Selon Clot (op.cit.), le vécu est susceptible de changer de statut ; en effet, « *d'objet d'analyse, le vécu doit devenir moyen pour vivre d'autres vies* ». L'analyse des moments significatifs est alors un vecteur de développement. En portant un nouveau regard sur leurs activités, les candidats leur donnent un autre sens.

Comme la thérapie, l'accompagnement n'est pas dépourvu de visée de ré harmonisation ou de réparation mais il n'a pas pour finalité la guérison ni la restauration d'un équilibre (Paul, 2016). L'obtention d'un diplôme peut traduire également une restauration narcissique. A cet égard, la combinaison travail de VAE ET entrée en formation renforce cette restauration par la satisfaction qu'apporte la réussite aux évaluations successives des enseignements suivis alternativement.

Il convient de préciser que la formation est indispensable lorsque qu'elle vient compléter une validation dite « partielle », c'est-à-dire que lorsque la demande ne vient couvrir que partiellement un contenu de diplôme, puisque nécessairement l'obtention du diplôme nécessitera l'obtention de la totalité des enseignements constituant le diplôme ou la certification visée.

La dimension cognitive, quant à elle, renvoie à une formation de développement que Pastré (2005) qualifie de genèse conceptuelle, c'est-à-dire « un processus par lequel un acteur change le niveau d'élaboration des invariants pour passer du « faire » au « dire du faire » qui guide son action, pour l'adapter à de nouvelles circonstances, dans lesquelles son action doit désormais s'inscrire » ; telle la structuration ou l'actualisation des connaissances, avec une plus grande facilité à argumenter, le fait de faire un bilan, repérer et actualiser ses acquis. Par ailleurs, le dispositif de VAE à la particularité de se présenter comme une niche de parcours atypiques. On y rencontre des personnes qui ayant débuté leur vie professionnelle avec peu ou pas de diplôme, obtiennent grâce à leurs expériences aussi diverses que surprenantes, une certification qui leur permet soit de propulser leur carrière, soit simplement de prendre une revanche sur un passé chaotique toujours agissant.

2.6.2 VAE et pouvoir d'agir : le cas de Brigitte

Brigitte a abandonné ses études à vingt et un an suite à un échec à l'université, échec « dû probablement à une mauvaise orientation ». Elle débute alors sa carrière en travaillant d'abord dans une entreprise familiale qui l'embauche pour effectuer diverses activités administratives. Au bout de sept années, elle évolue au sein de cette PME et devient la Directrice de l'agence Île-de-France. Elle ressent alors le besoin de légitimer sa position :

« J'ai senti que, même si j'avais appris mon métier sur le tas, il me manquait des connaissances, notamment en droit et en finance ».

Aussi a-t-elle préparé et obtenu, par le Centre national de formation à distance (CNED) un BTS en comptabilité et gestion. Elle a tour à tour occupé les postes de négociatrice en immobilier chez un opérateur en télécommunications puis d'Acheteuse-projets chez un autre opérateur en télécommunications. Après le rachat de cette dernière entreprise par un concurrent, elle a certes gardé son poste au sein de la Direction des achats mais a ressenti à nouveau le besoin de conforter sa place :

« En 2008, lors de l'achat de mon entreprise [. . .], j'ai compris que si je voulais conserver un poste intéressant, voire mon poste, je devais prouver à nouveau mes compétences. J'ai également perçu qu'au regard de la taille de cette nouvelle entreprise, un diplôme de niveau bac + 2 ne suffirait pas ».

Elle s'engage alors dans une démarche de VAE à l'issue de laquelle elle obtient une licence professionnelle en management de projet. La dynamique émancipatoire étant ouverte grâce à l'obtention de ce diplôme, Brigitte entreprend des études en formation continue et obtient au bout de deux ans un master en administration des entreprises. Occupant aujourd'hui le poste de Responsable des achats au sein de son entreprise, elle accompagne et forme des équipes opérationnelles d'environ deux cents chefs de projets. Elle nourrit par ailleurs l'ambition de donner un nouvel élan à sa carrière en s'orientant vers les ressources humaines, particulièrement le développement et l'accompagnement professionnel.

★ *Commentaire : une évolution continue*

L'une des vertus reconnues à la VAE réside dans les perspectives qu'elle ouvre pour l'individu, comme si un voile occultant avait été levé grâce à la réussite dans le processus. Mais dans le fond, au-delà du diplôme obtenu qui n'en est que le révélateur, c'est dans le travail de reminiscence, de réorganisation et d'auto-attribution des expériences que réside la valeur ajoutée de la VAE. Lainé (op.cit.) résume ce changement opéré : « *Au-delà de l'obtention de tout ou partie du diplôme [...] cet authentique processus d'historicité a des effets non négligeables. Pour l'essentiel, il s'agit de l'augmentation de la capacité d'apprendre et d'agir du sujet* » (p. 259). Le Bossé utilise, quant à lui, le concept de « *pouvoir d'agir* » pour désigner cette phase d'émancipation : ce pouvoir permet à l'individu de « *surmonter les obstacles à l'expression de 'l'être au monde', d'être en mesure d'agir, d'avoir les moyens de se mettre en action* ». Dans le cas des candidats à la VAE, cette émancipation se manifeste par le renforcement du sentiment de maîtrise du travail, la croyance de l'individu en sa capacité à donner un élan nouveau à sa carrière et l'acquisition d'une image valorisante auprès de l'entourage professionnel et familial.

Pour certains candidats, il s'agit d'une réelle « transfiguration », dans la mesure où on assiste à une profonde transformation de l'identité sociale et professionnelle.

Selon la situation des demandeurs en activité ou éloignés de l'emploi, l'engagement et l'investissement ne sera pas de même nature. En s'impliquant dans une démarche de VAE, les personnes en recherche d'emploi sont placées dans une situation où l'enjeu est généralement plus fort que pour les actifs, car leur démarche VAE leur permettra en cas de succès d'atteindre un niveau d'études supérieur à celui qu'ils avaient au moment de la rupture professionnelle. C'est une véritable plus-value qui sera déterminante pour se réinsérer. Ainsi, le diplôme acquis récemment déclenche très souvent une réaction très positive chez un employeur potentiel qui voit ce succès comme une performance prometteuse d'une collaboration motivée, la démarche ayant la réputation d'être difficile, d'autant plus pour des individus sortis du monde du travail, qui prouvent par leur performance et leur détermination, leurs compétences.

Nous avons constaté que la mobilisation des ressources des demandeurs d'emploi est décuplée à l'entrée d'une procédure de VAE. En effet, pour eux, l'enjeu est double : réussir son projet, et l'exploiter pour le transformer en emploi. Réfléchir sur son travail perdu, devient alors une expertise réactualisée, vivante, exploitable, valorisante : c'est une réappropriation de son travail analysé à l'épreuve de l'écriture. Revisité, il porte en germe la récompense : l'obtention du

diplôme. L'espérance de gains active la motivation de l'individu et tend à refléter le pouvoir de négociation dont il dispose sur le marché du travail.

Par son potentiel émancipateur, la VAE est riche d'apprentissages et est une source d'inspiration pour les personnes en situation de décrochage. Ainsi, comme pour Brigitte et d'autres anciens usagers, les parcours, chaotiques au départ, s'ouvrent sur de nouvelles perspectives professionnelles insoupçonnées, dépassant parfois les objectifs fixés.

Il s'agit bien « d'un travail dans le travail » qui suppose que l'on se retrouve « dans la peau de celui qui travaille » ; « qui fait et qui analyse ce qu'il fait ». Rapatrier son travail dans un réel et un présent pour l'analyser change les représentations - de soi et du monde du travail dans lequel l'individu souhaite se réinvestir - et celles des autres (le regard des autres sur soi change) en raison du changement de statut : d'inactif, à agissant par la réflexion. L'effet semble immédiat car visible à l'œil nu : le bénéfice espéré est déjà palpable : le processus de transformation de l'identité est engagé, véritable réhabilitation sociale pour et par la réintégration dans le monde du travail par une identité renouvelée.

La VAE est un outil déclencheur de la reprise d'une activité professionnelle par le renforcement de la confiance en soi quand une réussite pédagogique porte une dynamique jusque dans un espace de recrutement face à un employeur, rassuré de s'entretenir avec un « jeune diplômé » et ce, quel que soit son âge ! Le diplôme est récent, il abolit la discrimination par l'âge à l'embauche, en même temps qu'il symbolise la détermination et l'endurance d'un futur collaborateur.

L'inscription en VAE induit un changement de représentation (effet rétroactif par rapport à soi) et par rapport au regard des autres porté sur soi qui renforce l'estime. Le renforcement s'opère dans les deux sens. Pour l'employeur potentiel, la VAE est prédictive des compétences de l'individu.

De même, l'accompagnateur récense la représentation des bénéficiaires, par l'anticipation du résultat : il conseille de mentionner la VAE dans le *curriculum vitae* afin de la valoriser dès l'entrée dans le dispositif d'accompagnement lors d'un entretien professionnel et/ou d'embauche. Ainsi, il encourage son candidat lorsque celui-ci l'informe d'une convocation à un entretien d'embauche pendant la phase d'accompagnement, à se présenter en précisant qu'il s'est engagé une VAE. L'effet sur son interlocuteur est toujours positif car la représentation du candidat est modifiée dans un sens favorable pour celui-ci. Pour le candidat, la confiance en ses

capacités est renforcée. Le recruteur, quant à lui, évalue le profil du postulant comme répondant par anticipation aux critères de sélection du poste à pourvoir. Dans ce cas, la démarche de VAE est prédictive des compétences du postulant pour le recruteur⁷⁰.

2.6.3 Les bénéfices pour les accompagnateurs

Notre ambition est politique, c'est-à-dire sociale, et même si nos actions dans le cadre de notre activité professionnelle ne représentent qu'une infime contribution au retour à l'emploi de quelques-uns, à la promotion ou la reconversion pour d'autres, nous en retirons beaucoup de satisfaction car, pour une part, nous nous attribuons la réhabilitation sociale d'un individu par le travail tout en contribuant à la diminution de sa souffrance. D'autres fois, leurs témoignages de satisfaction recueillis représentent une réelle récompense de l'énergie dépensée bien souvent sans compter. Les messages généreux de gratitude qui nous sont adressés de la part des personnes accompagnées en témoignent. Celle-ci se voit, elle se vérifie lorsque certains l'expriment.

Illustrations de 11 à 16 : témoignages de gratitude et d'attachement exprimés par les candidats vis-à-vis de leur accompagnateur respectif

Illustration 11

□ Bruno, Docteur en sociologie, en recherche d'emploi en milieu protégé (personne en situation de handicap moteur), 44 ans

« En cette nouvelle année où les nuages noirs s'amoncellent - Votre pensée est un rayon de soleil - Vous êtes donc une fée. Grâce à vous par ailleurs, je suis un troisième cycle en psychologie sociale à Montpellier, en vue de la préparation d'un doctorat d'Etat. J'aimerais vous en parler de vive voix ».

⁷⁰ Un outil statistique est en cours d'élaboration par des chercheurs pour déterminer la temporalité VAE/Recherche d'emploi /formation.

Illustration 12

□ Claudine, secrétaire comptable, licenciée, 56 ans

« Je me permets de vous écrire pour vous remercier des conseils judicieux qui m'ont permis d'élaborer mon dossier ; sans vos encouragements et vos suggestions, cette démarche n'aurait pas abouti au succès ».

Illustration 13

□ Hervé, commercial, 40 ans

« Je vous remercie de tout cœur de votre soutien car j'avoue que l'abandon m'aurait vraiment désemparé. Je crois fermement en un idéal : c'est que le bien que l'on fait autour de soi L'Univers s'en souvient, et j'espère qu'il ne mettra pas trop de temps à vous récompenser. Merci encore ».

Illustration 14

□ Marlène, psychothérapeute, 53 ans

« Je vais bien. Je trouve peu à peu un autre modus vivendi, aidée en cela par l'amitié l'amour et l'attention des gens que nous aimons. Chère Madame, vous êtes de ceux et celles qui nous font chaud au cœur et à l'âme ».

Illustration 15

□ Valentin : responsable d'un organisme de formation, 32 ans - Effectuer deux VAE avec le même accompagnateur

« Avec votre écoute, vous avez levé tous les doutes, toutes les incertitudes par rapport à moi-même ».

★ *Commentaire*

Nous avons eu à plusieurs reprises l'expérience d'accompagner plusieurs fois un même candidat pour deux VAE successives à la suite de l'obtention d'une VAE partielle afin de compléter une demande de certification totale. Parmi eux, nous relatons le cas de Valentin. Nous avons accompagné Valentin pour deux VAE à deux années d'intervalle. Celui-ci a pu valider une première fois les trois quarts du diplôme d'ingénieur en informatique, puis il a souhaité à nouveau s'engager dans une deuxième VAE pour obtenir le titre d'ingénieur, ce qui a été un succès.

Exprimer le souhait d'être accompagné par le même accompagnateur pour la deuxième VAE est un signe de reconnaissance et de confiance vis-à-vis de son accompagnateur.

Illustration 16

□ Didier : un témoignage épistolaire intitulé : « Nouvelles d'un auditeur du Cnam de Paris »

Le courrier ci-dessous daté du 3 septembre 2018 que Didier a adressé à son accompagnateur, nous a semblé être un témoignage précieux en raison de la description faite sous la forme d'une critique positive du contexte de la réalisation de la VAE et en raison des commentaires plus personnels qu'il contient relatifs à la relation d'accompagnement.

« A Monsieur R, Conseiller VAE »

J'attendais d'avoir les derniers résultats de mon année 2011/2012 pour me rappeler à votre souvenir, Pour mémoire, nous nous sommes rencontrés dans le cadre de la validation des acquis professionnels durant l'année scolaire 2010/2011. Vous avez été alors l'une des deux personnes les plus importantes dans mon 'aventure CIVAIVT', et c'est à ce titre que je ressens la nécessité de vous informer de l'évolution de ma situation.

J'ai eu pendant ces deux années beaucoup de satisfactions à suivre les enseignements du Cnam et les résultats obtenus me permettent aujourd'hui d'avoir une vision différente de l'avenir. J'ai en effet bouclé l'ensemble des valeurs pour lesquelles je n'avais pas d'équivalence, ce qui fait qu'à ce jour, il ne me reste plus qu'à travailler à mon mémoire. Les professeurs que j'ai rencontrés ont été dans leur très grande majorité à l'image des échanges

que j'ai eus avec le bureau des validations. Le professionnalisme, la rigueur et l'écoute ont toujours été présents. C'est certainement ce premier contact avec vous qui m'a permis d'envisager avec confiance la reprise d'études. Quand, en septembre 2000, j'ai profité du forum pour me renseigner sur les formations, c'était sans réel enthousiasme car les investissements en temps et financier m'apparaissaient trop élevés. Le premier échange que nous avons eu alors, et ceux qui ont suivi, m'ont rapidement persuadé du sérieux de l'entreprise. Je savais pouvoir compter sur votre soutien, et par conséquent sur l'organisation de votre service en général, pour atteindre mes objectifs. Quelques collègues, en revanche, ayant pris contact avec des centres régionaux, ont eu moins de chance que moi et ne se sont finalement pas inscrits. Ces centres ne disposaient vraisemblablement pas de service pour la validation des acquis et se limitaient à fournir le dossier. Ayant moi-même vu à quel point votre concours était indispensable pour l'élaboration de ce dossier, je comprends qu'ils n'aient pas persévéré. C'est peut-être un point à améliorer pour l'avenir. En conclusion, je vous remercie de l'attention que vous m'avez portée et de la disponibilité dont vous avez fait preuve. Souhaitant que vous continuiez à œuvrer pour les auditeurs du Cnam, je vous prie de croire, Monsieur, en l'expression de mes respectueuses salutations ».

Didier

Résumé

L'accompagnement en VAE est spécifiquement lié au dispositif dont la définition, le déroulement, les modalités et la durée sont encadrés par la loi. Ce droit permet d'aborder la méthodologie du travail demandé, préparer le « dossier d'expériences » et l'entretien devant le jury de validation. L'accompagnement en VAE est confié aux accompagnateurs dont la mission est de mener les candidats à la réussite grâce à leur savoir-faire et savoir-être et à la relation de confiance établie : apports méthodologiques, attentes spécifiques des jurys pour chaque domaine lié à la certification. En cela, L'accompagnement est reconnu comme essentiel, bien que facultatif et est défini et encadré par la loi du 5 mars 2014 qui mentionne l'importance de l'accompagnement dans la réussite, surtout pour les personnes les moins qualifiées. Le travail d'accompagnement en VAE exige de s'adapter aux problématiques individuelles des personnes. Il requiert des connaissances issues des domaines de formation concernés par les demandes, des compétences spécifiques liées au dispositif, une solide formation en sciences humaines ainsi que des qualités humaines intrinsèques. L'accompagnement est assuré par les organismes certificateurs ou par des prestataires publics ou privés. La durée de l'accompagnement peut varier de six mois à un an, selon le contrat de financement, le statut des demandeurs (salariés, demandeurs d'emploi) et la nature de la demande (demande partielle ou totale) et enfin selon la composition du diplôme sollicité. Il peut être individuel (entretiens de face-à-face) ou collectif (sur une demande initiée par l'employeur et concernant un même groupe d'individus ayant les mêmes buts à atteindre).

DEUXIEME PARTIE :
CADRE THEORIQUE DE L'ABANDON EN VAE

Avant-propos : Deux problématiques sociétales en interaction à combattre

Il existe de multiples recherches sur l'abandon en formation et sur l'abandon en VAE. Cette deuxième partie a pour but d'apporter des éléments de compréhension au phénomène d'abandon, tant en situation de formation, qu'en situation d'accompagnement en VAE repérable par un mécanisme de décrochage, en procédant à un recensement des points communs aux deux situations. L'activité d'accompagnement en VAE est une activité de formation. Ces deux domaines ont en commun la pédagogie et toute pédagogie est toujours plus ou moins une formation ou une modalité particulière d'accompagnement. La question du décrochage voire de l'abandon définitif est cruciale pour tous les acteurs concernés notamment par rapport aux enjeux financiers mais également par rapport aux enjeux de société. C'est la raison pour laquelle de nombreuses expérimentations ont déjà été menées et sont toujours en cours pour endiguer ce phénomène.

Chapitre 3 L'abandon dans les démarches formatives

Nous allons dans un premier temps nous intéresser aux différentes significations de la notion d'abandon, puis nous nous intéresserons à la façon dont la lutte et la gestion des abandons s'organisent dans les domaines institutionnels et dans celui de la recherche.

3-1 La notion d'abandon : une définition polysémique

Dans une compréhension large, le concept d'abandon recouvre plusieurs acceptions, dont toutes mènent à l'irréversibilité vers une situation antérieure, à laquelle on a renoncé, ce qui confère à ce concept une connotation négative. Paradoxalement, certaines formes de l'emploi de ce terme, équivalent à l'accès à une situation plus confortable, l'individu étant dégagé d'une contrainte physique et psychologique, en « s'abandonnant ». Dans ce cas, l'emploi de ce terme a un sens positif.

Le terme d'abandon est employé avec des verbes : prévoir, programmer, plaider pour, préconiser, prôner, se prononcer pour, se résigner à, pousser à (l'abandon du projet), provoquer, demander, exiger, ordonner, réclamer, craindre, redouter, déplorer, regretter, refuser, se prononcer contre.

Souvent en référence au droit, le terme peut renvoyer au droit de la famille, droits de l'enfant, droits des animaux, droit des biens, procédure civile, et droit maritime.

Les définitions suivantes, sont issues du nouveau Petit Robert de Langue Française dans son édition de 2016 :

- ABANDON, le nom commun :

a. Action de renoncer (à une chose) de laisser (quelque chose). L'abandon désigne le fait de délaisser, de négliger ou de se séparer volontairement d'un individu ou d'un bien ou de renoncer à un droit, à une prétention juridique. Il désigne l'action de rompre le lien qui attachait une personne à une chose. Cela se concrétise par l'action de cesser de s'occuper de quelqu'un à qui on était lié par un lien d'affection ou d'obligation par l'intérêt ou l'engagement qu'on lui portait.

L'abandon d'une relation interpersonnelle ne signifie pas que le lien qui s'est créé entre deux personnes est trop faible pour envisager un développement favorable dans la durée. Bien au contraire. Dans certains cas, la relation a peut-être trop bien pris ! Il peut s'agir par exemple, dans le cadre d'une relation amicale ou amoureuse de la peur de s'engager, de ne pas être à la hauteur, de décevoir l'autre, même si la personne en question était suffisamment désirable. Dans le cadre d'un entretien d'embauche, un manque de confiance en soi peut mener à l'échec. Ne pas donner suite à une relation naissante lorsque tout semble satisfaisant est synonyme d'une perte de chances, de renoncement à une prise de risque sans laquelle aucun changement ne peut intervenir. En l'occurrence, si choisir c'est renoncer, décider d'interrompre une relation équivaut à renoncer à son propre projet.

b. Action de quitter un lieu dans lequel on est tenu de séjourner : *abandon de domicile conjugal. Abandon des lieux, de navire.* Par extension *abandon de poste, de service. Abandon scolaire* : arrêt de la fréquentation de l'école avant la fin de la période de l'obligation scolaire. Ce terme renvoie à décrochage.

c. Action de renoncer à utiliser quelque chose. *Abandon d'une hypothèse de travail, d'un projet.* Ce terme renvoie à rejet : *abandon d'un type ancien de machine.*

d. Dans la discipline sportive : action de renoncer à poursuivre une épreuve sportive, une compétition. « *Les abandons ont été nombreux pendant la dernière étape* ».

e. Action de délaisser quelqu'un ou quelque chose, de ne plus s'en occuper. En terme juridique, *abandon de famille* : délit constitué par le délaissement de la résidence familiale pour se soustraire à ses obligations de parent. *Abandon d'enfant, d'incapable, abandon d'un époux, d'une maîtresse*. En terme familial lâchage, plaquage : « *Mon cœur brisé par un abandon si cruel, une trahison si basse* » (Musset, 1851). *Sentiment d'abandon, renvoie à abandonnique*. Etat de ce qui est délaissé. *Un air d'abandon et de ruine*.

f. Action de se laisser aller, de se détendre avec naturel, nonchalance ; effet agréable qui en résulte. Calme confiant. *S'épancher avec abandon*, ce qui renvoie à confiance. Contraire : acquisition, adoption, conservation, maintien, raideur, tension, méfiance.

- A L'ABANDON, la locution adverbiale :

Dans un état d'abandon. *Un jardin laissé à l'abandon*.

- ABANDONNE, EE, l'adjectif :

a. Qu'on a abandonné, délaissé. *Enfants abandonnés. Abandonné par tous les médecins* : considéré comme incurable, renvoi à condamné. Sans propriétaire. *Chien abandonné. Biens abandonnés*.

b. Que ses habitants ont abandonné. *Maison abandonnée. Village abandonné*. Renvoi à dépeuplé, déserté, inhabité.

c. Qui n'est pas utilisé. *Modèle abandonné*.

d. Qui a de l'abandon. *Position abandonnée*. Contraire : recherché, tendu.

- ABANDONNER, le verbe :

a. Ne plus vouloir de (un bien, un droit), renvoi à renoncer (à). *Abandonner ses biens. Abandonner le pouvoir, une charge*. Se démettre, se désister. Laisser (un bien, un droit) à quelqu'un. *Abandonner sa fortune à quelqu'un*. Renvoi à donner, léguer. Par extension, laisser, confier. *Abandonner à quelqu'un le soin de faire quelque chose*. Laisser au pouvoir (de quelque chose). *Abandonner une ville au pillage. Abandonner quelqu'un à son triste sort*.

b. Quitter, laisser définitivement (quelqu'un dont on doit s'occuper, envers qui on est lié). Abandonner ses enfants. *Elle le délaisse sans se résoudre à l'abandonner.* Familier : lâcher, droper, larguer, plaquer (laisser tomber). Cesser d'aider, de soutenir. Faire défaut. *Son courage l'abandonna.*

c. Quitter définitivement (un lieu), renvoi à désert, laisser.

d. Renoncer à (une action difficile, pénible). *Abandonner la lutte, le combat.* Renvoi à capituler, céder, flancher (lâcher prise). *Abandonner les recherches.* Renvoi à cesser. *Abandonner la partie.* Renvoi à capituler, décrocher, démissionner.

e. Cesser d'employer, ne plus considérer comme utile, bon. *Abandonner une hypothèse.* Renvoi à rejeter un procédé. Au jeu des échecs, l'abandon désigne le fait de renoncer volontairement à poursuivre une partie, le plus souvent à cause d'une position clairement perdante. Dans le langage de la boxe : *être battu par abandon* par opposition à *être battu aux points, être battu par disqualification de l'arbitre* (le combat de boxe devait durer jusqu'à l'abandon d'un des deux hommes).

- S'ABANDONNER, emploi pronominal :

a. *S'abandonner à* : se laisser aller à (un état, un sentiment). *S'abandonner au désespoir.* Renvoi à *se livrer, succomber. S'abandonner à la facilité.*

b. Se détendre, se laisser aller physiquement.

c. Se livrer en toute confiance. Ce qui renvoie à *s'épancher, se fier.* Et les contraires : rechercher, soigner, soutenir, continuer, garder, maintenir. Résister. Raidir (se). Méfier (se), observer (s').

- ABANDONNIQUE, adjectif et nom, 1947, vient d'abandon :

En psychologie, se dit d'un sujet (surtout d'un enfant) qui vit dans la crainte d'être abandonné, sans qu'il existe nécessairement de raisons objectives justifiant cette crainte. L'angoisse d'abandon, désigne le syndrome et sentiment d'être abandonné. En éthologie, certaines espèces animales (non perfectibles), proches de l'homme, tels les bonobos, sont capables d'empathie

par le souci de l'autre envers un congénère mais également à des fins instrumentales. Ils sont capables également d'abandon ou de destruction d'un membre du groupe pour parvenir à leurs fins.

L'abandon *de soi, d'abdication, de reniement* est le fait de laisser aller son corps, son cœur, son esprit, etc. à leur pente naturelle. *Laisser à l'abandon*, est une expression qui s'applique souvent aux choses, mais aussi aux personnes et aux animaux.

L'action de rompre affectant une chose ou une personne dans sa totalité, *abandon* (qui contient cette notion) se trouve fréquemment employé avec des adjectifs comme *total, complet*, et à un degré de fréquence moindre, avec les adjectifs *entier et absolu*.

Le terme d'abandon est employé avec des adjectifs : éventuel, possible, probable, prochain, prématuré, délibéré, volontaire, officiel, progressif, manifeste (droit : l'état d'abandon), collectif, général, complet, définitif, pur et simple, total, brutal, immédiat, rapide, forcé, partiel, relatif, provisoire, lâche.

En droit pénal, dans un arrêt du 9 octobre 2012⁷¹, la Cour de cassation rappelle que le délit de délaissement de personne vulnérable suppose un acte positif, excluant toute attitude simplement négative ou passive, exprimant de la part de son auteur la volonté d'abandonner définitivement la victime, de s'en défaire totalement. L'article 223-3 du Code pénal incrimine le fait de délaisser, en un lieu quelconque, une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique. Ce délit est classé parmi les infractions de mise en danger de la personne. Cette infraction se distingue donc des diverses formes d'abandon passif telles l'omission de porter secours, la non dénonciation de crime ou de délit, ou encore l'infraction de privation de soin. La jurisprudence admet en revanche que l'abandon d'un enfant par sa mère dans le but de se soustraire à son obligation d'en prendre soin, sans volonté de retour, constitue un délaissement de personne vulnérable (Paris, 2 juillet 1982). En précisant l'élément moral de l'infraction, la Cour exige en réalité la caractérisation d'un dol spécial. Souvent, le comportement de l'auteur doit se doubler de la réalisation d'un dommage effectif, qui peut faire basculer le simple manquement à un devoir moral dans la catégorie des infractions pénales. La Cour rappelle régulièrement la nécessité d'un acte positif exprimant une volonté définitive d'abandon, précisions qui font l'essentiel de la contribution jurisprudentielle à la définition de l'infraction de délaissement de personne hors d'état de se protéger.

⁷¹ Références Code pénal Article 223-3 : « Le délaissement, en un lieu quelconque, d'une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75000 euros d'amende ».

La définition du mot DESISTEMENT tirée du Larousse, a une signification voisine avec le mot ABANDON : Action d'abandonner volontairement un droit, une prétention (renoncer à poursuivre une procédure en justice, à faire appel ou à se pourvoir en cassation), une action en justice. Action de renoncer à une procédure engagée (le désistement doit être accepté par le défendeur).

Avant de réfléchir aux problèmes que posent les abandons en VAE, nous allons essayer de cerner les causes d'abandon à travers une recension non exhaustive des travaux sur l'abandon en formation.

3-2 Le décrochage scolaire

Le terme de décrochage est utilisé dans le cadre scolaire, mais il conviendrait de tenir compte de toutes les dimensions que ce terme recèle et d'en délimiter les caractéristiques et les environnements dans lesquels il intervient ainsi que les différents publics qui en sont victimes.

L'article L 313-7 de la loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 définit les personnes en situation de décrochage scolaire comme étant « d'anciens élèves ou apprentis qui ne sont plus inscrits dans un cycle de formation et qui n'ont pas atteint un niveau de qualification fixé par voie réglementaire », à savoir l'obtention du baccalauréat général ou d'un diplôme à finalité professionnelle et classé au niveau 5 (anciennement 3) ou 4 de la nomenclature interministérielle des niveaux de formation (Décret n° 2010-1781 du 31 décembre 2010).

Même si elle est officiellement adoptée, cette définition n'est claire qu'en apparence au regard de la complexité même du phénomène de décrochage, de son caractère multifactoriel et de son ressort idéologique. Cela nécessite d'effectuer constamment des clarifications comme par exemple, la distinction avec la déscolarisation qui concerne les jeunes âgés de moins de seize ans, soumis à l'obligation scolaire. En effet, le phénomène du décrochage concentre des facteurs aussi complexes qu'enchevêtrés. À titre d'exemple, les sciences sociales font une double lecture du phénomène, notamment comme un acte dont on peut rendre compte de façon objective (quantification) ; et comme un processus qu'il est plus difficile et délicat d'appréhender (et dont on ne peut *a priori* prédire exactement l'issue en terme d'arrêt d'une formation).

L'hétérogénéité des profils fait du décrochage un phénomène relativement difficile à saisir, les facteurs explicatifs étant pluridimensionnels, ils questionnent aussi bien les institutions primaires et secondaires de socialisation que des éléments beaucoup plus subjectifs et d'ordre psychologique. Cela explique les difficultés pour dégager une typologie consensuelle des décrocheurs, d'où le foisonnement des approches en la matière. À ce propos, Bernard (2015) relève quatre types d'approche du décrochage, notamment en tant que « situation » (une scolarité inachevée), « processus », « étiquetage » et « construction politique ». De leur côté, Leclercq et Lambillotte (1997) décrivent le décrochage comme quelque chose qui se construit par une accumulation de facteurs internes et externes au système scolaire.

Différentes tentatives de catégorisation ont été relevées dans la littérature. Nous évoquons ici, à titre illustratif, les travaux de Kronik et Hargis et ceux de Janosz et al. qui ont le mérite de mettre en relation origine sociale, difficultés d'apprentissage et troubles comportementaux. Kronik et Hargis (1990) distinguent trois catégories de décrocheurs : les élèves en « difficulté » (apprentissage et troubles du comportement), les élèves « tranquilles » (présentant des difficultés d'apprentissage sans trouble du comportement), et les élèves « silencieux » (qui échouent à l'examen). Janosz (*in* Janosz & Le Blanc, 2005, pp. 94-95) identifie, pour sa part, quatre types de décrocheurs :

- Les « discrets » : pas de troubles du comportement, conformes à la demande scolaire, résultats faibles (catégories sociales défavorisées) ;
- Les « désengagés » : peu de problèmes de comportement, peu d'aspiration scolaire, performance dans la moyenne mais scolarité non valorisée ;
- Les « sous-performant » : forts problèmes de comportement, faible performance scolaire, situation d'échec ;
- Les inadaptés : problèmes sur le plan des apprentissages, profil psychosocial plutôt négatif, problèmes familiaux, délinquance, déviance.

3-3 La VAE entre formation initiale et formation continue

L'accompagnement en formation présente des points communs avec l'accompagnement en VAE, notamment en ce qui concerne les moyens de lutter contre les décrochages dans ces deux domaines. Formation et VAE dépendent des mêmes ministères et relèvent du champ scolaire,

éducatif, pédagogique et social. Ces deux objets d'études s'inscrivent des missions de service public, sont très intriqués, et concourent à un même objectif de réalisation de soi.

S'engager dans la VAE ou se former correspond à des objectifs de reconversion, de réinsertion professionnelle, mais aussi de promotion et de reconnaissance professionnelle et sociale. Enjeux de société touchant au travail, à l'emploi et à la formation, initialement conçue comme mesure de justice sociale, la validation des acquis de l'expérience s'attache comme la formation initiale, professionnelle et continue à créer une meilleure créativité et adaptabilité scolaire et de carrière et un investissement à moyen terme qui participe au rôle institutionnel du droit pour chacun à une place contribuant ainsi au renforcement de l'égalité des chances.

L'implication des personnels, formateurs, professeurs, accompagnateurs, conseillers, et l'importance des compétences spécifiques font de l'activité d'accompagnement plus qu'un métier, parfois une vocation. C'est une philosophie de vie par l'engagement de soi au service des autres. La continuité pédagogique et la continuité psychologique qu'exige le travail d'accompagnement sont mêlées.

Les publics adultes sont intéressés pour une certification ou un diplôme dans une démarche active de validation des acquis de leur expérience, en lien avec une problématique d'élaboration de projets de formation et/ou d'insertion professionnelle. On remarque un tropisme de la VAE (quatrième voie de certification autonome) vers l'enseignement initial et la formation continue. Peu à peu la VAE est considérée comme complément d'une formation continue ultérieure nécessaire après un jury (Pinte, 2018). Ainsi, la formation couplée à la VAE permet de voir que le travail de VAE est facilité par la formation en cours relative au diplôme convoité, laquelle facilite la réalisation de la VAE. Enclencher le travail de VAE et démarrer une formation complémentaire en parallèle permet de « mettre le pied à l'étrier », de se tester par la mise en situation d'apprenant, et permet de vérifier l'adéquation de ses expériences avec la formation suivie.

La réussite de la VAE est liée à la question du temps et des temporalités. Elle a parfois été présentée comme l'outil de l'éducation et de la formation tout au long de la vie, qui permet de faire le lien entre la formation initiale et la formation continue, afin de réduire le temps de cette dernière.

Nous aborderons quelques champs d'intervention concernés par l'activité d'accompagnement en situation de formation et en situation d'accompagnement en VAE notamment vis-à-vis de la prise en charge des difficultés. Il s'agit de :

- La pédagogie et la didactique professionnelle ;
- Le pouvoir d’agir ;
- L’évaluation ;
- L’autonomie et la reconnaissance ;
- L’accompagnement à l’orientation.

Nous allons développer successivement ces cinq champs d’intervention pour comprendre comment ils se combinent dans l’exercice des pratiques d’accompagnement en formation et en VAE.

3.3.1 La pédagogie et la didactique professionnelle

Les modèles didactiques dans les pratiques des enseignants comprennent la transmission, la production et la diffusion de savoirs. Les domaines de la formation et celui de la VAE ont en commun la pédagogie. L’accompagnement en VAE ne consiste pas à dispenser un savoir académique et technique dans une relation duale de type maître-élève. Il s’agit plutôt ici d’un travail interactif, de maïeutique qui se réalise progressivement avec les candidats à la VAE. L’objectif est de faire advenir et de rendre intelligible aux yeux de tous ce qui existe déjà et non de plaquer et d’imposer des savoirs préconstruits et décontextualisés des expériences personnelles et professionnelles vécues par les candidats. Former et accompagner relèvent donc de modalités et de postures différentes. Accompagner en VAE nécessite de rompre avec les logiques de formation.

L’analyse de l’agir enseignant a des points communs avec l’agir accompagnateur en VAE. Dans les travaux en didactique depuis les années 1990, un ensemble de notions lié au concept de « praticien réflexif » (Schön, 1994), ainsi qu’à l’ergonomie et l’analyse du travail (Clot & Faïta, 2000), à la didactique professionnelle (Pastré, 2015) apparaît, formant un paradigme très utilisé dans les travaux sur la pratique des enseignants : gestes professionnels, agir enseignant, postures, médiation, schèmes d’action, tâches et activités, travail prescrit, travail réel, travail empêché, genres professionnels et styles, co-activité, etc. (Bishop & Cadet, 2015). Si la « posture réflexive montrée » est liée à l’attitude et porte sur la réflexion en soi, une « posture réflexive réelle » (Schneuwly, 2015) doit être centrée sur l’objet d’enseignement. Et plus largement sur la notion de situation : l’action de l’enseignant est conjointe à celle de l’élève

(Sensevy, 2011) et s'inscrit dans une situation sociale déterminée, autour d'un objet de savoir précis, historiquement défini et dans un cadre professionnel qui excède l'ici et maintenant de la classe (Nonnon & Goigoux, 2007 ; Bishop & Cadet, 2015).

3.3.2 Formation, VAE et pouvoir d'agir

L'éducation par la formation tout comme la démarche de VAE en tant que processus pour l'obtention d'une certification, favorisent l'émancipation ainsi que le développement du pouvoir d'agir et la confiance en soi. Ne pas posséder de diplôme devient un handicap. Aussi, des pistes de réflexions et des recherches sont continuellement élaborées pour lutter contre le décrochage scolaire et par parenté avec les objectifs et les enjeux entre ces deux domaines, au décrochage en VAE.

L'une des vertus reconnues à la VAE réside dans les perspectives qu'elle ouvre pour l'individu, comme si un voile occultant avait été levé grâce à la réussite. Mais dans le fond, au-delà du diplôme obtenu qui n'en est que le révélateur, c'est dans le travail de réminiscence, de réorganisation et d'auto-attribution des expériences que réside la valeur ajoutée de la VAE. Nous rejoignons, à ce propos, le point de vue de Lainé (2005) qui résume ainsi le changement opéré : « *Au-delà de l'obtention de tout ou partie du diplôme [...], cet authentique processus d'historicité a des effets non négligeables [...]. Pour l'essentiel, il s'agit de l'augmentation de la capacité d'apprendre et d'agir du sujet* » (p. 259). Le Bossé utilise, quant à lui, le concept de « pouvoir d'agir » pour désigner cette phase d'émancipation : ce pouvoir qui permet à l'individu de surmonter les obstacles dans le sens de plus d'autonomie et de créativité (2012). Dans le cas des candidats à la VAE, cette émancipation se manifeste par le renforcement du sentiment de maîtrise du travail, la croyance de l'individu en sa capacité à donner un élan nouveau à sa carrière et l'acquisition d'une image valorisante auprès de l'entourage professionnel et familial. Pour certains, c'est une réelle métamorphose, dans la mesure où on assiste à une profonde transformation de l'identité sociale et professionnelle. Les accompagnements génèrent un intense remaniement identitaire (remaniements subjectifs). Cette approche de l'accompagnement s'ancre clairement dans un modèle de formation issue de la sphère de l'éducation et de la formation.

Par ailleurs, le dispositif de VAE a la particularité de se présenter comme une niche de parcours atypiques. On y rencontre des personnes qui, ayant débuté leur vie professionnelle avec peu ou pas de diplôme, obtiennent, grâce à leurs expériences aussi diverses que surprenantes, une

certification qui leur permet soit de propulser leur carrière, soit simplement de prendre une revanche sur un passé chaotique toujours agissant participant à la « reconstruction » de soi.

Tout se passe comme si la VAE permettait de se réaliser à partir d'un choix totalement libre de toute contrainte utilitaire des personnes n'ayant de compte à rendre à personne d'autre qu'à eux-mêmes, pour des motivations qui leur sont totalement personnelles et où le plaisir de travailler est totalement gratuit (au sens anthropologique). Ce qui explique que les motivations énoncées par les candidats à l'entrée du dispositif VAE renferment toujours une part non révélée des motivations plus profondes, lesquelles renferment, outre l'objectif classique d'obtenir une certification, des besoins de réalisation personnelle. Cette part qui doit rester secrète. Le dispositif VAE devenant le moyen de se réaliser sur le plan personnel, lequel est, prédominant. Dans ce cas, il « apporte plus que ce qu'il peut donner ».

3.3.3 L'évaluation

Un autre champ d'intervention commun à la formation et à l'évaluation réside dans la conception de l'évaluation des dispositifs d'accompagnement. Composante essentielle des dispositifs de formation, l'évaluation impose à tout acteur socioprofessionnel de devoir conjuguer avec deux logiques en tension : la logique de contrôle d'une part, fonction indispensable à tout institut dispensant des formations certifiantes ; et « *tout ce qui reste quand on ne fait pas du contrôle* » d'autre part (Vial, 2010, p.23), dans le cas de la VAE où la fonction de l'évaluation est primordiale pour le développement des compétences. Sur le terrain, accompagnateurs et personnes impliquées dans ces dispositifs doivent tenter de les articuler au mieux.

3.3.4 Autonomie et reconnaissance : une démarche auto formative

Basée sur une analyse critique du parcours expérientiel, la démarche de VAE vise à mettre au jour l'adéquation entre des expériences spécifiques et les caractéristiques d'une certification. De ce point de vue, en tant qu'activité réflexive et rédactionnelle, elle permettrait à l'usager de développer un meilleur rapport à l'activité professionnelle, à l'écrit, à soi et à l'autre. Celle-ci consiste en une analyse critique et une reconstruction d'une série d'expériences avec, pour finalité, de prouver leurs liens avec la certification visée. Une analyse globale de cette démarche

permet d'appréhender les particularités des activités qui s'y déroulent concrètement et qui sont susceptibles d'induire apprentissage et formation de soi. Cet exercice revient à effectuer une série d'opérations qui induisent une meilleure connaissance de soi, de ses expériences et des environnements où elles se sont déroulées, voire l'acquisition de nouveaux savoirs. Ces opérations sont décrites comme suit par Lainé (op.cit.) : « *passage de l'oubli au souvenir... passage de l'activité prescrite à l'activité réelle [...] transformation d'une mosaïque d'expériences relativement éparses en un parcours relativement structuré* » (pp. 197-219). C'est par cette même posture, le moyen de respecter les limites de son propre rôle d'accompagnateur. C'est aussi passer un contrat de communication nécessaire car il s'agit d'aborder sa pensée privée (rendre intelligible la partie privée de l'activité), passage qui nécessite respect et accord. Ce contrat provoque le geste réflexif dans la mesure où il est accepté. C'est pourquoi l'accompagnement doit inciter le candidat à évoquer⁷² des situations réelles et singulières pour décrire son activité telle qu'il la vit. Il doit être très attentif à ce dont parle le candidat. L'accompagnement à l'aide de l'explicitation prend tout son sens, car conscient de ce qui manque, l'accompagnateur va guider la verbalisation du candidat vers ce qui est visé : la description du déroulement de l'action. En somme, grâce à la VAE, les activités menées par l'individu durant des années, et qui sont appréhendées comme allant de soi, sont soumises à ce travail cognitif qui permet finalement une réappropriation.

L'accompagnement se centre donc sur un sujet, à travers ce qu'il a été, ce qu'il est et ce qu'il vise à devenir. C'est cette dimension du passé, dans lequel on va puiser pour argumenter une tâche présente, qui ouvre des perspectives futures. La démarche de VAE est surdéterminée de ce point de vue, dans la mesure où elle s'affiche sur un certain registre répondant à une attente supposée, mais se déploie aussi sur d'autres registres.

3.3.5 L'accompagnement à l'orientation

Dans de nombreuses formations de l'enseignement professionnel tout comme dans de nombreux dispositifs de formation et d'orientation, un accompagnement des personnes est mis en place pour apporter de la souplesse et de l'adaptabilité à celles-ci pour les aider à construire

⁷² Evoquer, c'est-à-dire retrouver la situation passée de référence dans sa sensorialité et n'être présent à cette situation qu'au moment présent.

des liens entre les « *savoirs de la pratique, ceux sur la pratique et ceux pour la pratique* » (Maubant, 2007, p. 41) ; pour développer une pratique réflexive ou encore pour mettre en relation les différentes matières du programme (Perrenoud, 2004). Cet accompagnement a pour objectif principal de connaître la situation du candidat tout au long de son parcours de certification par la VAE.

Droit à l'exploration personnelle et professionnelle dans le cadre d'un accompagnement individualisé, il est mené par des professionnels de l'orientation représentant un facteur de réussite. Cela suppose une démarche réflexive qui s'inscrit dans la durée et qui nécessite des compétences en conduite d'entretien qui ne peuvent s'acquérir que par des formations spécifiques, ainsi que sur l'expérience basée sur de solides savoirs en psychologie de l'orientation. A quoi il faut ajouter une connaissance approfondie du système éducatif, et un travail de veille permanent sur ces sujets pour assurer ces missions d'accompagnement de manière optimale.

L'orientation professionnelle et l'intervention psychologique sont très proches, car au plus près de la personne. La tendance est à l'accompagnement informatif, prescriptif, le concept même d'orientation étant aujourd'hui circonscrit à l'adéquation entre formation et insertion professionnelle. C'est dans cette logique de rentabilité immédiate et quantifiable que doit s'inscrire le jeune, sans avoir dorénavant la possibilité d'interroger ses motivations, valeurs et capacités dans le cadre d'un accompagnement qui pourtant lui permettrait d'investir pleinement un travail choisi, inscrivant son parcours personnel dans les enjeux sociétaux de son temps.

3-4 La VAE : levier contre le décrochage scolaire ?

La formation comme le recours au dispositif de la VAE permet d'obtenir une certification qui représente la voie royale pour se faire une place dans la société, la culture française ayant une représentation survalorisée du diplôme comme facteur premier d'insertion et d'ascension professionnelle et sociale.

Dans le contexte français, le décrochage est devenu progressivement une priorité nationale au point de susciter un plan visant à réduire de moitié le nombre de personnes sortant du système éducatif sans diplôme pour lutter contre le décrochage. Ce plan est parti du constat qu'environ 140000 jeunes par an quittent le système de formation initiale sans avoir obtenu une qualification équivalente au baccalauréat ou un diplôme à finalité professionnelle, CAP ou BEP.

Le système scolaire produit de l'exclusion, le système organisationnel de l'accompagnement aussi ! La genèse du décrochage est liée à la logique des parcours, telle qu'elle se construit dans l'interaction entre les étudiants et l'institution en fonction du cadre de travail qu'elle propose.

Le décrochage scolaire requiert l'expérimentation permanente de solutions innovantes en tenant compte des métamorphoses de la société française. De ce point de vue, au regard des récentes évolutions du cadre réglementaire de la formation professionnelle, la VAE apparaît comme une voie supplémentaire à explorer, une voie de rattrapage ? Une Ecole de la deuxième voire de la troisième chance ? Les décrochages en formation tout comme les abandons en VAE constituent un point nodal pour les accompagnateurs : processus, décision, constat, prendre acte par action administrative etc. Initialement conçue comme mesure de justice sociale, la validation des acquis de l'expérience même si elle connaît des revers⁷³, présente ce point commun avec la formation initiale, professionnelle et continue. En effet, la VAE apparaît, dans sa finalité, comme une des voies de rattrapage pour obtenir une certification, lorsque le système scolaire n'a pas rempli sa mission auprès d'une population d'adolescents laissée pour compte et soumise par l'école à un mode de relation peu supportable.

3-5 Décrochage en formation et en VAE : obstacle potentiel à l'insertion professionnelle et sociale

En France, le lien entre décrochage et difficultés d'insertion professionnelle, voire sociale, est souvent évoqué comme une quasi-évidence. À ce propos, Géhin et Palheta (2012) font un constat édifiant au sujet de la « Génération 98 », dix ans après être sortie du système éducatif : « *guère plus de la moitié des jeunes sortis sans aucun diplôme en 1998 occupaient, dix ans plus tard, un emploi stable (CDI ou fonctionnaire) contre 74 % pour l'ensemble de la cohorte* » (p. 18). Les conclusions de Le Rhun et Monso (2015) à l'issue de leur étude comparative sur les diplômés du BTS et ceux ayant suivi le cursus sans obtenir le diplôme abondent également dans le même sens.

⁷³ Bien que la VAE soit porteuse de valeurs démocratiques importantes, l'application de la VAE suscite de nombreuses interrogations qui portent entre autres sur les notions de compétence professionnelle, d'évaluation et d'accompagnement.

Glasman (2014) souligne bien l'ambiguïté des rapports que les décrocheurs entretiennent avec l'emploi et les difficultés auxquelles ils sont confrontés sur le marché de l'emploi. Il évoque ainsi une représentation erronée du monde du travail par les jeunes en difficultés scolaires et engagés dans la voie du décrochage : « *Il n'est pas rare que leur discours oppose le monde de l'école et le monde du travail. D'un côté, un monde artificiel, où l'on apprend des choses 'qui ne servent à rien', dans un mode de relation peu supportable pour des adolescent(e)s ; de l'autre, le monde 'en vrai', où l'on peut gagner de l'argent, montrer ce dont on est capable, s'affronter au principe de réalité. Mais, quand ce jeune trouve du travail, il se trouve confronté à des réalités pénibles : faibles salaires, conditions (d'exercice) difficiles, précarité à l'emploi, relations de travail dures, horaires bien plus contraignants que les rythmes scolaires* » (pp. 39-40).

En somme, compte tenu d'un environnement économique peu favorable, avec un marché du travail en tensions, sortir du système éducatif sans diplôme présente des risques déjà relevés par Glasman (op.cit.) mais abordés de façon plus approfondie dans d'autres travaux. Ainsi, hormis l'enchaînement de contrats précaires et l'alternance de périodes de travail et de chômage, on peut évoquer des difficultés de progression professionnelle et d'insertion sociale exposant le sujet à un risque de désaffiliation.

Dans ce contexte, la VAE apparaît comme un dispositif particulier qui permet la rectification de parcours initiaux chaotiques, tout en aidant son usager à développer un capital de confiance en soi suffisamment élevé pour donner une tournure nouvelle à son histoire de vie. Cela amène à questionner les spécificités de ce dispositif et les mécanismes de construction de l'émancipation qui posent les bases pour l'insertion.

3.5.1 Lutter par la création de dispositifs couplant VAE et lutte contre le décrochage

La lutte contre le décrochage couvre essentiellement deux dimensions : « *l'anticipation et la prévention des risques de ruptures scolaires d'une part, le traitement curatif lorsque la situation se présente d'autre part* » (Bernard & Michaut, 2014, p. 112). Des dispositifs d'accompagnement à l'insertion professionnelle de jeunes en échec scolaire, tous aussi inventifs les uns que les autres, existent déjà et ont fait l'objet de retours très positifs (CLEPT⁷⁴, E2C⁷⁵,

⁷⁴ Collège lycée élitaire pour tous.

⁷⁵ Ecole de la deuxième chance.

Missions locales, etc.). L'arrimage avec la VAE est une innovation en la matière qui crée un cadre réglementaire de plus en plus favorable.

- Un cadre favorable

L'arrimage de la VAE aux dispositifs actuels ne peut que s'inscrire dans une logique curative. Il s'agit de trouver, à travers l'accompagnement en VAE, une solution pérenne permettant l'insertion professionnelle et sociale de gens qui ont déjà posé l'acte d'abandon ou de rupture avec le système éducatif. L'objectif est « d'outiller » ces personnes afin qu'elles puissent trouver du sens à l'apprentissage et au rapport au savoir, afin de créer les conditions pour la réussite de toute démarche de rattachement scolaire et/ou professionnel.

Les métamorphoses du cadre réglementaire créent les conditions pour recourir à la validation des acquis de l'expérience afin de concevoir des dispositifs innovants d'accompagnement des personnes en situation de décrochage.

- La loi n° 2013-595 du 8 juillet 2013 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'école de la République, introduit des modifications dans l'article L.122-2 du Code de l'Éducation en stipulant :

« Tout jeune sortant du système éducatif sans diplôme bénéficie d'une durée complémentaire de formation qualifiante qu'il peut utiliser dans des conditions fixées par décret. Cette durée complémentaire [. . .] peut consister en un droit au retour en formation initiale sous statut scolaire ».

La loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale ouvre également des perspectives intéressantes pour l'inscription de la VAE dans une logique de parcours. Elle permet en outre de compter, au titre des expériences requises pour la VAE, les expériences de formation en milieu professionnel pour les personnes visant un diplôme de niveau 3.

La circulaire n° 2015-041 du 20 mars 2015 relative au droit au retour en formation initiale pour les sortants du système éducatif s'inscrit également dans cette dynamique⁷⁶.

⁷⁶ « Tous les moyens disponibles seront déployés pour informer de ces nouveaux droits les jeunes sortants et les jeunes sortis sans diplôme du système éducatif :

3.5.2 Création d'un organe d'évaluation du système scolaire indépendant

Le Cnesco (Centre national d'étude des systèmes scolaires)⁷⁷ a été créé par la loi d'orientation et de programmation pour la refondation de l'École de la République du 8 juillet 2013, dite Loi Peillon⁷⁸, pour évaluer en toute indépendance le système scolaire français.

Celui-ci a été mis en place le 28 janvier 2014 avec une triple mission : un rôle de production d'évaluations et de synthèses d'évaluations, notamment dans une perspective internationale, un rôle d'expertise méthodologique des évaluations existantes et un rôle de promotion de la culture de l'évaluation en direction des professionnels de l'éducation et du grand public. Le Cnesco est conçu pour être une instance indépendante : composé de scientifiques reconnus en France et à l'étranger, il se veut ouvert à la pluralité de la représentation nationale et sociale pour offrir toutes les garanties d'une expertise impartiale et de haut niveau.

Le Cnesco comprend deux députés et deux sénateurs, à parité de droite et de gauche. Il comprend également deux représentants du Conseil économique, social et environnemental (CESE) et huit personnalités qualifiées. Le premier septembre 2019, il a intégré le Cnam de Paris et a élargi son activité par la création d'une nouvelle chaire « d'Evaluation des politiques publiques d'éducation ». *« A ce titre il organise des conférences de consensus et de comparaisons internationales et fait collaborer des chercheurs et membres de la communauté éducative permettant de penser collectivement des propositions nourrissant les politiques*

-
- Information systématique des élèves du second cycle de l'enseignement secondaire des voies générale, technologique et professionnelle ;
 - Information des jeunes repérés dans le cadre du système interministériel d'échanges d'informations (SIEI) relatives au décrochage scolaire (qui établit la liste des jeunes qui simultanément ne sont plus inscrits dans un établissement scolaire ou un Centre de Formation d'Apprentis (CFA), n'ont pas obtenu le diplôme, de niveau 3 ou 4 préparé lorsqu'ils étaient inscrits, dans l'établissement sus nommé (Décret 2010-1781 du 31/12/2010) Cette liste précise les jeunes connus, voire suivis par une mission locale) ;
 - Information dans le cadre des plates-formes de suivi et d'appui aux décrocheurs ou dans l'établissement ;
 - Information délivrée par tout organisme contribuant au service public régional de l'orientation susceptible d'être contacté ou d'accueillir des jeunes sortants et notamment les CIO, les missions locales, les points information jeunesse, Pôle emploi, Cap emploi, etc. ;
 - Information communiquée à l'occasion de la Journée défense et citoyenneté, dans les agences de travail temporaire, dans les médias ;
 - Information par les services communs universitaires d'information, d'orientation et d'insertion professionnelle ;
 - Information des jeunes par le responsable local d'enseignement à destination de ceux qui sont pris en charge par les services d'enseignement en milieu pénitentiaire ».

⁷⁷ Sa présidente est Nathalie Mons.

⁷⁸ Ministre de l'Éducation nationale de 2012 à 2014.

éducatives de demain en mettant en place des formations spécifiques pour accompagner, sur le terrain, les membres de la communauté éducative dans la mise en œuvre de nouvelles expérimentations »⁷⁹.

3.5.3 Des passeurs d'expériences : le candidat en VAE, une figure exemplaire à impliquer dans la lutte. Une ébauche de dispositif hybride à expérimenter

Considérons un candidat qui a entrepris et réussi une VAE, dont le parcours de formation initiale chaotique avec un échec au départ, et a dû s'orienter dans la voie professionnelle en étant jeune. Cette personne a connu un parcours professionnel en dents de scie. Ayant un potentiel autodidactique plutôt élevé, il a appris son métier sur le tas et a connu, grâce à ses capacités d'apprentissage et de débrouillardise, une ascension professionnelle. Arrivé à une étape de son parcours professionnel, cet individu qui, au départ est sorti du système éducatif sans diplôme ou avec un bas niveau de qualification se retrouve en situation de blocage compte tenu des évolutions de son entreprise, de son poste, ou à cause de l'arrivée de personnes plus diplômées et plus jeunes (ce qui est une situation très fréquente). Cette situation peut être d'autant plus problématique si l'intéressé n'a pas suivi une série de formations qualifiantes dans son parcours. On retrouve ici la catégorie « d'identité bloquée » (ou « catégorielle ») telle que décrite par Dubar (1991, pp. 195-205).

Le dispositif de validation des acquis de l'expérience est généralement découvert dans ce genre de situation, parfois à la faveur d'un bilan de compétences ou d'un entretien professionnel. Engagé dans cette démarche, le candidat rencontre trois catégories de difficultés : il se trouve confronté à la complexité de la procédure (et à la multiplicité des interlocuteurs) ; aux contraintes qu'impose le formalisme des dossiers (réinscription dans une logique scolaire) ; et au travail de réflexivité requis pour la rédaction du « dossier d'expériences ». S'imprégnant progressivement des attendus de cette démarche, il prend confiance en lui, « revisite » son vécu expérientiel et rédige son dossier. Il découvre ainsi la richesse de son parcours et sa propre professionnalité. On assiste donc à « *une transformation de la représentation que le sujet avait de sa propre pratique, en même temps qu'une modification de l'image concomitante qu'il se faisait de lui en tant que professionnel* » (Lainé, op.cit., p. 197).

Grâce à la réussite de ce processus, l'ancien candidat se trouve transfiguré aussi bien dans la perception qu'il a de lui-même que dans l'image qui lui est renvoyée par son entourage. Avec

⁷⁹ Source Cnesco@presse.fr et Wikipedia

une vision renouvelée de son parcours et de sa pratique professionnelle, il est fier de témoigner de son aventure avec la VAE et/ou de son parcours de vie.

Cette figure, qui se veut volontiers exemplaire, apparaît comme une opportunité pour la mise en place de dispositifs de mentorat pour la lutte contre le décrochage. Le partage d'un vécu quasi identique avec les jeunes décrocheurs (rupture avec le système éducatif), la possibilité de transmission de valeurs de persistance et du goût de l'effort ainsi que l'opportunité d'un accompagnement à l'intégration de réseaux professionnels, sont autant d'atouts qui pourraient être exploités. Cette fonction représenterait une forme de reconnaissance pour ces anciens candidats, une incitation à la revanche et un encouragement pour tous ceux qui sont en situation de décrochage et de quête de soi.

Le recours à la VAE suppose un dispositif hybride visant à accompagner les personnes en situation de décrochage vers l'acquisition progressive d'expériences en milieu professionnel. Un accompagnement spécifique destiné à capitaliser, au fil de l'eau, les acquis de ces expériences dans le cadre d'un projet de VAE serait alors assuré en parallèle. Un tel dispositif requiert un partenariat multi-acteurs impliquant aussi bien les entreprises que les organismes de formation et d'insertion dans un cadre synergique. Pour ce qui est des bénéficiaires, l'entrée dans le dispositif se ferait sur la base d'un diagnostic individualisé dans l'objectif d'appréhender les besoins spécifiques et les motivations de l'individu. Cette démarche présenterait l'avantage d'inscrire le projet d'insertion dans une logique de co-construction qui est également source de motivation. La seconde étape consisterait à l'insertion au sein d'une entreprise avec, pour objectif, l'acquisition progressive de savoir-faire permettant d'évoluer dans cet environnement professionnel : fonctionnement d'une entreprise, codes de conduite et comportements, etc. Des parcours adaptés de perfectionnement seront ensuite mis en place en fonction des aptitudes et des potentiels détectés. L'arrimage (accrochage, ancrage) de la validation des acquis se fera à travers le double recours aux anciens usagers du dispositif pour assurer la fonction de tutorat et par un accompagnement spécifique dédié à l'analyse du travail et à la capitalisation des acquis en lien avec une certification ciblée préalablement.

Considérée par certains certificateurs comme un mécanisme de dégradation de la valeur du diplôme, la VAE s'est progressivement imposée au gré de différentes évaluations qui en ont certes montré les limites mais aussi les réussites. Aujourd'hui, avec les évolutions du marché du travail et l'acuité des problématiques d'insertion professionnelle et de décrochage, elle se présente de plus en plus comme une solution pertinente dont les expérimentations méritent d'être initiées. Ainsi, outre le rôle possible des anciens candidats qui représentent une figure

exemplaire, les récentes évolutions du cadre réglementaire de la formation professionnelle permettent un recours efficace à ce dispositif.

Résumé

Ce chapitre expose les enjeux communs aux domaines des abandons en formation et des abandons en VAE. Les thèmes de l'abandon en formation et du décrochage scolaire d'une part ; et de l'abandon en formation d'autre part, ont fait l'objet de nombreuses recherches tant au niveau universitaire qu'au niveau scolaire notamment pour la formation à distance. La question du décrochage voire de l'abandon définitif est cruciale et concerne des enjeux financiers mais également des enjeux de société. En l'état actuel des recherches sur les pratiques professionnelles d'accompagnement en VAE, les motifs d'abandon retenus évoquent une remise en question d'éléments objectifs mais rarement des questions relatives aux modes d'intervention d'accompagnement.

Chapitre 4 L'abandon en formation

Quel est ce phénomène de décrochage scolaire, pour les jeunes de moins de seize ans, ou de décrochage en formation professionnelle pour les personnes dans l'emploi et en situation de réinsertion sociale, dont la conséquence peut faire basculer dans l'oisiveté, le désœuvrement, la maladie ? Si choisir c'est renoncer, interrompre une prise en charge scolaire ou professionnelle équivaut à tomber dans l'invisibilité sociale, expression empruntée à Le Blanc qui l'a utilisée pour le titre de son ouvrage (2009).

4-1 La lutte contre les abandons en formation dans l'enseignement secondaire

Il existe de nombreux travaux de recherche sur l'abandon en formation. Pour Daniel et Marquis (1979) le décrochage constitue un gaspillage de ressources humaines et financières et un manque à gagner significatif que l'on ne peut ignorer, surtout en période de restrictions budgétaires. Pour Keegan (1986) et Bajtelsmit (1988), la viabilité d'un établissement de formation à distance est directement liée à son taux d'abandon. Guigue (2013) différencie le décrochage de la déscolarisation. Cet auteur définit le décrochage comme « *un processus de sortie plus ou moins long qui n'est pas nécessairement marqué par une information explicite entérinant la sortie de l'institution* ». Tandis que la déscolarisation « *entérine une désaffection progressive voire une 'désaffiliation de l'élève à l'égard du système scolaire'* » (pp. 180-182). L'exclusion étant une décision administrative.

Comme nous l'avons déjà évoqué, le décrochage scolaire est une problématique sociétale contemporaine d'importance, qui mobilise le Ministère de l'éducation nationale et ce, à travers plusieurs plans d'interventions récents. Pour autant, la notion de décrochage scolaire met d'avantage l'accent sur les effets que sur le processus à l'œuvre dans sa survenue. En outre, la prévention et la mobilisation actuelles impliquent essentiellement les pédagogues et leurs partenaires, sans mention des psychologues. La dimension psychologique du décrochage n'étant souvent évoquée qu'au titre des effets négatifs au regard du concept de l'estime de soi. Le bilan psychologique de l'enfant et de l'adolescent décrocheurs, ou à risque de décrochage, reste un outil majeur d'analyse et de soutien à l'action nécessairement multidisciplinaire qu'implique cette réalité.

4.1.1 Les dispositifs vers la qualification et l'emploi

Les premières politiques publiques d'accès à l'emploi en faveur des jeunes ont mis en place les « Contrats emploi formation » inspirés de l'apprentissage et ont été créés en juin 1975. Les « Pactes nationaux pour l'emploi des jeunes » ont été mis en vigueur de 1977 à mai 1981, quant à la « Garantie jeunes », elle date de 2015. L'Etat a chargé les Missions locales, créées au début des années 1980, d'administrer ces dispositifs. Chacune de ces politiques et les dispositifs qui en relèvent, prend place au milieu des années 1970. A partir des années 2010 les contextes de l'emploi ne sont pas entièrement substituables car ils ont changé. Ceux de l'école et des scolarités non plus d'ailleurs. La situation des « sans qualification » particulièrement, n'ayant pas la même signification aujourd'hui et hier. L'évolution des normes sociales vis-à-vis de l'emploi, de la détention d'un diplôme et de qualifications, ainsi que la justification des politiques publiques mises en œuvre sur ces questions (qu'il s'agisse de viser la réduction d'un coût économique ou celle des inégalités sociales), ont pu impacter les moyens, le fonctionnement de ces dispositifs et les objectifs qui leur sont assignés, principalement l'insertion sociale et professionnelle des jeunes éloignés de l'emploi. Ainsi, cet objectif d'insertion sur le marché des emplois peu qualifiés est à interroger au regard des possibilités estimées par les personnels en charge des dispositifs et par les jeunes eux-mêmes aujourd'hui mais aussi, éventuellement, en fonction des époques.

- Les dispositifs de « deuxième chance »

Houdeville, dans un article intitulé « *Donner une deuxième chance vers la qualification et l'emploi. De quoi parle-t-on ?* » (2017) s'interroge sur le contexte, les cadres et les conditions des dispositifs d'accompagnement vers la qualification et l'emploi. Il questionne l'efficacité des nombreux dispositifs, dits de « deuxième chance », visant à encadrer des jeunes non qualifiés et « éloignés de l'emploi » dans la perspective de les conduire à la qualification et/ou à l'emploi. Ceux-ci ont la particularité de ne posséder aucune qualification.

Les dispositifs de « deuxième chance » consistent à transmettre un ensemble de compétences et de qualités dont les mauvaises conditions de socialisation et particulièrement de scolarité, n'ont pas permis l'inculcation, et sont supposés permettre un accès plus aisé à la qualification ou à l'emploi. On qualifie cette activité « d'accompagnement », notion qui s'est imposée dans le secteur de l'insertion, de la formation et de l'éducation. On peut le constater en termes de modalités de mise en œuvre : des procédures de sélection des publics, aux stages effectués en

entreprise, en passant par la mise au travail de soi normée autour de l'idée de projet notamment (projet professionnel, projet d'avenir) dans un rapport étroit aux attentes du marché du travail à l'égard des salariés d'exécution. C'est aussi vérifiable en matière de principes censés légitimer ces actions : individualisation, autonomie, responsabilisation, *empowerment*.

L'emprunt à l'anglais *empowerment* est fréquemment employé en français. L'*empowerment*, est un processus par lequel un individu ou un groupe acquiert les moyens de renforcer sa capacité d'action et de s'émanciper. Pour Jouve (2006), pour être opérationnel ce processus nécessite la constitution de communautés qui agrègent des acteurs sociaux confrontés à une même problématique. On trouve aussi le néologisme *agentivation*, inspiré du terme « agentivité » rencontré dans les écrits de Butler (2007.) Des variations existent tout de même selon l'organisme qui s'efforce de faire ce travail d'imposition symbolique, sous l'aspect par exemple des moyens dont celui-ci dispose pour le mener, notamment de l'étendue de « l'enveloppement » dans lequel il peut enserrer les personnes (de l'internat aux rendez-vous ponctuels). Cet accompagnement peut également se traduire par différentes postures ou pratiques pouvant être interrogées au regard des parcours et des situations des agents chargés de le mettre en œuvre.

Il est nécessaire de sortir d'une vision techniciste de l'emploi (souvent opposé au travail en tant qu'ensemble des mouvements d'entrée et de sortie du marché du travail) pour prendre en compte l'aspect moral de l'emploi, des normes et des valeurs qui structurent fondamentalement toutes les actions visant à le rendre accessible à tous. Plusieurs thématiques peuvent être déclinées. On peut s'interroger, par exemple, sur la genèse de cette formule et questionner l'évidence de son existence actuelle. Comment a-t-elle réussi à s'imposer ? Par quels canaux ? Suivant quelles étapes ? Il s'agit d'interroger par-là l'intérêt que les chercheurs portent aujourd'hui aux *soft skills* par opposition aux *hard skills*.

4.1.2 La prise en compte des *soft skills* et des *hard skills*⁸⁰

Les *Soft skills*, ou compétences humaines ou encore « savoirs comportementaux », désignent les aptitudes personnelles qui démontrent un haut degré d'intelligence émotionnelle. Contrairement aux compétences techniques, les *Hard skills*, qui décrivent l'ensemble des connaissances spécialisées d'une personne et son aptitude à réaliser des tâches, les *Soft skills*

⁸⁰ Source : <https://www.lemagit.fr/definition/Soft-skills-competences-humaines>

sont transversales. On dit souvent qu'un entretien se décroche grâce aux compétences techniques, mais que ce sont nos compétences humaines qui nous valent d'obtenir le poste et de le garder. Les bonnes manières, l'optimisme, le bon sens, le sens de l'humour, l'empathie et la capacité à collaborer et à négocier sont toutes des qualités humaines importantes. On peut y ajouter le fait de savoir apprécier et appréhender une situation au moment où elle se déroule pour décider d'une réponse qui apporte les meilleurs résultats à toutes les personnes impliquées. L'adaptabilité est un autre *Soft skill* importante. Un employé qui possède cette compétence est capable de bien travailler dans des situations diverses et d'évoluer d'une situation à une autre avec aisance et facilité. Savoir rester diplomate et respectueux en cas de désaccord est aussi une compétence déterminante qui implique que le collaborateur garde un ton et un comportement professionnels adéquats en sachant dominer son éventuelle frustration. Un collaborateur doué d'une forte intelligence émotionnelle a de bonnes compétences en communication. Il peut exprimer clairement des objectifs et travailler en équipe. Il sait quand prendre le rôle de leader et quand rester en retrait. Il sait quand parler, quand écouter et quand suggérer un compromis. Les managers apprécient les profils techniques (*Hard skills*) doublés de compétences humaines (*Soft skills*) pour leur empathie et leur capacité à adapter leur communication en fonction de leur public. Même si beaucoup d'entre nous possèdent ces qualités, d'autres doivent y travailler. On peut demander à sa famille ou à des collègues de confiance de nous aider à identifier les compétences que nous pourrions améliorer. On peut aussi simplement observer et imiter comment les autres interagissent et gèrent les situations interpersonnelles difficiles.

Dans ce processus, un *coach*, des livres de développement personnel et des articles sur le *leadership* peuvent tous se révéler utiles, de même que des outils d'évaluation comme le test de personnalité Myers-Briggs⁸¹ développé par Isabel Briggs Myers et Katherine Cook Briggs. D'après les auteurs, plusieurs thématiques peuvent être déclinées qui interrogent par exemple, sur la genèse de cette formule et questionnent l'évidence de son existence actuelle. Les auteures ayant travaillé dans ces domaines soulignent souvent la rupture que constitue « l'accompagnement » comme mode de prise en charge par rapport à des formules d'encadrement plus traditionnelles dans le travail social. Un tel point de vue ne sous-estime-t-il pas des formes

⁸¹ Le *Myers Briggs Type Indicator* (MBTI) est un outil d'évaluation psychologique déterminant le type psychologique d'un sujet, suivant une méthode proposée en 1962 par Isabel Briggs Myers et Katherine Cook Briggs. Il sert d'outil dans les identifications des dominantes psychologiques des personnes dans des cadres liés au management et/ou aux problèmes de relations interpersonnelles.

de continuité ? On peut se demander quel récit peut-on faire de l'histoire de cet espace de l'insertion en France depuis quarante ans, et comment la formule de l'accompagnement revendiquée aujourd'hui prend-elle place ? Les auteurs soulignent qu'il ne faut pas exclure - pour mieux appréhender les réalités des dispositifs qui ne qualifient pas mais accompagnent vers la qualification - ceux qui qualifient. Nous songeons ici à ceux, à l'instar des micro-lycées (qui accueillent, en théorie, les mêmes publics que les dispositifs et les actions de « formation » non qualifiants), qui se placent différemment dans le champ de la formation puisqu'ils visent la préparation, par exemple, au baccalauréat avec un objectif d'émancipation plus que d'insertion et des pratiques plus proches de l'école. Cela permet de comparer des dispositifs ou des actions (qualifiants/non-qualifiants) entre eux qui visent à accueillir les jeunes « sans qualification » mais avec des modèles et des conceptions différentes.

Le sociologue américain Becker, dans un texte de 1985 (édition originale de 1963) souvent cité « *Outsiders. Études de sociologie de la déviance* », note que la réponse des sociologues à la question de savoir si l'efficacité des dispositifs mis en place afin que des individus changent de comportements, d'attitudes, déçoit le plus souvent leurs promoteurs. Reste à voir quelles formes prennent les modalités contemporaines d'évaluation et de quelles manières elles s'articulent aux actions conduites. Becker souligne que la perspective sociologique interroge davantage le fonctionnement de ces dispositifs plutôt qu'elle mesure la capacité de ceux-ci à atteindre leurs objectifs dans un souci strictement évaluatif. Qu'en est-il donc en matière de dispositifs d'accompagnement vers la qualification et l'emploi ? Comment leurs agents s'emploient-ils à obtenir des personnes dont ils ont la charge d'encadrer des comportements, des attitudes, des conduites de vie plus généralement, déterminés ? Y parviennent-ils toujours ? Quelles limites rencontre leur action ? Quels effets prévus et surtout non prévus produit-elle ?

Si les dispositifs peuvent être étudiés par une approche microéconomique, ils peuvent aussi être considérés comme prenant place dans différents espaces. Les dispositifs s'inscrivent également (et temporairement) dans les espaces de socialisation des jeunes. Quels en sont les effets sur les actions d'accompagnement ? L'auteur se pose la question de l'aspect des effets de la prise en charge et interroge la manière dont les publics visés et/ou finalement accueillis dans les dispositifs répondent aux sollicitations institutionnelles, aux encouragements et aux découragements. Constituent-ils effectivement le public homogène visé (les « sans qualification » par exemple) ? Qu'est-ce qui est de nature à expliquer les manières suivant lesquelles les personnes accompagnées s'engagent ou non, totalement ou partiellement, temporairement ou pour un temps plus long ?

Becker conclue qu'il a souhaité contribuer à éclairer toutes ces questions :

« A cet effet, pourront y trouver leur place des contributions de sociologues, de juristes ou encore d'historiens, d'économistes qui, tour à tour, de leur point de vue et dans des contextes sociopolitiques variés, mobilisant enfin des méthodes tant qualitatives que quantitatives, éclaireront le questionnement ».

Les propositions pourront être issues de terrains de recherche français mais aussi d'autres espaces nationaux.

4-2 Les travaux de recherche sur les abandons en formation dans l'enseignement supérieur

En ce qui concerne le domaine scolaire et de la formation, les études tendent à prouver que le manque d'encouragement et de soutien de l'école ou de l'organisme de formation amène l'individu à renoncer.

4.2.1 Les travaux de recherche au niveau universitaire

Les premiers travaux sur l'abandon scolaire ont essayé de prédire ce phénomène en utilisant des variables reliées aux caractéristiques sociodémographiques⁸² des étudiants : leurs aptitudes, leurs résultats scolaires antérieurs, leurs sources de motivation, leurs traits de personnalité ou leur situation financière.

Dans les années 1970, les recherches sur l'abandon scolaire ont porté sur le processus qui conduit à cette décision. Elles montrent que l'abandon est le résultat de variables indépendantes relatives à l'étudiant et d'autres relatives à sa relation avec l'établissement de formation. Le modèle de Tinto (1975) est le plus souvent cité et appliqué empiriquement. Bean (1985), Sweet (1986), Kember (1989), Bajtelsmit (1988), Ashar et Skenez (1993) en ont proposé des versions adaptées aux conditions propres à la formation à distance.

⁸² Genre, âge, scolarité, profession, région de résidence.

Deux constats se dégagent de l'abondante littérature sur l'abandon : la nécessité d'intervenir tôt (Tinto, 1982, 1987 ; Bean, 1985 ; Sweet, 1986 ; Ashar & Skenez, 1993), et la nécessité de favoriser l'intégration de l'étudiant au milieu institutionnel. En effet, les expériences positives d'ordre académique et social, la performance scolaire, le développement intellectuel, les interactions avec les professeurs et les pairs exercent une influence déterminante sur la volonté de l'étudiant de poursuivre ses études (Tinto, 1987). C'est par les contacts que s'actualise le concept « d'intégration sociale » que Tinto définit comme « l'incorporation » de l'individu à la vie sociale et intellectuelle de l'établissement. Kember (1989) parle de concept « d'intégration sociale et professionnelle ». Il estime que les attitudes de la famille, l'entreprise, les collègues de travail et des amis ont une importance primordiale pour déterminer le succès de l'intégration des étudiants à la vie quotidienne. Des variables sur lesquelles l'établissement peut difficilement intervenir dans le cas de formation à distance.

D'autres auteurs proposent un éventail d'actions concrètes pour améliorer la persévérance des étudiants engagés dans un programme d'études en formation à distance dès le début de l'inscription comme par exemple faciliter leurs rapports à la bureaucratie (Roberts, 1984 ; Sweet, 1986 ; Kember, 1990). Ce dernier suggère que le soutien soit lié à l'avancement de l'étudiant, à ses besoins, et que les tuteurs interviennent non seulement dans la socialisation mais aussi au niveau du suivi pédagogique. Enfin, Sweet (1986) et Kember (1989), pensent qu'il est possible de développer le sentiment d'appartenance des étudiants à l'établissement de formation à distance, par des contacts téléphoniques directs entre étudiants et conseillers, particulièrement lorsque ces derniers prennent l'initiative du contact.

Aux Etats-Unis, Lenning, Beal et Sauer (1980) montrent que des traits de personnalité (« auto tolérance à l'ambiguïté ») sont parfois reliés positivement à l'abandon, parfois négativement. Les liens établis ont été interprétés avec prudence. En effet, les mêmes étudiants pouvant persévérer dans un établissement, et abandonner dans un autre (Brindley, 1987).

Les recherches inspirées de ces modèles dévoilent la complexité du phénomène de l'abandon en raison de la multiplicité des causes possibles : retrait volontaire, incapacité de répondre aux exigences académiques, problèmes familiaux, professionnels ou de santé etc. De plus, l'abandon fait intervenir plusieurs variables indépendantes, organisationnelles, environnementales et attitudeles (Bean, 1982) qui s'influencent mutuellement. D'après Kimber (1989) une théorie expliquant chaque aspect du processus d'abandon est impossible car elle contient trop de variables.

Au Venezuela, Munro (1988) indique que les variables non institutionnelles comptent pour la plus grande proportion de la variance des taux de persévérance des étudiants. Une étude menée en Allemagne par Peters (1992) montre que sur les dix-huit raisons mentionnées par les étudiants pour justifier leur décision d'abandon, les deux raisons qui reviennent le plus souvent sont : changement d'emploi ou emploi trop exigeant, manque de temps pour la famille ou les loisirs. De plus, trois raisons sur les dix-huit énumérées pourraient faire l'objet d'une intervention de l'établissement : difficulté personnelle, manque de soutien, difficulté à suivre les cours. Ce qui montre qu'une proportion importante de variables pouvant expliquer l'abandon échappe aux responsables de l'établissement de formation.

Inspirée de ces différents travaux, la Télé-université⁸³ de l'Université du Québec décide en 2015 de mettre sur pied un programme expérimental d'accueil des nouveaux étudiants à la Télé-université afin d'améliorer la persévérance des nouveaux inscrits aux trois certificats du module « Travail, économie et gestion ». Ce programme a été confié à trois chercheurs, Bertrand, Demers et Dion. Leurs travaux ont fait l'objet d'un article intitulé « *Contrer l'abandon en formation à distance : expérimentation d'un programme d'accueil aux nouveaux étudiants à la Télé-université* ». Ce programme consiste à fournir aux étudiants le soutien d'un conseiller pendant leur premier semestre de cours. Leurs conclusions mettent en évidence la complexité de l'abandon et la difficulté pour les établissements de formation à distance d'intervenir sur des facteurs significatifs pouvant le contrer. Les résultats de leur analyse quantitative ne leur permettent pas de conclure à un effet bénéfique de l'intervention précoce des conseillers sur la persévérance des étudiants

4.2.2 Les travaux de recherche sur l'abandon d'une formation à distance

Selon plusieurs auteurs : Munro (1988), Sweet (1986), Bajtelsmit (1988), Kember (1989), le phénomène d'abandon scolaire a été plus étudié en formation à distance plus que tout autre thème. Une contribution de 2015 de Dussarps intitulée « *L'abandon en formation à distance* » questionne l'abandon des apprenants en formation ouverte à distance (FOAD) au prisme de la dimension socio-affective, c'est-à-dire l'ensemble des sentiments et émotions véhiculés dans et par les relations sociales entre les acteurs du dispositif de formation (enseignants, autres apprenants, proches) et de la dimension motivationnelle. Il s'est agi de comprendre comment, en dépit de l'éventuelle solitude que peut induire l'isolement en formation distance, les

⁸³ Formation-université dispensée à distance par des moyens numériques.

apprenants persévèrent jusqu'au terme de leur parcours, notamment grâce à autrui, ou au contraire sont contraints à l'abandon. La question de la motivation initiale ayant conduit à l'inscription en formation a été également abordée. Ce phénomène a été étudié à partir d'une enquête réalisée en deux temps (en début et en cours de formation) par Sidir (2009) auprès de 490 apprenants à distance, permettant notamment de voir en quoi les écarts entre attentes et vécu de la FOAD sont d'éventuels facteurs d'abandon. Il propose en conclusion d'établir une liste de profils « à risque » à fort potentiel d'abandon.

4.2.3 Les travaux de recherche sur les risques d'abandon de mémoire et de thèse en cours d'accompagnement

Une étude a été réalisée en 2011 par la revue Réseau⁸⁴ portant sur l'accompagnement de mémoire et de thèse. Il est question d'échec, d'abandon, de retard, considérant que les années d'inscription sont limitées administrativement généralement à trois ans, et qu'au-delà, une dérogation est nécessaire. On y voit l'importance de la qualité de la relation, de l'empathie, d'ajustements au candidat quant à la posture à adopter pour le directeur de thèse. Nous mentionnons ci-après quelques éléments de causes d'abandons. Celles-ci peuvent dans une certaine mesure être rapprochées de la relation d'accompagnement pour la rédaction du « dossier d'expériences » de la VAE. En ce qui concerne la réussite d'une VAE, les différents types de questionnement sont voisins. Par exemple :

- Dans quelle mesure la qualité de la relation entre le superviseur et l'étudiant contribue-t-elle à la réussite du mémoire ou de la thèse ?
- Quelles sont les composantes et les écueils de cette relation duale très particulière qui unit l'étudiant à son superviseur de mémoire ou de thèse ?
- Existe-t-il des profils de superviseurs ?
- Si oui, certains de ces profils sont-ils plus efficaces que d'autres et plus adaptés à certains types d'étudiants ?
- Quelles modalités de suivi et d'accompagnement convient-il de privilégier pour promouvoir l'aboutissement du travail de l'étudiant ?

⁸⁴ Revue au service de l'enseignement et de l'apprentissage à l'université, N°77, novembre 2011, Namur.

Les auteurs qui travaillent sur ce sujet constatent un gaspillage important de ressources et de temps pour les étudiants mais aussi pour les superviseurs. Le taux d'abandon au doctorat est de 47 % pour l'ensemble du Canada, alors que leur nombre a triplé entre 1972 et 2006 (Skakni, 2011) et oscille entre 40 et 70 % aux Etats-Unis (Garner, 2007). En France l'abandon s'élève à 30 %. En sciences humaines l'abandon est le plus impressionnant, car il est de 60 % (il s'agit en moyenne du doctorat le plus long, 5 à 6 ans). Sur 335 étudiants en 2000, un tiers ne l'avait pas terminé six ans plus tard, et plus d'un quart des étudiants ont mis fin à leur recherche (Moguéro, Murdoch & Paul, 2003).

De nombreuses recherches réalisées auprès d'étudiants de troisième cycle ont tenté d'identifier les causes de ces échecs ou abandons. Celles-ci sont multiples. Outre les raisons d'ordre financier et la prise de distance qui provoque une démobilisation et une lassitude, les causes évoquées par les étudiants portent sur leur insatisfaction de l'encadrement et l'accompagnement dont ils bénéficient : absence de relations satisfaisantes avec le directeur de thèse et les membres du laboratoire, sentiment d'isolement, désintérêt progressif pour le sujet de thèse etc. Les auteurs s'aperçoivent alors de l'importance de la qualité de la relation qui unit l'étudiant à son superviseur de thèse : c'est de cette qualité dont dépend pour une grande part la poursuite du projet de l'étudiant.

Nous constatons que beaucoup de questions qui sont soulevées, sont relatives à la qualité de la relation en lien avec les difficultés de supervision. Ces questions nous rapprochent de notre objet de recherche, car la VAE est un travail qui nécessite un accompagnement long et exigeant tant dans le travail à fournir qu'en ce qui concerne, pour les thèses, les attentes partagées par la communauté de chercheurs (Becher & Trowler, 2001).

Quels types de difficultés les étudiants rencontrent-ils en matière de relation avec leur superviseur ? Des étudiants regrettent d'abord un manque de clarification et de communication à propos des « règles du jeu » : quelles sont les attentes et les exigences du laboratoire et de la faculté ? Quels sont les critères précis d'évaluation d'un mémoire ou d'une thèse ? Quelles sont les contraintes, les étapes administratives (par exemple, les réunions des comités de thèse) et leurs enjeux ? La question qui se pose est le type de qualités que le superviseur doit posséder pour répondre aux besoins des étudiants. Etre un bon superviseur de mémoire ou de thèse exige de nombreuses qualités. Y-a-t-il des « bonnes pratiques » à identifier ? À la fois juge et partie, le superviseur doit concilier un double rôle de guide et d'évaluateur : accompagnateur bienveillant et encourageant, il doit aussi se montrer garant des normes académiques sur la base desquelles il devra *in fine* participer pour juger le travail. Il doit avoir des capacités d'écoute et

de soutien. Il devra également veiller à favoriser la socialisation de l'étudiant au sein du laboratoire, par exemple par l'organisation de séminaires de recherche entre doctorants, ces derniers se présentant mutuellement l'avancement de leur travail, ce qui permet de rompre avec la solitude et de se mettre à l'épreuve. C'est d'ailleurs par l'absence de ce type de socialisation que l'on explique souvent les taux importants d'abandon au doctorat dans les lettres et les sciences humaines : le doctorant y réalise sa recherche de manière plus solitaire (contrairement au doctorant de sciences par exemple qui est d'emblée plongé dans le bain de recherche que constitue son laboratoire d'insertion et qui développe ainsi un fort sentiment d'appartenance). L'émulation entre chercheurs au sein d'un même laboratoire peut aussi favoriser la poursuite de la thèse. Le « bon » superviseur clarifie d'emblée ses attentes, ainsi que les rôles et les responsabilités de chacun. Il doit se montrer accessible et disponible et répondre aux courriels ou aux demandes de rendez-vous dans des délais raisonnables. Les partenaires doivent s'accorder dès le départ sur un échéancier de travail et de rencontres minimales. Le superviseur peut aussi encourager le recours à des outils tels que le journal de bord (document dans lequel l'étudiant est invité à consigner tous les événements positifs heureux, mais aussi négatifs et d'en chercher les causes de manière à favoriser la réflexion sur son propre cheminement). L'accompagnement doit aussi concerner la préparation de la soutenance orale (support, synthèse, anticipation des questions etc.).

De nombreux modèles du comportement de supervision ont été élaborés ces dernières années, afin de déterminer des profils d'un « bon superviseur ». L'un des plus connus est celui de Mainhard et de ses collègues (2009) qui s'articule autour de deux dimensions : l'influence et la proximité. La première dimension, l'influence, que souhaite avoir le superviseur sur l'étudiant : soit il développe une approche directive et structurée indiquant à l'étudiant ce qu'il doit faire (Dominance), soit il se montre non-directif et mise sur l'autonomie de l'étudiant, lui laissant la main sur le processus (Soumission). La deuxième dimension est la proximité que le superviseur entretient avec l'étudiant : soit il se montre proche et se place aux côtés de l'étudiant (Collaboration), soit il se montre distant et développe une relation d'autorité, neutre et hiérarchique (Opposition). Le croisement de ces deux dimensions définit huit axes d'attitudes possibles du superviseur : capitaine (DC), soutien (CD), compréhensif (CS), laisser-faire (SC), hésitant (SO), insatisfait (OS), critique (OD) et directif (DO).

Une autre typologie, celle de Gérard (2009) distingue trois postures du superviseur. La posture de conduite correspond à la figure du maître : le superviseur cherche avant tout à ce que le

travail aboutisse et conduit lui-même le processus, en corrigeant et en dirigeant la recherche. Il est centré sur l'aboutissement de la recherche, plus que sur le développement des compétences du candidat.

Sur le modèle du compagnon, le superviseur qui privilégie la deuxième posture dite d'accompagnement recourt davantage aux méthodes socratiques en faisant réfléchir l'étudiant sur son action et en l'amenant à trouver lui-même des solutions à ses difficultés. Il conseille sans imposer en faisant des propositions sans contraindre à les mettre en œuvre. Enfin, les superviseurs qui développent la posture de suivi estiment qu'ils ne doivent intervenir qu'après coup, à la demande des étudiants en se considérant en personnes-ressources.

Tout l'art du superviseur consiste donc à s'adapter non seulement à l'étudiant et à ses besoins, mais aussi aux différentes phases du travail et aux circonstances. Ainsi, une attitude directive est nécessaire lorsque l'étudiant évoque une impasse ou avoue ne pas pouvoir se décider sur une alternative. De la même manière, le superviseur, même s'il est d'habitude distant, doit faire preuve de soutien et d'empathie en cas de nécessité.

Enfin, le style de supervision doit évoluer tout au long du travail, au fur et à mesure que l'étudiant développe son autonomie et se montre de plus en plus capable de réaliser lui-même un certain nombre d'opérations. Ainsi, si les premiers écrits soumis par un doctorant doivent être relus et corrigés minutieusement, il n'en sera plus de même en fin de thèse, le superviseur pouvant alors se contenter de faire des suggestions d'amélioration ou de repérer des passages qui devraient faire l'objet d'aménagements, sans les proposer lui-même.

De manière générale, les étudiants regrettent également l'absence de commentaires précis en retour, réguliers et rédigés en des termes facilement compréhensibles. Les étudiants souhaitent cependant une certaine progressivité dans cet apprentissage et bénéficier d'appuis fréquents et précis, surtout au début de leur travail d'investigation. Dans les laboratoires à hauts taux de réussite, l'autonomie n'est pas synonyme d'abandon du doctorant, mais se réalise plutôt avec une très grande liberté accordée à l'étudiant en matière de thème et de méthodes de recherche. Certains étudiants déplorent en outre une absence de prise en charge du soutien plus affectif dont ils disent pourtant avoir besoin : ils attendent parfois en complément du conseil scientifique, un encouragement, un soutien moral et une authentique écoute par rapport à leurs difficultés. Ils ont besoin de sentir que leur superviseur croit en eux, qu'il montre une certaine empathie, par exemple en accueillant avec bienveillance leurs premières idées naïves ou en

faisant preuve de compréhension face à un passage à vide ou un découragement passager. Sous cet angle, l'insertion du doctorant au sein d'un laboratoire est cruciale, tout comme le support social qu'il reçoit de ses pairs : « *tous les doctorants se connaissaient ; on formait une sorte de réseau informel au sein duquel on s'épaulait lorsque l'on rencontrait des difficultés* » (Gardner, 2010, p. 70).

Nous voyons que l'accompagnement est essentiel mais en définitive pas aussi simple qu'il y paraît. Les auteurs concluent qu'il ne suffit pas d'être un bon chercheur, pour accompagner à la recherche. Apprendre à chercher et à en rendre compte par écrit, cela s'apprend, grâce à une relation de supervision de qualité basée sur la confiance tant les ressorts à s'engager dans une thèse pour un doctorant sont complexes.

Illustration 17

- Monique : valider un engagement dans une thèse auprès d'un consultant lors de la réalisation d'un bilan de compétences

Les propos suivants sont de Monique. Elle a 37 ans et est conseillère en bilan de compétences.

« J'ai décidé de me lancer dans la thèse non sans quelques interrogations angoissantes. Je me demande si le sens du travail, la place du travail dans la vie de l'homme, l'envahissement personnel coûteux que peut représenter le choix de la réussite (légitime, imposée par soi) ne sont pas des contraintes trop lourdes. Je compte à travers mes réflexions sur ce sujet trouver l'inspiration nouvelle pour « inventer » mon travail en lui donnant un nouveau cadre et un nouveau lieu d'accomplissement et qui me permettrait de rompre avec une certaine représentation du travail trop aliénante et non productive de sens. J'ajoute que mon sujet de recherche m'est naturellement venu après une période de chômage et d'errance, pendant laquelle, privée de repères, j'ai dû reconstruire un nouvel espace d'élaboration de travail. Celui-ci, par ses imperceptibles contours devient peu à peu à l'abri de tout, un lieu de Création Majeure à protéger ».

Illustration 18

Etude de faisabilité d'une thèse de Doctorat en psychologie par un « Comité de thèse » de doctorat⁸⁵ : une épreuve et une reconnaissance

- Le directeur de thèse d'un doctorant en troisième année a essayé lors de la passation de son oral devant le « Comité de thèse », de compenser l'absence de bienveillance des jurés envers le doctorant qu'il encadrait. Les remarques de fond étaient justifiées mais manquaient de finesse. Quant à la forme, elle était brutale et le ton tranchant. Un peu comme si les jurés ignoraient ce qu'un tel investissement représentait pour le doctorant et la source de fragilisation qui pouvait le décourager jusqu'à le faire renoncer à son doctorat. Après coup, une mise au point fortuite a eu lieu avec le doctorant. Les jurés ont nié leurs attitudes en s'exprimant avec propos inappropriés teintés d'humour : non seulement ils minimisaient leurs attitudes déstabilisantes ; mais en plus ils redoutaient les éventuelles représailles du doctorant pouvant se transformer en plainte auprès de la structure encadrante.

4-3 La question de la gestion des abandons en formation

L'abandon signifie une action qui procède d'une décision de mettre fin à quelque chose, une souffrance, une peur, une dégradation qui plonge l'individu dans une situation intenable. La décision étant d'autant plus difficile à prendre que l'abandon est par définition irréversible et que ce que l'on perd représente une chose à laquelle on tenait énormément. Il peut s'agir d'une action individuelle, mais aussi collective, dans tous les cas, volontaire. Par exemple, au niveau individuel, l'abandon de sa vie peut aller jusqu'à vouloir se donner la mort, il s'agit d'un acte que l'on accomplit quand plus aucune solution ni espoir n'apparaît. Le maintien dans la situation vécue devient une épreuve intenable ne permettant pas de tendre vers la diminution de la souffrance éprouvée qui permettrait de rendre la vie supportable. Ce qui est paradoxal, c'est que vouloir se donner la mort et la souhaiter pour soi, plonge l'individu du connu vers le néant,

⁸⁵ Procédure déterminée par Adum (Accès Unique Mutualisé) qui est une plate-forme d'inscription, de réinscription et de suivi de thèse. Selon son nombre d'années d'inscription, le doctorant doit se soumettre à une évaluation par un « Comité de thèse » constitué d'enseignants spécialisés dans le domaine de la recherche étudié.

ce qui peut paraître encore plus terrifiant : l'action irréversible du suicide mène à l'anéantissement total de soi.

Imaginons, que nous soyons témoins d'une tentative de suicide. Même si l'acte désespéré provient d'une personne inconnue, nous ne nous posons pas la question de savoir si nous devons porter secours ou non. Nous agissons par réflexe pour tenter de sauver une vie, parfois même au péril de notre propre intégrité physique. Nous ne perdons pas une seule seconde, qui pourrait être fatale pour nous demander si nous avons eu raison d'intervenir quel que soit le drame dans lequel est plongée la personne à secourir. L'enjeu est extrême : c'est bien une question de vie ou de mort.

Si nous considérons maintenant une situation d'aide moins dramatique, en tous cas de moindre importance, c'est-à-dire où la vie d'une personne n'est pas en jeu. Si la demande d'aide n'est pas formulée mais que nous sentons que nous pouvons intervenir dans le sens positif d'un soulagement physique par exemple, il se peut que nous agirions (nous agissons ?) d'une manière totalement désintéressée, simplement pour rendre service ou faire plaisir à quelqu'un. Dans un contexte professionnel, tout accompagnement est la conséquence d'une demande initiale, formulée dans un contexte particulier et réglementé. L'offre de service est l'accompagnement. La question est de savoir jusqu'où peut aller cet accompagnement. La réalisation de la demande initiale est obtenue par le travail d'accompagnement : intrinsèquement défini dans un cadre spatio-temporel concrétisé par un nombre d'heures de présence à l'autre. Mais seulement en partie. En effet, il existe un autre travail d'accompagnement, plus souterrain, moins visible, complémentaire et superposé en quelque sorte au travail d'accompagnement « classique », mais non moins indispensable, pour que la dynamique accompagnateur-accompagné puisse être opérante et répondre aux multiples demandes et sollicitations liées à la demande de VAE.

A ce stade, nous constatons que les pratiques d'accompagnement révèlent l'étendue des différentes postures à tenir possibles qui habitent et interpellent la « conscience professionnelle » et les responsabilités des professionnels.

Dans le cadre d'un accompagnement interrompu par un abandon (quand le lien est rompu sans équivoque), la question est de savoir si nous devons le considérer comme tel et prendre acte de « l'événement-rupture », sans nous poser de questions, ce qui revient en définitive à classer le dossier, avant d'aborder un nouvel accompagnement, et ainsi de suite. Or, il existe une grande

disparité concernant les attitudes des professionnels en pareilles situations. Notre attitude, dépend dans notre conscience de l'enjeu pour l'autre, mais également dans notre aptitude à nous le représenter et à l'évaluer pour l'autre, tel qu'il nous l'a décrit et ressenti lui-même. Il s'agit de « prendre pour soi » cet enjeu à partir de nos affects (« ce que cela nous fait »), et d'ajuster notre positionnement par rapport à notre pouvoir d'agir pour intervenir dans la vie de l'autre. Attraper un fil distendu dans un réseau de liens qu'est la relation d'accompagnement, pour en redéfinir la configuration avec discernement, nous permet de dissocier les événements qui font obstacle à la pérennisation de la relation pour éviter la rupture définitive.

Résumé

Le thème de l'abandon en formation a fait l'objet de nombreuses recherches de la part des acteurs de la Formation professionnelle tant au niveau universitaire qu'au niveau scolaire. Les investissements sont très importants, c'est pourquoi les recherches sont faites à tous les niveaux : publique, recherche universitaire, études internes aux structures d'accompagnement etc. La question des abandons se pose pour les professionnels en termes de limites de l'accompagnement tant au niveau des disparités des attitudes professionnelles que des limites touchant au positionnement à adopter dans l'intervention dans la vie d'un autre.

Chapitre 5 L'abandon en VAE

Avant-propos

Dans un contexte où tout est mis en œuvre pour faciliter l'accès au dispositif VAE, le constat des abandons pose problème et remet en question les fondements même de ce dispositif. Malgré un engouement certain à ses débuts, la VAE connaît un nombre important de candidats qui abandonnent assez vite les processus de validation, d'autres vont jusqu'au jury obtiennent une validation partielle, puis abandonnent. Ces abandons à des étapes différentes interpellent les acteurs de la VAE : certificateurs, accompagnateurs, financeurs, décideurs institutionnels.

Si les résultats sont mesurés et évalués sur un registre individuel et humain, la question se pose également en ce qui concerne le coût économique pour les organismes certificateurs et pour la société qui raisonne en termes d'utilité sociale, au regard des résultats escomptés pour les bénéficiaires et de son efficacité relative à la réinsertion professionnelle et la résorption du chômage. L'intérêt de lutter contre les abandons en VAE est visible dans le calcul économique d'heures de travail perdues qui représentent le temps passé à l'étude des recevabilités validées des demandes des candidats qui ne donnent pas suite à leur démarche. Pour les intervenants, qui sont impliqués dans l'évaluation des demandes, les abandons sont souvent expliqués par la complexité de la procédure. Nous nous efforçons, dans cette recherche à aller au-delà de ce simple constat, en nous interrogeant sur des aspects plus fondamentaux constitutifs de la relation d'accompagnement pour expliquer le délitement de la relation qui mène à l'abandon et à l'échec.

Selon les données de la Dares, les actifs salariés représentent 7 % des candidats à un parcours de VAE. La part des demandeurs d'emploi est résiduelle : 29 % des candidats. Le dispositif n'a jamais atteint le nombre de candidats que s'étaient fixés ses promoteurs, en raison d'une convergence de difficultés mais aussi d'une grande complexité administrative, ce qui a pour conséquence que ce sont souvent les personnes déjà diplômées qui s'en emparent à l'instar des demandeurs de cif.

5-1 Qu'appelle-t-on abandon d'une VAE ?

Nous allons distinguer l'abandon à l'initiative du candidat, et l'abandon à l'initiative de l'accompagnateur.

5.1.1 Abandon à l'initiative du candidat

L'abandon d'une procédure de VAE est le désengagement définitif, unilatéral et discrétionnaire d'un candidat vis-à-vis de sa VAE, matérialisé légalement et administrativement par la rupture de son contrat d'accompagnement. Le contrat étant tripartite (le candidat, l'institution, l'employeur ou Pôle emploi) ou bipartite (le candidat et le certificateur). La rupture du contrat par l'une des parties contraint les autres contractants.

5.1.2 Abandon à l'initiative de l'accompagnateur

L'abandon d'une procédure VAE est le désengagement définitif, unilatéral et discrétionnaire d'un accompagnateur vis-à-vis du candidat qu'il accompagne matérialisé administrativement et pédagogiquement par le classement en abandon de son dossier. Là encore, le contrat étant tripartite (le candidat, l'institution, l'employeur ou Pôle emploi) ou bipartite (le candidat et le certificateur), la rupture du contrat par l'une des parties) contraint les autres contractants.

Nous appelons « abandon en VAE » l'interruption définitive de l'implication du candidat dans la procédure. Elle se manifeste par une rupture de communication avec son accompagnateur et l'arrêt total de la relation de travail établie avec lui. Lorsque le candidat ne se sent plus dans l'obligation morale de donner de ses nouvelles et de rendre compte de ses intentions, de l'état d'avancement de la rédaction de son dossier etc. à son accompagnateur, le désengagement manifeste se traduit en désinvestissement qui peut aboutir à un risque d'abandon définitif. Celui-ci est considéré comme définitif si et seulement si après plusieurs relances écrites et téléphoniques de la part de l'accompagnateur, espacées dans le temps, celui-ci n'a reçu aucune réponse dans un délai de deux mois environ⁸⁶. Prendre la décision de placer une demande en

⁸⁶ Il y a beaucoup de disparités entre les professionnels de l'accompagnement dans la façon de réagir à une perte de contacts avec leurs candidats, la durée indiquée est en relation avec l'intensité du lien éprouvée par chacun accompagnateur, en fonction de sa sensibilité propre, agissant sur leur volonté de donner suite ou pas à une éventuelle reprise de contact.

abandon revêt deux aspects : un aspect administratif et formel et un aspect relatif à la responsabilité morale. Elle ne peut donc se prendre à la légère. En ce qui concerne l'aspect administratif et formel, la mise en abandon du dossier est irréversible⁸⁷. Concrètement, cela se traduit par l'effacement du dossier du candidat sur une application dédiée à la gestion et la traçabilité des demandes. Cette action est effectuée par l'accompagnateur, mais aussi par les gestionnaires des services de VAE. Dans la pratique, il peut toujours arriver qu'une personne se manifeste après plusieurs mois, voire plusieurs années de silence, cela relève de la décision mais aussi de la responsabilité de l'accompagnateur de ne plus garder de traces de la demande initiale abandonnée (qui de toutes façons, disparaîtra au bout d'un certain temps relatif aux paramétrage de traitement des abandons sur l'application propre à chaque structure d'accompagnement). Notons que chaque organisation de travail d'un service de VAE définit les règles d'application de la mise en œuvre de l'accompagnement en VAE mais qu'elles sont toujours conformes à la loi.

En ce qui concerne la mise en abandon des dossiers de VAE, elle est toujours laissée à l'appréciation des accompagnateurs. Or, à ce stade, les accompagnateurs n'interviennent pas pour connaître les raisons du désistement alors qu'un lien s'est créé, où pendant une à deux heures deux personnes ont fait des efforts pour s'entendre, se comprendre, et envisager une collaboration. Nous pourrions nous poser la question de savoir qu'est-ce-qui - dans cette rencontre qui est un commencement d'accompagnement - a fait défaut. Le candidat-a-t-il perçu une impossibilité de faire alliance avec une personne qui lui est imposée ? Y-a-t-il eu de la part de l'accompagnateur, une défaillance dans son comportement ? Au niveau de l'écoute, y-a-t-il eu une incompréhension de la situation de la personne et de sa demande ? Ont-ils fait preuve d'un manque d'empathie pour que le candidat se sente suffisamment en confiance pour s'engager ?

⁸⁷ En cas d'abandon, il est nécessaire de disposer d'un courrier ou d'un courriel du candidat indiquant qu'il abandonne. A défaut, un certificat administratif d'abandon signé par le responsable de service indiquant que le candidat a abandonné sa prestation et ne s'est pas présenté devant le jury suffit à acter l'abandon. Le candidat reste redevable des frais d'accompagnement.

5-2 La relativité des notions de réussite et d'échec dans le cas de l'abandon d'une VAE

En cas d'abandon de la démarche de VAE, les notions de réussite ou d'échec, sont des notions subjectives : on peut avoir obtenu un diplôme par la VAE, mais si notre situation professionnelle reste inchangée, nous pouvons le vivre comme un échec, d'autant plus que la situation s'éternise. Par ailleurs, un décrochage peut être l'occasion de prendre le temps de la réflexion, tout en ayant bénéficié en amont d'un accompagnement pour mûrir son projet. A ce titre, le décrochage n'est pas vécu comme un échec mais se révèle être un tremplin pour mieux rebondir (par exemple l'année suivante) à condition de savoir se saisir des opportunités du dispositif. Pour le professionnel, le désistement permet d'analyser le point de vue du « décrocheur » et ses motivations en intégrant toutes les dimensions qu'il recouvre.

Illustration 19 : une réussite qui est vécue comme un échec faute d'avoir cerné les vrais enjeux

- Une femme qui exerçait en tant que secrétaire au sein d'un cabinet de psychologues, a obtenu le titre de psychologue par la VAE. Le collègue qui témoigne et qui a été très impliqué dans l'aide et le soutien pour le succès de la VAE de cette personne, s'est rendu compte qu'elle ne jouissait pas de son diplôme durement et dûment acquis et qu'elle ne parvenait pas à s'adapter à son changement de poste. Promue psychologue, elle n'a pas réussi à s'intégrer à l'équipe constituée d'autres psychologues et psychothérapeutes.

✦ *Commentaire*

Le collègue :

« Elle avait fait 'comme si elle l'était' en devenant elle-même psychologue, mais elle ne se reconnaissait pas elle-même dans cette nouvelle identité ».

En passant d'un statut de secrétaire à un statut de psychologue, cette personne se sentait de plus en plus mal à l'aise et n'arrivait pas à s'intégrer à l'équipe des psychologues dans cette nouvelle posture. De son côté, son « accompagnateur VAE » a été véritablement frustré, se sentant trahi par sa collègue : « *je me suis fait avoir !* ». Non seulement celle-ci ne lui a pas témoigné de reconnaissance ne serait-ce que par un merci, mais en plus il s'en voulait ne pas

avoir su percevoir la véritable demande, qui était en fait une demande de prestige, laquelle n'était pas associée à une réelle motivation à devenir une psychologue.

Illustration 20

Frédéric : un échec vécu comme un succès

Un employeur bienveillant met gracieusement un bureau à la disposition de son employé en situation précaire pour « travailler » la VAE

- Le fait que son employeur ait mis gracieusement un bureau à sa disposition pour lui permettre de réaliser sa VAE dans de bonnes conditions, a permis à Frédéric de constater la confiance que celui-ci lui accordait. Ce fut une surprise. La qualité de sa relation avec sa hiérarchie a été une première satisfaction. De plus, bien qu'il n'est pas réussi à valider entièrement le diplôme sollicité « d'Accompagnateur social et professionnel » (diplôme qualifiant en relation directe avec ses activités bénévoles), le jury n'ayant pas validé la totalité de sa demande ; la satisfaction de Frédéric était totale dans la mesure où il ne pensait jamais réussir à obtenir ne serait-ce que l'accès à une formation au regard de son niveau scolaire.

✦ *Commentaire*

Nous avons été stupéfaits de constater qu'un candidat très fragilisé par sa situation personnelle (ne se consacrant qu'au bénévolat au Secours Catholique depuis plus de vingt ans sans jamais percevoir de salaire) a réussi après plusieurs tentatives échouées à se former. Celui-ci a pu porter un regard rétrospectif sur son histoire professionnelle et a pu engager l'écriture sur l'analyse de ses tâches. C'est à partir du moment où sa hiérarchie lui a donné un signal fort de soutien en mettant à sa disposition un bureau et un emploi du temps d'occupation adapté à ses besoins, que Frédéric a pu se consacrer à la rédaction de son dossier de VAE. C'est donc un échec très relatif, le résultat de la VAE est vécu comme un succès compte-tenu des faibles chances que Frédéric estimait posséder à l'entrée du dispositif pour réussir sa VAE. Cela représente pour lui une grande victoire dont il est très fier. Très motivé, il se sent prêt à suivre la formation complémentaire pour acquérir le diplôme.

Illustration 21 : Laurent un abandon de VAE requalifié en projet différé

□ « Bonjour Madame,

Je vous remercie pour votre disponibilité et vos bons conseils. J'ai discuté avec mes collègues ingénieurs. Certes, j'ai le profil pour être ingénieur Méthode par exemple. Mais je préfère demander de valider mon DUT⁸⁸ qu'une licence car :

- J'ai envie de valider et de clore quelque chose
- Je veux devenir ingénieur en alternance et via un bac+2 cela est possible et mon employeur semble disposer à m'accueillir
- Je souhaite me reposer (et mon couple) un peu après 4 ans d'études... de plus je me marie en septembre...
- Je souhaite prendre un ou deux ans pour me remettre à niveau en mathématique pour avoir de bonne base pour continuer, sinon je n'y arriverais pas.

Comprenez-vous mon choix ? C'est déjà honorable d'atteindre ce but.

Je vous en remercie d'avance »

Laurent

5-3 La lutte contre les abandons en VAE

Pourquoi faut-il remédier aux abandons de VAE ? Nous voyons bien que la question de la réduction du taux d'abandon de VAE se pose en des termes différents selon que l'on raisonne pour l'institution où à partir de la façon dont les professionnels vivent l'accompagnement. Lorsque la logique apparente voudrait que les intérêts convergent, il y a un moment où il faut savoir choisir entre des intérêts parfois antagonistes : ceux des candidats, ceux de l'organisation de travail et ceux des accompagnateurs.

Nos questionnements se posent en ces termes :

⁸⁸ Diplôme universitaire de technologie (niveau 5).

- Quels est le statut de l'abandon ?
- A-t-il une fonction : est-il un catalyseur de résolutions de problèmes ?
- Y a-t-il un aspect positif de l'abandon considéré comme le résultat d'un accompagnement dédié à une procédure impossible à atteindre ?
- L'abandon est-il une chance pour aller vers autre chose de plus vitale que la VAE ?

Se consacrer à l'atteinte de ce but intermédiaire suppose que les accompagnateurs s'autorisent à « dévier » de leur mission « institutionnelle » vers une prise en charge plus centrée sur la demande réelle. Il y a un glissement de leur posture. Procéder de cette façon comporte un risque : en reléguant - momentanément ou définitivement - la VAE à une place non prioritaire ils convoquent d'autres compétences. Ils abandonnent - pour un temps - le dossier mais pas la personne en ce centrant sur elle. Cela nous amène à réfléchir au sens de leur mission d'accompagnement lorsque le processus d'accompagnement est interrompu. Garde-t-il sa valeur ? « Choisir l'autre » au détriment de leurs objectifs professionnels peut placer les accompagnateurs dans une situation paradoxale, voire une double contrainte : accompagner dans l'abandon en aidant l'individu à se réorienter ou le laisser advenir ?

A ce jour, les recherches actuelles n'offrent pas de vision sur les développements possibles de ceux qui sortent du processus. Les causes d'abandons peuvent faire l'objet de statistiques, mais ne disent rien des interventions d'accompagnement et autres stratégies inédites, en dehors des étapes prévues par le dispositif, qui ont été initiés et sont intervenues pour tenter de les éviter.

L'institution et l'accompagnateur qui ont considéré la demande recevable sont en droit de se poser un certain nombre de questions sur cet abandon ? L'accompagnateur peut se mettre facilement en question sur les décisions délibérées ou contraintes, des candidats de ne pas donner suite, d'autant plus que les cas se font de plus en plus nombreux.

Nous allons exposer trois cas de figure de lutte contre les abandons : au niveau institutionnel par la présentation d'une consultation publique, au niveau d'une structure privée, et enfin au niveau d'un organisme certificateur.

5.3.1 La lutte contre les abandons au niveau institutionnel

- Présentation d'une consultation publique

En 2010, la Commission européenne a lancé une consultation publique ayant pour but d'inviter les acteurs impliqués dans la validation de l'ANFI⁸⁹ à participer à une enquête en ligne composée de trois volets :

- L'importance de la validation de l'ANFI ;
- Les développements et les défis dans ce domaine ;
- Les actions et les priorités politiques de l'Union Européenne (UE).

L'enquête a montré que les répondants jugent importante la validation de l'ANFI, mais elle est loin d'être reconnue de la même façon que l'apprentissage formel, notamment en matière de recrutement. Ils disent qu'elle est nécessaire, mais insistent sur les entraves à la poursuite du développement de la validation de l'ANFI, comme l'insatisfaction vis-à-vis des mécanismes de validation existants, et sur les obstacles, comme la méconnaissance du dispositif et le manque de confiance dans les processus de validation et les résultats. Ils en concluent que les mécanismes de validation existants doivent être améliorés. De fait, une recommandation du Conseil de 2012 a fixé à 2018 l'échéance de la mise en place de dispositifs nationaux de validation et mentionne explicitement l'inventaire européen qui marque la volonté publique des Etats membres de l'UE d'avancer sur la voie de la validation.

L'institut d'études de la Confédération européenne des syndicats (CES) a organisé en juin 2012 à Lisbonne (Portugal), une conférence dont le rapport final évoque les difficultés rencontrées dans le développement de la validation, notamment des réticences de certains pays à l'égard d'instruments européens jugés trop exhaustifs et abstraits, les résistances des systèmes éducatifs devant le besoin de considérer les diplômes comme certifiant des compétences acquises dans un cadre de travail.

⁸⁹En Europe, la terminologie française des acquis de l'expérience est prise en compte sous l'appellation suivante : « Apprentissages non formels et informels » (ANFI). Ce terme apparaît pour la première fois au niveau européen en 1995 dans le livre blanc « *Enseigner et apprendre : vers une société cognitive* » (Commission européenne, 1995).

Selon une étude du Pôle Rhône-Alpes de l'Orientation (PRAO) de mars 2015, le délai moyen entre la réception de la décision de recevabilité et la notification de la décision du jury est de treize mois. Cette durée est incompatible avec le désir des demandeurs d'emploi de trouver ou de retrouver un poste rapidement et augmente pour les salariés la probabilité d'apparition d'un événement personnel ou professionnel qui conduise à l'interruption du processus.

En décembre 2015, le Premier Ministre, Monsieur Emmanuel Valls, a demandé à l'Inspection générale des Affaires sociales et à l'Inspection générale de l'administration de l'Education nationale et de la recherche (IGAENR)⁹⁰, d'engager une évaluation de la politique publique de VAE⁹¹ au titre de la modernisation de l'action publique sous cinq angles :

1. L'efficacité de la VAE ;
2. L'efficience des dispositifs de gestion de la VAE ;
3. La gouvernance de cette politique ;
4. L'équité d'accès à la VAE d'un point de vue territorial et sectoriel ;
5. L'adaptation de la VAE aux besoins, les compétences et profils des potentiels bénéficiaires, la qualité des dispositifs d'accompagnements aux demandeurs d'emploi.

La mission s'est proposée d'organiser ses travaux selon deux types de questionnements : le premier pour interroger la place de la VAE aujourd'hui en termes d'objectifs et d'attentes ; le second questionnement a porté sur la réduction des obstacles à la démarche de validation des acquis.

Quatre obstacles au développement de la VAE ont été listés par la mission à ce stade :

⁹⁰ Evaluation de la politique publique de validation des acquis de l'expérience, cahier des charges, avril 2016, inspection générale des Affaires sociales, inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche (IGAENR), établi par : Xavier Chastel, Isabelle Menant, inspecteurs généraux des Affaires sociales ; Christian Le Pivert, Philippe Santana, Philippe Sultan, Inspecteurs généraux de l'administration de l'Education Nationale et de la recherche.

⁹¹ La Commission européenne fait de l'évaluation des politiques publiques une exigence réglementaire systématique dans le cadre des financements alloués aux états membres depuis 1990. Fortement liée à la rationalisation de l'action publique, l'évaluation vise à déterminer dans quelle mesure une politique publique a atteint les objectifs qui lui sont assignés et a produit les impacts escomptés auprès des publics concernés.

1. La recherche du titre correspondant ;
2. La lisibilité, cohérence, modularisation ;
3. La durée de la procédure qui serait à l'origine de l'abandon de certains candidats ;
4. La qualité de l'accompagnement qui constitue un point important, notamment pour les demandeurs d'emploi, puisqu'il est démontré que l'accompagnement augmente les chances de succès. Il a été pris en compte par les rectorats, par la mise en place d'une charte de l'accompagnement, et par certains financeurs - OPCO ou région - mais le dispositif reste incomplet, faute de règles instaurées par le code du travail.

Deux questions restent par ailleurs non traitées : pour accroître les chances de succès, faut-il développer le lien entre accompagnateur et certificateur ? Faut-il définir le profil de l'accompagnateur : spécialiste du secteur d'activité ou spécialiste de la méthodologie ?

Trois raisons concernant le concept même de VAE sont souvent évoquées pour expliquer le faible recours à ce dispositif. La VAE est souvent utilisée dans une approche adéquationniste (reconnaissance de compétences acquises par une personne exerçant le même métier depuis de nombreuses années et ne possédant pas le diplôme correspondant). Cette approche limite les perspectives de progression professionnelle et/ou salariale au sein de l'entreprise. Les secteurs d'activité où le recours à la VAE est le plus important sont d'ailleurs ceux du sanitaire et du social qui supportent, pour certains de leurs salariés, l'obligation réglementaire d'un niveau de formation minimum. Dans ce cas, l'obtention de la VAE ne permet pas d'évoluer mais de sécuriser son emploi.

La validation des acquis concerne une très faible proportion des demandeurs d'emploi⁹². Environ 15000 demandeurs d'emplois sont candidats aux certifications de l'ensemble des ministères soit 0,25 % du nombre total des demandeurs d'emploi⁹³. Les demandeurs d'emploi se dirigent ou sont orientés le plus souvent vers un titre du ministère en charge de l'emploi qui compte environ 60 % de demandeurs d'emploi parmi ses candidats. A l'inverse dans les 14 %

⁹² Les données de ce paragraphe sont basées sur les années 2010, 2011 et 2012.

⁹³ Environ 5.500.000 demandeurs d'emploi sont inscrits en fin de mois à Pôle emploi – Catégories A, B, C, D et E (ensemble des catégories) – France métropolitaine – Série VS-CJO. Source Insee décembre 2019.

des candidats aux titres du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, 10 % du ministère de l'agriculture et 1 % du ministère de la défense sont demandeurs d'emploi.

Le rapport issu de la consultation publique se termine par un certain nombre de recommandations ciblant un renforcement de l'adéquation avec le marché du travail et pour la sécurisation des parcours professionnels. L'idée émergente est un accompagnement renforcé pour certains publics spécifiques. En ce sens, la VAE pourrait constituer un outil pertinent pour l'accompagnement des transitions professionnelles, c'est-à-dire pour les salariés en poste désirant changer d'entreprise ou exposés à un risque de perte d'emploi. En effet, la VAE permet de valider des compétences acquises de façon successive dans des activités éventuellement différentes (métiers, bénévolat, mandat) et de leur donner un sens dans une perspective de progression professionnelle, transcendant les référentiels métiers ou les secteurs.

En ce qui concerne les modalités opérationnelles de l'évaluation, à partir de ces éléments de cadrage, la mission a différencié ses analyses selon les différents publics potentiellement concernés (demandeurs d'emploi/salariés, enseignement supérieur/faible niveau de qualification) et parmi les salariés, selon la taille de leur entreprise (PME/TPE⁹⁴ opposé à grand groupe).

Certaines propositions, à ce jour, n'ont pas été reprises et semblent a priori pertinentes. La mission souhaiterait à l'avenir à nouveau expertiser certaines propositions qui figuraient dans le rapport en 2008 remis par Vincent Merle au Secrétariat d'Etat chargé du travail, et connaître les raisons pour lesquelles elles n'ont pas été mises en œuvre. La mission souhaite examiner par ailleurs la recommandation faite par le rapport du député Pascal Terrasse sur les enjeux de l'économie collaborative concernant la « prise en compte des périodes d'activité dans le cadre de la procédure de validation des acquis de l'expérience ». La mission propose également d'examiner à nouveau l'opportunité et la possibilité de définir un objectif et éventuellement une articulation avec des plans d'actions précis. Ils pourraient être dans ce cadre, définis en termes de progression annuelle.

5.3.2 La lutte contre les abandons au niveau d'une structure privée d'accompagnement en VAE

- Présentation d'une étude sur une situation de risque probable d'abandon en VAE

⁹⁴ PME : petites et moyennes entreprises. TPE : très petite entreprise.

Au cours du premier semestre 2015, une étude a été réalisée par les consultants en VAE d'un cabinet privé⁹⁵ sur les déterminants de la réussite et de l'abandon prématuré de projets de VAE en cours d'accompagnement. Celle-ci a ouvert un champ réflexif sur les réponses appropriées pouvant être apportées par les accompagnateurs aux situations susceptibles d'engager les candidats dans une logique d'abandon. C'est à partir d'un cas spécifique auquel un des consultants a été confronté au cours d'un accompagnement, qu'une réflexion commune a été initiée sur la multiplicité des postures de l'accompagnateur face à une situation de blocage, où l'univers des possibles paraît très étendu.

Illustration 22

□ Louise : une communication bénéfique à la levée des blocages

Le cas relaté est celui de Louise. Salariée au sein d'une entreprise française depuis trente ans, Louise a démarré son projet de VAE dans le cadre d'un plan de départ volontaire. Son parcours en VAE a débuté en janvier 2015 avec un entretien de diagnostic qui a validé la faisabilité de sa VAE pour un titre professionnel de gestionnaire de paie de niveau 3. Ayant atteint, au mois d'août 2015, plus de la moitié de la rédaction de son dossier, la candidate devait transmettre la suite de son écrit au consultant début septembre, au retour de vacances de ce dernier. Le jour du rendez-vous fixé pour l'envoi et la lecture commune du dossier, la candidate manifeste des inquiétudes dans un courriel adressé à son consultant :

« Bonjour, je vous envoie un grand vide ... J'ai beau tourner le problème dans tous les sens, je n'y arrive pas. J'espère qu'aujourd'hui vous pourrez m'aider à avancer ! A tout à l'heure et désolée de mon manque de travail. ».

Cet état de doute a été également confirmé lors de leur entretien téléphonique ultérieur, comme rapporté par le consultant à son équipe :

⁹⁵ Etude menée par Jules Apenuvor et François Brion ayant pour titre « *Comment débloquer une situation de risque probable d'abandon de VAE ?* ».

« Elle m'a dit d'emblée : vous avez vu mon courriel ? Je n'y arrive pas, je me réveille à quatre heures du matin et je passe deux heures devant mon ordinateur sans rien écrire. C'est la page blanche de l'écrivain ».

Une telle situation a constitué un point d'alerte dans l'accompagnement à la VAE, car elle était susceptible de conduire la candidate dans une dynamique d'abandon. Aussi, pour l'accompagnateur, il était nécessaire qu'une réponse adéquate soit apportée. Il est alors intéressant d'analyser la posture et la démarche adoptées par celui-ci pour répondre aux besoins de la candidate à ce moment précis qu'elle a formulé ainsi :

« J'espère qu'aujourd'hui vous pourrez m'aider à avancer ».

Le consultant fait part de son analyse de la situation aux autres membres de son équipe :

« La candidate rédigeait régulièrement et progressait bien dans la rédaction de son dossier. Elle en était à plus de la moitié de son dossier. En recevant son courriel, je me suis interrogé sur les causes de ce blocage. J'étais néanmoins rassuré, car le plus important, c'est qu'elle me l'écrive et qu'elle m'en parle. J'en ai alors déduit que ce n'était pas très grave et que la situation était 'récupérable'. Ensuite, au début de l'entretien téléphonique, j'ai laissé la candidate m'exposer ses inquiétudes. J'ai alors noté qu'elle bloquait sur la section portant sur la paie alors que selon elle, c'était son point fort. Enfin, en m'appuyant sur ces éléments, j'ai pu objectiver les choses, car ces situations sont relativement fréquentes en accompagnement à la VAE ».

À la suite de cette analyse partagée avec ses collègues, l'accompagnateur a adopté une démarche dont la finalité était à la fois d'amener la candidate à décrire la situation, à identifier les clés pour résoudre les blocages et à reprendre confiance en elle pour la suite de la démarche, en adoptant la posture suivante à travers la description qu'il en fait :

« Je lui ai dit : 'on va relire votre dossier et on va identifier les points de blocage'. En partant du dossier rédigé, nous avons recensé dans un tableau les points de blocage que la candidate avait elle-même préalablement soulignés. Nous avons alors discuté de chaque point pour comprendre la source du problème. Ensuite, nous avons défini les actions à mener pour chaque situation. Par exemple, elle devait rechercher des informations auprès de ses collègues, solliciter l'aide de son mari pour les soucis de mise en forme de tableaux *Excel*, ou encore aller faire une recherche bibliographique en bibliothèque. À l'issue de ce travail

d'inventaire et d'analyse, nous avons noté que certains points de blocage étaient liés à l'évolution des procédures organisationnelles au sein de son entreprise et que cela ne pouvait pas constituer un obstacle rédhibitoire pour la rédaction du dossier ».

« À partir de là, elle était déjà plus rassurée ».

Par ailleurs, le fait de travailler seule, isolée chez elle, constituait un point de blocage supplémentaire pour la candidate :

« Elle m'a aussi dit qu'elle n'aimait pas travailler seule chez elle ».

Ensuite, elle a ajouté :

« La fois dernière, j'étais passée devant une bibliothèque et je me suis dit que je devrais y aller pour travailler ».

C'est cette solution qui a été retenue pour permettre à la candidate de se consacrer à la rédaction de son dossier dans un environnement approprié.

Cet ensemble de solutions, identifié à l'issue d'un entretien d'une heure et demi, a permis de lever les blocages relevés. Cela amène à poser quelques éléments de réflexion. On peut tout d'abord repérer à travers cet exemple, la banalité des causes du blocage, dans la mesure où, pris isolément, ces points étaient simples à résoudre. Cependant, abordés dans leurs interrelations, ils constituaient un ensemble inextricable où intervenaient différentes catégories de facteurs, rendant les solutions moins évidentes pour la candidate.

- Le consultant :

« C'était un tout. Elle n'était plus capable d'écrire, même sur des choses basiques. Elle aurait pu abandonner ».

✦ *Commentaire*

La candidate avait certes les solutions à chaque situation, mais il a fallu l'intervention du consultant, alors dans un rôle de catalyseur, pour les faire émerger et en délibérer. Sans aucune prétention à l'exhaustivité, deux facteurs principaux ont pu intervenir dans la construction du sentiment de blocage chez Louise. D'abord, le contexte professionnel difficile, a placé la

candidate dans une situation de désaffiliation qui a contribué à son isolement. Ce sentiment a ensuite pu être renforcé par l'atmosphère de travail en période de vacances où le rythme soutenu de travail hebdomadaire avec le consultant a été rompu. Face à la situation, la posture empathique adoptée par le consultant a permis de créer un cadre favorable à une démarche impliquant la candidate pour trouver les solutions adaptées. La réaction de cette dernière à l'issue de l'entretien est d'ailleurs, à cet égard, évocatrice :

« C'est la première fois qu'on passe autant de temps ensemble alors que je n'ai rien produit ».

Le cas de Louise pose plusieurs questions dont celle de la posture du consultant face à des personnes vivant un contexte professionnel difficile, comme les plans sociaux par exemple. Quelles précautions prendre en amont, c'est-à-dire dès le moment du diagnostic ? Quels facteurs mobiliser, pendant l'accompagnement, pour pallier les éventuels risques de démotivation et de décrochage ? Autant d'interrogations qui méritent d'être prises en compte et intégrées dans les démarches d'accompagnement en VAE.

Cet exemple a le mérite de démontrer l'importance du rôle du consultant. Sans son intervention les points de blocage n'auraient pu être dépassés.

5.3.3 La lutte contre les abandons au niveau d'un organisme de formation supérieur certificateur

- Présentation d'une étude réalisée par un service VAE du Cnam de Paris sur la baisse d'activité

En juin 2015, à la demande de la direction, une réflexion a été menée⁹⁶ par le service VAE du Cnam composé de cinq accompagnateurs, portant sur la baisse d'activité prévisionnelle en VAE et sur l'analyse des pertes d'activité entre les différentes étapes du processus de VAE. Bien que l'origine de la réflexion soit la rentabilité du service, celle-ci a menée à s'interroger sur les motifs qui ont conduit les candidats à ne pas donner suite à leur projet alors que celui-ci

⁹⁶ Il convient de mentionner que ce travail n'a pas un caractère scientifique, mais qu'il est le fruit de plusieurs réunions de travail dont l'exigence de la direction a été de dégager des pistes de réflexions sur le sujet du développement de l'activité VAE, lesquelles ont donné lieu à un rapport écrit.

a été évalué recevable, en ne finalisant pas leur inscription par l'établissement d'un contrat impliquant le paiement effectif et immédiat de la prestation VAE⁹⁷.

Le temps qui s'écoule entre la recevabilité et le paiement effectif est représenté par l'activité prévisionnelle. Un chiffrage au jour le jour permet de visualiser en termes financiers d'une part, l'activité prévisionnelle et d'autre part, le réel de l'activité (montant encaissés représentant la somme des dossiers financés) exprimé en euros. À tout moment, il est donc possible de connaître la tendance à la hausse ou à la baisse de l'activité par une somme que l'on pourra comparer à une autre sur une période donnée. L'activité prévisionnelle est calculée à partir du nombre de dossiers multiplié par le coût, montant qui représentera le montant réel encaissé si les dossiers ont reçu un accord de financement : de l'employeur, du candidat lui-même ou de Pôle emploi et du Conseil Régional d'Ile-de-France (CRIF) selon les cas.

Un candidat dont la recevabilité a été validée non seulement par l'accompagnateur mais aussi par un enseignant ne pourra prétendre à la phase d'accompagnement, tant que le financement n'a pas été effectif et matérialisé par l'établissement d'un contrat d'accompagnement qui signifie paiement et engagement au sens juridique. Ainsi, le financeur, quel qu'il soit, s'engage à payer la totalité de la prestation quelle que soit l'issue du projet, et même si le candidat abandonne⁹⁸. L'accompagnement ne peut donc commencer qu'une fois le financement effectué (paiement individuel en espèces ou engagement par la signature du contrat dans le cas d'un financement de l'employeur ou de Pôle emploi et du CRIF). La « non contractualisation » est exprimée en termes de « pertes » ou de « manque à gagner » par les comptables pour désigner le différentiel entre les attentes de financement non réalisées et les financements effectifs collectés. Les abandons peuvent ainsi s'exprimer en euros.

Dans l'étude réalisée, deux types de causes de ses défections ont été mis à jour : les causes externes, indépendantes des candidats, et les causes internes, inhérentes aux candidats. Des solutions ont été envisagées en ce qui concerne ces deux types de causes.

⁹⁷ Le tarif de la VAE applicable en 2018 est de : 1310 euros à titre individuel, 2500 euros pour le financement employeur ou OPCO, 1750 euros financés par Pôle emploi et le CRIF qui représentent une subvention pour laquelle le candidat demandeur d'emploi n'a rien à déboursier.

⁹⁸ Un document a été créé « attestation sur l'honneur » obligeant le candidat à financer le projet soit en cas de défaillance du tiers payeur, soit en cas d'abandon de sa part sans motif qualifié de force majeure.

✓ **Actions à mettre en œuvre en ce qui concerne les causes externes**

Quatre actions ont été identifiées :

1. Amélioration de la communication écrite (support papier et support numérique) ;
2. Amélioration de l'outil de gestion informatique⁹⁹ de la VAE, interface entre l'accompagnateur et le candidat, jugé trop complexe et manquant de fiabilité ;
3. Efforts de simplification pour la description de la démarche de VAE qui paraît trop complexe. Le faible taux de personnes qui ont participé physiquement à une réunion d'information collective et qui donnent suite à leur souhait de réaliser une VAE par rapport au nombre total de participants à la réunion interroge. De plus, la multiplicité des sollicitations des candidats et complexification de la démarche en amont de la prise en charge est trop lourde : participation obligatoire des candidats avant le premier rendez-vous d'assister à une réunion d'information collective et obligation de renseigner un document complexe sous forme de tableau (Tableau 1) faisant partie du travail d'élaboration des argumentaires demandé dans le « dossier d'expériences »¹⁰⁰.

Intitulé code UE (unité d'enseignement)	Compétences visées par cette UE (en vous basant sur le descriptif de chaque UE)	Auto évaluation en % des compétences possédées	Exemples de situations professionnelles précises au cours desquelles j'ai exercé des compétences correspondant à celles visées par l'UE	Commentaires
			<i>Année :</i> - <i>Réalisation : ...</i> <i>Année :</i> - <i>Réalisation : ...</i>	

Tableau 1 : Identification des liens entre les expériences professionnelles et la certification visée

⁹⁹ Il s'agit de l'application « Div@ » : réseau informatique privé dédié à une utilisation particulière : conçue pour les usagers (les candidats) et pour les professionnels (les accompagnateurs et les gestionnaires) avec des fonctionnalités différentes. Son utilisation n'a pas seulement pour objet de remplir son dossier à distance. C'est un outil interactif qui permet aux accompagnateurs de suivre le candidat dans la progression de son dossier et de répondre par écrit à ses messages.

¹⁰⁰ Document qui jusqu'en 2010, était intégré au dossier VAE représentant de manière synthétique les liens entre les expériences professionnelles et les contenus des enseignements demandés.

Ce travail est demandé aux candidats potentiels à l'issue de la réunion d'information collective avec la consigne suivante :

« Pour donner suite à votre inscription en VAE sur notre site, nous vous convions à une réunion d'information qui aura lieu le... Lors de cette rencontre vous serez informé du cadre légal de la VAE, de la procédure mise en œuvre au Cnam (durée, tarifs, mode de prise en charge, jurys, modalités d'accompagnement à constitution de votre dossier). Afin de préparer cette rencontre, il est important que vous :

- Identifiez le diplôme que vous souhaitez obtenir en VAE en fonction de votre expérience, de votre qualification, de votre objectif ;

Une fois le diplôme identifié, il faut vérifier si votre expérience couvre bien l'ensemble des compétences visées par ce diplôme ;

- Pour cela, consultez le programme de chaque unité d'enseignement constituant le diplôme, et mettez en parallèle vos expériences et/ou votre formation qui illustrent votre maîtrise de ce contenu sous forme de tableau. Ce tableau complété ainsi que votre CV et les justificatifs de diplômes et d'expériences doivent nous être adressés ».

Le Service VAE

4. Le problème du coût. Il est trop élevé, surtout pour les candidats désirant être libres de tout engagement extérieur et qui financent seuls leur VAE. Ceux-ci représentent 58% des modes de financement en moyenne sur les dix dernières années). Les chiffres baissent depuis 2011.

✓ **Action à mettre en œuvre en ce qui concerne les causes inhérentes aux candidats**

Les motifs énoncés dans l'étude sont regroupés en cinq catégories et sont relatifs :

1. À la situation du candidat : expérience insuffisante ou trop limitée, niveau de responsabilité insuffisant au regard des attendus du diplôme, prise de conscience du délai de réalisation trop long, manque de disponibilité, peur de la difficulté du travail demandé ;

2. Au positionnement de l'enseignant : son avis est défavorable ou peu précis. Personne très difficilement joignable ce qui fait que les candidats renoncent, ou bien encore l'enseignant refuse d'émettre un avis ;

3. À la durée excessive pour l'obtention de la réponse concernant le financement de pôle emploi ;
4. A une reprise d'activité du demandeur intervenant dans le même temps ;
5. Aux éléments d'analyse des abandons en cours d'accompagnement : les départs à l'étranger, les difficultés à l'écriture, les imprévus de la vie, une surcharge d'activité, ont été identifiés comme les causes les plus fréquentes d'abandon.

Il est ressorti de cette réflexion des solutions pour « retenir » les candidats, telles que celles qui envisagent de développer les liens entre acteurs pour développer la communication entre les différents prescripteurs de la VAE (Apec, cabinets de placements, centres de bilan de compétences etc.) ainsi qu'améliorer les outils numériques pour les usagers.

On note cependant que les abandons diminuent singulièrement lorsque les candidats sont intégrés dans une démarche collective, car la démarche est plus rapide, les risques d'abandon amoindris. L'entreprise « cliente », initiatrice de la démarche propose au salarié un parcours clé en main : elle sélectionne le diplôme visé, s'occupe du dossier de recevabilité, choisit un accompagnement et constitue le jury. Néanmoins, les candidats ne s'approprient pas forcément leur démarche et ne perçoivent pas toujours la manière dont elle pourra changer leur parcours professionnel¹⁰¹. Si la démarche va dans le sens d'une qualification, les salariés ne sont pas maître de l'orientation que pourra prendre leur carrière. La question du consentement à la démarche se pose, car si c'est l'employeur qui l'initie, en pratique, les salariés ne sont pas vraiment libres de refuser cette proposition.

5.3.4 La lutte contre les abandons au niveau de la recherche universitaire

Pour enrichir notre réflexion, nous avons choisi de vous présenter les résultats d'une étude intitulée : « *Analyse des abandons prématurés¹⁰² lors d'un accompagnement à la VAE : une recherche empirique* »¹⁰³ menée par le Département de Psychologie de l'Université de Rouen

¹⁰¹ Source : le cnam mag', n°7 – avril 2017.

¹⁰² Les auteurs parlent aussi de *drop out*, ou de *grasping reflexe*.

¹⁰³ Rapport de l'AERES (Agence sur l'unité : Psychologie et Neurosciences de la Cognition et de l'Affectivité (PSY-NCA) EA 4306 sous tutelle des établissements et organismes : Université de Rouen 76821 Mont Saint Aignan. Rapport Hcéres.

en 2009. Dans un deuxième temps nous présenterons une thèse d'Anne-Juliette Lecourt sur une analyse des parcours de validation des acquis de l'expérience (2011).

- Présentation d'une recherche sur l'analyse des abandons en cours d'accompagnement en VAE

Cette recherche¹⁰⁴ a été réalisée en 2009 par Bernaud, Ardoin, Leroux et Declercq. Elle s'appuie sur un échantillon de 162 personnes qui se sont engagées à différents stades du dispositif.

La comparaison entre les personnes ayant abandonné et celles ayant poursuivi leur VAE porte sur :

- Le sentiment d'efficacité générale ;
- Le soutien social professionnel et personnel ;
- L'autodétermination ;
- Les difficultés rencontrées lors de l'accompagnement.

Une analyse discriminante menée entre les « décrocheurs » et les « poursuivants » ainsi que les propositions des participants, permettent d'identifier les variables clés et d'effectuer des recommandations pour améliorer l'accompagnement à la VAE.

Cette recherche réalisée à partir de perceptions subjectives peut donner des pistes pour réduire les taux d'abandon. Il semble que les besoins vont dans le sens d'un dispositif d'accompagnement renforcé. En effet, les facteurs psychologiques et psychosociaux, le soutien de l'environnement et le sentiment d'efficacité générale, semblent jouer un rôle prépondérant dans le mécanisme de retrait définitif de la procédure VAE. Ces données corroborent d'autres recherches sur le rôle des croyances personnelles et l'effet du soutien social (Bandura, 2002 ;

¹⁰⁴ Recherche intitulée : « *L'évaluation des politiques publiques. Entre culture du résultat et apprentissage collectif* » Laboratoire CIVIIC : Centre Interdisciplinaire sur les Valeurs, Idées, Identités et Compétences en éducation et formation créé en 1996 (Université de Rouen - UFR des Sciences de l'Homme et de la Société - Université de Rouen 76821 (Mont-Saint-Aignan) dont le champ de compétences est l'évaluation de politiques publiques en matières d'éducation : Source : <https://www.cairn.info/revue-esprit-2008-12.htm>

Gloria et al. 2011). Elles semblent démontrer que les difficultés inhérentes au parcours peuvent être surmontées si les facteurs psychologiques et sociaux sont favorables.

Il ressort de la présentation des résultats que les implications pour la recherche sont conséquentes. D'après les auteurs, il est nécessaire d'engager des études plus fines sur le processus de décision d'abandonner (dans une perspective développementale) et de développer des recherches sur les effets à long terme de ce dispositif.

De même la question de l'abandon en consultation devrait être élargie en prenant en compte les différents niveaux d'engagement et d'implication que la personne peut manifester tout au long de l'élaboration de son projet. Il s'agit d'un champ pour lequel le développement de recherches empiriques devrait être encouragé, au risque de voir ces dispositifs se tarir. En effet, les auteurs pensent que le fait d'identifier plus rapidement les raisons d'un abandon pourrait permettre d'orienter plus rapidement et plus efficacement la personne en demande vers un dispositif plus adapté. Par exemple en changeant le contenu du dispositif par la prise en compte de la perception des individus quant aux difficultés rencontrées. Pour exemple, le conseil adaptatif permettrait d'optimiser les prises en charge, augmenter leur efficacité et en conséquence augmenter la satisfaction des usagers à l'égard de ce type de service.

- Présentation d'une thèse sur une analyse de parcours en cours d'accompagnement en VAE :
« *Du Capital Humain aux Capabilités : une analyse des parcours de Validation des Acquis de l'Expérience* » (Lecourt, 2011)

L'objectif de cette thèse réalisée par Lecourt est d'analyser les parcours individuels au sein du dispositif VAE dirigés vers une certification de niveau 5 (ancien CAP/BEP). A l'aune des discours de lutte contre les inégalités d'accès à la certification, elle vise à lutter contre les inégalités d'accès à la certification, en supposant que la création d'un tel droit individuel, confortant la responsabilité de l'individu quant à la valorisation de son expérience, ne fait pas de ce droit une réalité pour tous. L'objectif est d'observer les phénomènes de différenciation du déploiement de la VAE.

Le modèle d'analyse de l'auteure procure plusieurs éléments de compréhensions des parcours VAE. Les candidats disposent d'un même droit, mais ces derniers ne le mettent effectivement pas en œuvre avec la même efficacité :

- Le dispositif VAE fait écho aux pratiques institutionnelle des certificateurs. Dans le même ordre d'idée, il prolonge les enjeux socioéconomiques des secteurs d'activités sur lesquels se situent les candidats et révèle les stratégies de professionnalisation des employeurs ;
- L'engagement de l'entreprise dans la démarche du candidat joue comme un facteur de conversion favorable à la validation. Ce dernier tend à amoindrir les risques des abandons contraints. L'auteure souligne que ce résultat soulève la question de la responsabilité de l'entreprise dans l'octroi des droits individuels visant à sécuriser les parcours professionnels (Zimmerman, Caillaud, 2011) ;
- La capacité du salarié à s'exprimer auprès de son employeur représente aussi un facteur de conversion favorable. Par contre, la participation de l'employeur a une telle démarche devient en effet néfaste lorsqu'elle réduit l'espace de liberté de son salarié ;
- Dans le même ordre d'idée, des espaces de choix et d'actions contraints au sein du dispositif, notamment au regard de l'accompagnement, amenuisent les chances d'obtenir la certification visée et accentuent par réciproque les risques d'abandons.

L'originalité de cette recherche réside dans le fait que l'auteure a enrichi les hypothèses « ressourcistes » et « utilitaristes » empruntées aux théories du marché du travail (Théories du Capital Humain et du Signal) en soulevant la question de la mise en œuvre réelle de ce droit, et en interrogeant différemment la notion d'expérience et d'accompagnement. Dans cette approche, son modèle d'analyse original permet d'examiner dans quelle mesure les parcours individuels en VAE dépendent, non pas seulement d'une évaluation de l'expérience exprimée en nombre d'années, comme on l'entend au sein des Théories du Capital Humain et du Signal, mais également de facteurs personnels, environnementaux et sociaux, objectifs et subjectifs. Pour l'auteure, ce sont ces facteurs de conversion environnementaux, sociaux et individuels qui déterminent la mise en œuvre des ressources et des droits dont dispose le candidat au sein du dispositif. Cela constitue un ensemble expérientiel qui forme une structure de contraintes et d'opportunités qui structure le parcours des candidats (Lecourt, 2011).

Les estimations de la probabilité de validation (versus abandon ou aucune validation) à l'issue du parcours VAE, réalisées à partir de l'enquête Dares-Drees¹⁰⁵, tendent à confirmer le modèle

¹⁰⁵ La Dares : la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques. La Drees : la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques.

de Lecourt et met en évidence des inégalités qui étaient jusque-là invisibles, surestimées ou sous-estimées, dans le cadre d'une analyse en termes de Capital Humain et de Signal. « *Ce modèle met en exergue la nécessité d'observer les situations individuelles avec un autre regard que celui emprunté par les conceptions 'utilitaristes' ou 'ressourcistes' des actions individuelles. Les individus n'ont pas les mêmes capacités à mettre en œuvre leur droit et leurs ressources* » (p.217).

Les résultats de ces deux recherches débouchent sur l'intérêt à procéder à la détection précoce des probabilités d'échecs ou de réussite pour les individus à risques (par la détermination de profils) pour prévenir les abandons en VAE en intégrant par exemple une démarche qualitative dans la fonction d'accompagnement :

- Fournir des indications sur les caractéristiques de la situation d'exclu ;
- Apporter un éclairage sur les transitions en changeant la représentation des périodes d'inactivité perçues comme des ruptures, en période de transition, de création, de réélaboration d'un itinéraire ;
- Identifier des liens, nous permettant aux professionnels d'approcher une meilleure connaissance de certains types de prise en charge et de rapports, en s'inscrivant dans une nouvelle définition d'une politique d'intégration par la mise en lumière de la partie cachée d'un potentiel humain inexploité ;
- Etablir des zones prioritaires d'actions au regard des budgets limités des Pouvoirs publics (Gamel, 2010).

5-4 Des expérimentations continues pour endiguer les abandons en VAE

Des réflexions sont menées et des expérimentations sont tentées par des organismes privés, comme par exemple, une première initiative qui est en cours d'expérimentation par VAE à destination des jeunes sans qualification. Il en va de même pour un projet de « VAE expérimentale » pour les demandeurs d'emploi en région Grand-Est.

5.4.1 Une initiative en cours d'expérimentation par VAE réalisée par un accompagnateur privé

Toute personne ou organisme public ou privé peut réaliser des prestations d'accompagnement à la VAE et la plupart des certificateurs ont mis en place une procédure de labellisation des organismes qui souhaitent réaliser des accompagnements à la VAE sur tout ou partie de leurs certifications. Les services d'accompagnement à la VAE constituent un marché ouvert. Néanmoins, chaque candidat reste libre de choisir son accompagnateur. Les organismes qui accompagnent les candidats dans leur démarche de VAE délivrent une prestation qui relève de la formation professionnelle. A ce titre, ils sont soumis au contrôle administratif et financier de l'Etat prévu par la loi (Art. L6361-1 et suivants du Code du travail).

✓ **Le contexte de l'expérimentation**

Environ 20 % d'une classe d'âge (18 ans) sort du système scolaire sans aucun diplôme chaque année. Le taux de chômage chez les moins de vingt-cinq ans est très élevé. Pourtant, il existe de nombreux métiers dits « en tension », pour lesquels les entreprises rencontrent de fortes difficultés de recrutement.

Quand on est jeune, toute expérience compte. Que faire de ces apprentissages, des compétences et connaissances acquises ? Comment les prendre en compte ? Le raccourcissement à une année d'expérience professionnelle de la durée nécessaire pour engager une VAE par la loi de 2016 pose clairement la question de la VAE pour les parcours des jeunes.

✓ **Le constat**

Les jeunes non diplômés rencontrent de grandes difficultés d'accès à l'emploi. Ils enchainent les petits boulots. Leur posture n'est pas toujours adaptée au monde de l'entreprise. Ils n'ont pas « appris » à se comporter professionnellement et sont également confrontés à des recruteurs exigeants en termes de diplômes, alors qu'ils sont eux-mêmes en rupture avec le système éducatif.

✓ **La solution proposée : réalisation d'une VAE pendant le contrat en alternance**

Le message est fort : « si vous n'êtes pas 'faits pour l'école', vous pouvez vous diplômer par le travail. Vous aurez donc autant de valeur, c'est juste une autre manière d'apprendre et d'être

reconnu ». Le principe est de proposer un parcours aux jeunes ayant cumulé six mois équivalent temps plein d'expérience, qui leur permettra de devenir visibles et employables sur le marché de l'emploi. Le premier programme sur lequel une expérimentation a été lancée concerne le métier de téléconseiller-chargé de relation « client » (pour lequel il y a une demande : 13000 postes non pourvus sur 27000 demandeurs d'emploi pour cette fonction selon les statistiques nationales 2017).

Un parcours de quinze mois est mis en place avec les modalités suivantes :

- Formation intensive de trois mois à la posture professionnelle et la relation « client » ;
- Embauche en alternance : un jour et demi de formation sur trois jours et demi en situation de travail ;
- Réalisation d'une VAE pendant le contrat en alternance afin d'obtenir un diplôme.

C'est une nouvelle génération de contrat en alternance, le diplôme étant obtenu par l'expérience.

✓ **Accompagnement post-VAE**

Un *job dating*¹⁰⁶ est organisé avec les recruteurs potentiels en fin de parcours, ainsi les candidats peuvent mieux être identifiés par les employeurs potentiels.

✓ **Résultats**

- Ils ont appris à se comporter en milieu professionnel ;
- Ils ont acquis une compétence en relation « client » et présentent une première expérience d'un an dans un métier précis ;
- Ils sont diplômés grâce à leur expérience.

¹⁰⁶ Le *job dating* est un pré-entretien de recrutement minuté au caractère plus informel qu'un entretien d'embauche classique.

Ce parcours n'est donc pas vécu comme un retour à l'école. Toutefois, il est diplômant et donne de la valeur à l'expérience, et donc un regain de confiance aux personnes concernées.

Cette expérimentation représente un potentiel immense pour la prise en charge des publics de décrocheurs en marge du système éducatif. Cela nécessiterait alors de rapprocher la VAE des cursus de formation en alternance.

5.4.2 Un projet de VAE expérimental pour les demandeurs d'emploi en région Grand-Est

Le principe est de proposer un parcours « VAE express » à plein temps. En réunion, par groupes de 6 à 10 personnes, les candidats sont accompagnés par un consultant. Celui-ci attribue 90 % de son temps au suivi individuel des candidats, 10 % sont dédiés aux conseils méthodologiques. Cette approche permet de bénéficier de la dynamique de groupe tout en dispensant un accompagnement individuel et sur mesure pour réaliser une VAE dans un temps court et dédié, afin de limiter les abandons.

Chaque candidat peut ainsi présenter une VAE sur un diplôme différent sans qu'il soit nécessaire de faire des « classes homogènes » qui sont un frein important à la mise en place de prestations de groupe pour les demandeurs d'emploi. Des outils de formation digitale sont également mis à disposition des candidats qui peuvent ainsi progresser sur des domaines requis par le diplôme et pour lesquels ils n'auraient peu ou pas développé d'expérience. Le consultant les aide à appréhender ce contenu et à l'intégrer dans une réflexion globale sur leur parcours pour se servir de ce nouvel apport théorique. Ainsi, une VAE peut être réalisée en moins de trois mois. *A minima*, la totalité des dossiers sont rédigés, et il ne reste plus que le passage devant le jury. On sait qu'à ce stade l'abandon n'est plus possible (sauf cas exceptionnel). L'accompagnement se poursuit de manière individuelle jusqu'au jury.

Le candidat peut entretemps reprendre sa recherche d'emploi (déjà fortement redynamisée par le parcours réalisé), voire même reprendre un emploi, et passer devant son jury quand celui-ci se présente. A l'avenir, l'organisation d'un jury dédié à l'issue du cursus serait un plus.

5.4.3 La « Validation des acquis buissonniers (VAB) : vers une meilleure reconnaissance de l'expérience des étudiants à l'université »¹⁰⁷

Une journée d'étude a été organisée par le CIREL¹⁰⁸ sur l'expérience des jeunes apprentis en alternance à l'université. La question de départ et le titre de cette journée s'est intitulée : « Quel engagement informel dans la transmission professionnelle au travail ? ».

La VAB a pour but de valoriser l'expérience professionnelle et sociale des acquis informels des jeunes sur le terrain (pratiques culturelles et sportives, engagements dans des associations) qui s'inscrit dans une dimension de formation tout au long de la vie. Il pourrait être un dispositif intégrant la prise en compte des expériences informelles des étudiants comme moyen de lutte contre l'échec universitaire afin de faciliter leur insertion professionnelle et de traduire en actes la démocratisation à l'université. La démarche inspirée de la VAE fait partie d'un ensemble de pratiques européennes couvrant le champ des acquis non formels (projet européen Léonardo)¹⁰⁹. A partir d'une configuration des activités menées par les jeunes, il s'agit de réfléchir à un cadre théorique et conceptuel de la notion des « acquis buissonniers », tout en explorant différents outils menés dans la valorisation et la validation des compétences. Par exemple, pour les jeunes de moins de vingt-six ans sans emploi ni formation, le cadre d'accompagnement unique et adaptable par les missions locales est le « Parcours contractualisé d'accompagnement vers

¹⁰⁷ Corinne Baujard - Centre Interuniversitaire de Recherche en Education de Lille (CIREL) - EA 4354. Thèse de Doctorat de 2018, Sujet : Motifs d'adoption, processus d'intégration et modes d'apprentissage e-learning. Mots-clés : « Validation - portfolio numériques - valorisation acquis buissonniers - expérience réflexive - effet formateur de l'apprentissage » Sciences de l'Éducation, Université Paris-Dauphine.

¹⁰⁸ CIREL : Centre interuniversitaire de recherche en éducation de Lille est une équipe d'accueil (ÉA 4354). Ce laboratoire de recherche des Sciences de l'Éducation, en formation des adultes, et plus largement en formation tout au long de la vie en France. Ses champs de recherche sont : le travail éducatif ; les didactiques ; la formation des adultes. Le CIREL constitue numériquement l'une des plus importantes unités de recherche en éducation en France, dans les domaines de spécialité qui sont les siens, une référence dans le champ des sciences de l'éducation et de la formation. Son fonctionnement traduit le passage d'une logique de transversalité vers une culture de projets construits autour de thématiques fortes : professionnalisation ; travail, activités, pratiques ; savoirs, apprentissage, enseignements ; innovation pédagogique.

¹⁰⁹ Le programme LEONARDO DA VINCI est un programme mis en place par l'Union Européenne ayant pour but la mise en œuvre d'une politique de formation professionnelle en Europe. Le programme est ouvert à l'ensemble des pays de l'Union Européenne auxquels il faut ajouter l'Islande, la Suisse, le Liechtenstein, la Norvège, la Bulgarie, la Turquie et la Roumanie. Il permet à de nombreux étudiants chaque année de partir faire un stage dans une entreprise étrangère, pour une durée maximale d'un an, tout en percevant une bourse d'aides de la part de l'Union Européenne.

l'emploi et l'autonomie » (PACEA). Il permet notamment de s'inscrire dans l'accompagnement collectif et intensif de douze mois de la Garantie Jeunes¹¹⁰.

5.4.4 Une expérimentation nationale. « 10.000 parcours VAE » : le plan « 500.000 formations » à l'attention des demandeurs d'emploi (2014-2015)¹¹¹

Une expérimentation nationale a été lancée dans le but de permettre à 10000 personnes d'utiliser leur droit à la VAE et à la formation pour obtenir une qualification dans le cadre du plan « 500000 formations », un dispositif qui jusqu'à présent était expérimenté dans cinq régions (2014-2015). Deux structures l'Afpa et Pôle emploi en collaboration avec l'état ont décidé de déployer sur l'ensemble du territoire, dans le cadre du plan, 500000 formations supplémentaires pour les demandeurs d'emploi afin de permettre à des personnes sans diplôme d'acquérir un titre professionnel par la VAE, en complétant au besoin leurs compétences avec des modules de formation. L'objectif était d'engager 7000 parcours.

Cette expérimentation a une dimension territoriale car elle est liée à la prise en compte des besoins des entreprises afin d'amener les participants vers l'emploi.

5-5 L'actualité des réformes de la VAE (échéance fin 2017 et 2018)

Ce paragraphe a été conçu à partir de réflexions issues du rapport Terra nova¹¹² qui fait des propositions pour renouveler la validation des acquis de l'expérience. « *Les évolutions qui seront apportées par la réforme de la formation professionnelle en cours de négociation, par*

¹¹⁰ Source : « *Lettre info* » Défi Métiers du 21.11.2016. La garantie jeunes permet d'accompagner les jeunes entre 16 et 25 ans en situation de grande précarité vers l'emploi ou la formation. Pour la mettre en œuvre, un contrat est signé entre le jeune et la mission locale. Ce dispositif s'accompagne d'une aide financière.

¹¹¹ Cette mise place du plan est encouragée par la Loi du 8 aout 2016, dite Loi travail qui réduit de trois ans à un an l'expérience professionnelle nécessaire pour entreprendre un parcours VAE.

¹¹² Le *Think Tank* Terra Nova progressiste et indépendant est une association française fondée en février 2008 par Olivier Ferrand qui est défini comme un laboratoire d'idées ayant pour but de diffuser des solutions politiques.

la réforme de l'apprentissage en cours de concertation, et par les initiatives du Haut-Commissariat à la transformation des compétences devront accorder toute sa place à la VAE ».

- Synthèse du rapport

La VAE a un bel avenir vers un développement à plus grande échelle dont l'économie et la société françaises ont besoin pour une montée en compétences générale de leur main-d'œuvre pour ouvrir une large voie pour une VAE de deuxième génération. Que faut-il faire pour que les entreprises s'en emparent davantage et en fassent un moyen de reconnaissance des salariés, un outil au service de la mobilité interne ou externe, un instrument de gestion stratégique des ressources humaines ? Ce nouveau rapport de Terra Nova formule plus de vingt propositions, souvent très concrètes, pour réduire les abandons, élargir l'accompagnement, financer le « système » VAE, et inciter les entreprises à s'engager et à ouvrir un réel accès pour les demandeurs d'emploi.

Il s'agit au total d'inventer une nouvelle VAE plus rapide, plus agile et en même temps plus complète, capable d'intégrer des séquences de formation et de tirer le meilleur parti de la transition numérique.

Les ministères certificateurs, et en tout premier lieu ceux de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et des Affaires sociales ont joué - avec excellence - un rôle de pionniers : ils ne doivent plus craindre maintenant que la VAE d'origine, qui reconnaissait à l'expérience professionnelle passée valeur de diplôme sous condition d'un parcours exigeant, se transforme en une VAE tournée vers l'avenir, tout aussi exigeante mais reposant, comme nombre de dispositifs aujourd'hui, « *sur des allers et retours rapides, agiles, entre le travail et la formation, l'écrit et l'oral, le présentiel et le 'en ligne'* ».

De nombreuses évolutions récentes : la création du Compte personnel de formation pour tous, la mise en place des « blocs de compétences »¹¹³, la transformation des diplômes de l'enseignement supérieur dans une logique de compétences, sans parler non plus des transformations digitales ; autant que de connaissances qui, en rendant possible des autodiagnostic de positionnement, des décisions rapides de recevabilité et des simplifications

¹¹³ Les blocs de compétences se définissent comme des éléments identifiés d'une certification professionnelle s'entendant comme un ensemble homogène et cohérent de compétences qui peuvent être évaluées, validées et tracées. Cela permet de faire reconnaître ses compétences sans nécessairement s'engager dans la totalité d'une formation.

administratives, des recours instantanés à des formations en ligne, et des tenues de jurys à distance, vont permettre de faire réellement des sauts qualitatifs en matière de VAE.

Des questions stimulantes pour la réflexion et l'engagement des uns et des autres se posent : s'y jouent le rapport de la connaissance et de la compétence en situation (professionnelle ou autre), autrement dit le rapport de la théorie et de la pratique. S'y jouent aussi les possibilités collectives, par la construction d'un accompagnement de qualité et exigeant (public et privé), par la reconnaissance par les entreprises de leur rôle formatif, de contribuer à renforcer les « capacités » de chacun pour construire un parcours professionnel et social. Tout simplement, un parcours de vie.

- **Des mesures plus récentes en faveur de l'accompagnement**

Pour remédier au problème de l'essoufflement de la VAE, des mesures immédiates ont été mises en place. Les projets à échéance de 2017/2018 ont été annoncées par le gouvernement et ont permis de prendre de nouvelles mesures pour la VAE que nous avons répertoriées en dix-sept classes de mesures dans le sens d'un « choc de simplification » afin de diminuer le taux d'abandon en cours de parcours :

1. Création d'un outil d'aide automatisée à disposition de tous les acteurs du réseau d'accueil, d'information et d'orientation afin d'identifier plus facilement parmi les offres de certification celles qui correspondent le mieux au compétences acquises. Cet outil d'automatisation de l'orientation permet de trouver l'offre la plus adaptée aux compétences.
2. Etude personnalisée du projet de VAE proposée par le certificateur en amont du dépôt de la recevabilité pour diminuer le taux d'abandons de VAE en cours de parcours, de validations partielles sans suite donnée et d'échecs de validations totales, une étude personnalisée du projet en amont du dépôt du dossier de recevabilité est proposée. L'objectif est de faire émerger les risques de ne pas valider des unités d'enseignement au regard des compétences, ainsi que les incertitudes qui pèsent sur le déroulement du parcours et proposer des solutions adaptées (parcours combiné avec la formation, accompagnement renforcé, autre voie ou autre certification etc.). Cet entretien, aujourd'hui quasiment systématique, n'est pas obligatoire et alourdit les démarches. Cette

expérimentation a été réalisée dans certaines régions, sur le périmètre de quelques branches professionnelles et pour certaines certifications du ministère de l'Éducation nationale, une étude personnalisée du projet de VAE par le certificateur pourra être proposée en amont du dépôt du dossier de recevabilité.

3. Alors que le parcours de VAE est souvent long et complexe, une mesure prévoit d'instaurer un délai de douze mois entre la date de recevabilité et la date d'évaluation par le jury. Cela permet aux demandeurs d'emploi d'utiliser pleinement la VAE comme levier d'accès à l'emploi.
4. Harmoniser les pratiques de recevabilité par l'utilisation d'un Cerfa¹¹⁴ unique généralisé pour tous les certificateurs pour toutes les candidatures et l'examen de recevabilité, et quel que soit le type de certification, qui limitera au strict nécessaire les pièces justificatives à fournir et permettra de réduire le nombre d'abandon. Ce document est mis à la disposition des demandeurs puis à transmettre aux organismes certificateurs afin de demander l'examen de la recevabilité de sa demande pour simplifier la demande d'inscription en VAE. Ce document a intégré les dernières évolutions législatives et l'élargissement aux certificats de qualification professionnelle (CQP) et aux titres professionnels. Ces mesures ont été mises en application dès le début 2018.
5. Améliorer la qualité des évaluations pour harmoniser les pratiques d'accompagnement, afin de ne pas nuire à l'égalité des chances entre les candidats sur l'ensemble du territoire, un guide de bonnes pratiques à l'évaluation des candidats à l'attention des jurys sera mis en place et diffusé. Les modules de formation des certificateurs seront mutualisés afin de bénéficier à un plus grand nombre de membres de jury. Il s'agit de mutualiser et d'homogénéiser les pratiques d'évaluation des candidats à la VAE par les jurys afin d'améliorer l'égalité d'accès et la qualité des évaluations des candidats. Un « tronc commun » inter-certificateurs (usage de référentiels d'activités, identification des critères de recours à l'entretien etc.) rendra plus homogène les décisions.
6. Fixer un délai maximum entre l'inscription en VAE et la date de jury pour limiter les abandons. Un délai maximum de douze mois sera fixé entre la date de la demande et la

¹¹⁴ Cerfa (n°12818*2) Annexe B (p.17).

date de jury. Le délai aujourd'hui est jugé trop élevé notamment pour les demandeurs d'emploi pour lesquels ce temps de latence peut constituer une barrière au retour à l'emploi (la VAE étant un levier d'accès à l'emploi). Il sera toujours possible aux candidats de demander une prolongation en cas de besoin. La limitation de ce délai limitera le risque d'abandon.

7. Favoriser le développement de la dématérialisation des dossiers pour les candidats et les jurys. La mise en place d'un dossier VAE dématérialisé via un outil collaboratif va être lancé. Ce qui permet de donner un avis sur la nécessité ou pas de tenir ou non un entretien, alors que faute de temps pour une évaluation juste et qualitative, l'entretien demandé permet d'approfondir l'évaluation du candidat et alourdit la démarche.
8. Application du « silence vaut accord » dans un délai de deux mois pour la phase de recevabilité. La possibilité de saisir l'administration pour voie électronique deviendra effective. Le principe du « silence vaut accord » devrait s'appliquer à toutes les certifications pour la phase de recevabilité de la candidature de VAE (exception faite des diplômes et qualifications relevant du domaine de la santé).
9. Mutualiser et homogénéiser les pratiques d'évaluation des candidats à la VAE par les jurys. L'hétérogénéité des pratiques nuit à l'égalité des chances entre les candidats sur l'ensemble du territoire. La mise en place et la diffusion d'un guide de bonnes pratiques de l'évaluation des candidats, à l'attention des jurys permettra de rendre plus homogène et plus qualitative la réalisation de cette évaluation. Cette homogénéisation et cette mutualisation sera de nature à améliorer l'égalité d'accès ainsi que la qualité d'évaluation des candidats.
10. Développer l'accompagnement des candidats ayant obtenu une validation partielle afin qu'ils puissent poursuivre leur parcours en vue d'une validation totale ; la possibilité d'un accompagnement renforcé (depuis le décret du 12 novembre 2014) pour les candidats ayant obtenu une validation partielle pour les aider afin d'encourager la validation totale et d'augmenter le déploiement de cette mesure.
11. Multiplier les chances de financement : il sera possible de déposer sa demande de financement en une seule fois auprès de tous les financeurs potentiels afin d'éviter des

ruptures de financement qui fragilisent la poursuite du parcours (par exemple en cas de changement de statut, de perte d'emploi, de changement de branche professionnelle etc.). Cette mesure doit être expérimentée dans certaines régions sur le périmètre de quelques branches professionnelles et pour certaines certifications.

12. Développer l'accompagnement pour encourager la validation totale. Les candidats ayant obtenu une validation partielle de leur VAE pourront bénéficier d'un accompagnement renforcé afin qu'ils puissent poursuivre leur parcours en vue d'une validation totale. A cette fin, un guide de bonnes pratiques à destination des organismes d'accompagnement doit être élaboré afin d'encourager la validation totale et augmenter le déploiement de cette mesure afin de réduire les validations partielles.
13. Inciter à être accompagné. L'accompagnement doit être proposé systématiquement aux candidats visant un niveau 3 ou 4 afin de sécuriser leur parcours. Les prestations d'accompagnement constituent de réels atouts pour le passage des étapes les plus exigeantes. De plus, l'accompagnement permet d'accélérer la procédure. Afin de réduire le taux d'abandon en cours de parcours, L'accompagnement permettra de réduire le délai entre la décision de recevabilité et le passage devant le jury en raison d'une amélioration de la qualité des dossiers de VAE.
14. Les ruptures de financement en fonction du changement de statut du candidat fragilisent la poursuite du parcours. Cette mesure devrait permettre d'éviter les ruptures de financement. Fin 2017, une proposition de financement d'accompagnement a été faite à tous les candidats souhaitant se lancer dans un parcours de VAE en vue de l'obtention d'une certification, terme officiel qui recouvre des appellations différentes : diplôme, titre ou certificat de qualification professionnelle de niveau 4 et 5.
15. Faire systématiquement pour tout candidat à une certification de niveau 3 ou 4 une proposition de financement d'accompagnement pour sécuriser son projet. L'accompagnement n'étant pas systématiquement proposé, cela permettrait de réduire le taux d'abandon en cours de parcours pour augmenter les probabilités d'aller jusqu'au bout, l'accompagnement augmentant de vingt-sept points les chances des candidats d'aller jusqu'au passage devant le jury.

16. Mettre en place un cahier des charges des prestations d'accompagnement à la VAE pour permettra une mise en œuvre homogène par les prestataires d'accompagnement sur l'ensemble du territoire. Bien qu'il existe une charte des Services de l'Etat pour l'accompagnement des candidats à la VAE, il existe une grande disparité des pratiques et une hétérogénéité de la qualité de l'accompagnement sur le terrain. Il est donc souhaitable d'harmoniser les pratiques autour des principes directeurs communs et de les rendre opposables à tous les certificateurs. Le cahier des charges définira un niveau de qualité et de prestation minimales. Il sera réalisé sur la base d'une charte et sur la définition de bonnes pratiques. Les modalités de l'accompagnement à distance seront également définies et encadrées. Cette mesure permettra de réduire les abandons en cours de parcours et d'augmenter les candidatures à la VAE. Elle diminuera les contentieux vis-à-vis des accompagnateurs.

17. Définir un référent unique tout au long du parcours pour les candidats qui en auraient besoin. La multitude d'acteurs est une source de complexité pour les candidats peu familiers à ce type de démarche et nuit à la qualité de l'aide qui peut être apportée ainsi qu'à la lisibilité du parcours. Les étapes de la VAE sont simplifiées : pour améliorer l'accompagnement en VAE, un référent unique sera expérimenté dans deux régions sur le périmètre de deux branches professionnelles avec le soutien de la Direction Générale de l'Enseignement Scolaire (DGESCO) et de la Délégation Générale à l'emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP).

5-6 L'actualité de la recherche sur les abandons en VAE

Les études menées pour apporter des éléments de compréhension de ce phénomène sont principalement centrées sur les causes inhérentes à la complexité de la procédure : trop longue, trop floue ou pour laquelle la réussite est trop aléatoire. Les préconisations sont de fait en relation avec la simplification de la procédure, pouvant aller jusqu'à la dénaturer en rompant avec sa philosophie originelle. Vincent Merle y voyait un véritable levier du changement pour en faire un instrument de la gestion des transitions professionnelles sur un temps long. Or, l'actualité juridique qui réduit le temps de l'accompagnement d'un an à quelques mois ne

semble pas aller dans ce sens. En effet, certains organismes certificateurs mettent en place des accompagnements accélérés qui s'apparentent à une procédure bâclée en raison d'un manque de réflexions et de recul sur ce qu'accompagner signifie réellement, étant centrés principalement sur l'atteinte de l'objectif : le dépôt d'un dossier pour validation. Les candidats intéressés sont malgré eux victimes d'une méthodologie qui en est encore au stade expérimental.

D'autres recherches s'attachent au rôle de l'accompagnement et à la nature des différentes pratiques d'accompagnement. Les variations des accompagnements devraient permettre l'augmentation de la persistance des candidats pour aller jusqu'au bout de leur démarche grâce à une attitude plus « soutenante » des accompagnateurs. Mais nous pouvons légitimement se demander que recouvre réellement cette attitude ?

Résumé

En ce qui concerne les recherches sur les abandons en VAE, des études et des statistiques sont publiées régulièrement qui démontrent combien la pérennité du dispositif est en péril. Les motifs évoquent une remise en question des conditions d'accès au dispositif et des motifs sociodémographiques. D'autres motifs d'abandon d'une VAE sont en lien avec les traits de personnalité des demandeurs. Rarement des questions relatives aux relations accompagnateur/accompagné sont interrogées concernant la problématique des abandons et plus précisément les stratégies de maintien ou de rupture de la relation. Au niveau individuel, l'abandon d'une démarche de VAE est très dommageable car elle représente un investissement important. C'est pourquoi l'accompagnateur est très attentif au repérage de signes avant-coureurs telle la perte de contact afin d'anticiper un éventuel décrochage. Répondre positivement à un candidat à un besoin d'un accompagnement plus soutenu est fondamental pour la poursuite de la démarche. S'il n'est pas possible de maintenir un candidat dans la procédure VAE, l'accompagnateur s'attachera à reconsidérer le parcours et le travail de VAE accomplis afin de redéfinir une alternative en terme de projet ou de réorientation. Ce qui nous amène à soulever la question de la relativité de la notion de réussite ou d'abandon ou même d'échec en VAE.

TROISIEME PARTIE :

**PRESENTATION ET ANALYSE DES PRATIQUES
D'ACCOMPAGNEMENT EN VAE**

Avant-propos : genèse de la recherche

Cette partie est consacrée à l'étude des pratiques d'accompagnement en VAE dans un contexte organisationnel bien défini afin de comprendre les causes d'abandons par une analyse fine des phénomènes de décrochages.

La découverte d'une nouvelle activité : l'accompagnement en VAE

J'ai abordé l'accompagnement en VAE pour la première fois lors de mon embauche au Service VAE du Cnam de Paris. Au bout d'un an, suite au départ de mes deux collègues du service pour raisons personnelles, je me suis retrouvée seule pour « tenir » le service VAE, non sans anxiété, puisque j'étais encore débutante dans ce domaine. Cette expérience, m'a confrontée pour la première fois à un sentiment paradoxal : à la fois j'éprouvais une grande solitude, voire un délaissement, et en même temps je bénéficiais d'une grande liberté dans l'accomplissement de mes tâches. Mais a bien fallu faire face à cette situation et relever un défi : j'avais « hérité » de la totalité des dossiers de VAE en cours d'accompagnement de mes deux collègues, en plus des candidats que j'accompagnais soit une centaine de dossiers en tout. Cet été là, pendant une période caniculaire, j'obtenais une dérogation de mon employeur pour être autorisée à travailler pendant la fermeture annuelle du Cnam afin de pouvoir « abattre du travail ». Aujourd'hui, il m'en reste une fierté et une reconnaissance vis-à-vis de mes anciens collègues, qui somme toute, m'avaient permis dès mon embauche, par leur tutorat et leur bienveillance à mon égard, de me sentir à la hauteur d'une telle entreprise et capable d'accompagner les candidats à la VAE. Rétrospectivement, je pense que j'ai dû développer des habiletés professionnelles me permettant d'être efficace en engageant toutes mes ressources, m'obligeant par exemple à être très organisée. L'extension de mon espace de travail (je bénéficiais de davantage de mètres carrés) me permettait de tenir plusieurs rôles, passant du bureau aménagé par me soins, de comptable et gestionnaire (pour la partie administrative et financière) à celui, plus convivial, d'accompagnatrice pour mener les entretiens d'accompagnement dans de bonnes conditions.

Mode de gestion des dossiers : des pratiques qui m'ont conduite à cet objet de recherche

Pour faire face à la surcharge de travail, mes collègues avaient une méthode qui leur permettait de se concentrer uniquement sur l'accompagnement des personnes les plus motivées, c'est-à-dire, celles qui avaient, selon eux, le plus de chances d'aboutir à la finalisation de leur démarche, compte-tenu de critères qui leur étaient propres. S'il arrivait, que les candidats soient trop hésitants ou ne donnent pas de nouvelles sur l'avancement de leur travail de rédaction, les dossiers étaient éliminés « naturellement » par absence de contacts de part et d'autre. Il n'était pas question de faire un pas vers eux pour chercher à les revoir considérant que la décision de « raccrocher » devait venir des intéressés eux-mêmes, prouvant par-là, leur volonté et leur engagement. Le temps manquait. Les moyens aussi. En effet, le temps investi à « décrypter » en face à face la recevabilité d'une demande avec des candidats potentiels, alors que ceux-ci ne se manifestaient plus après le premier entretien d'une durée moyenne de deux heures, n'était pas rentable compte-tenu de la charge de travail. Ainsi, une pile de dossiers grossissait sur un coin d'une étagère constituée de ces « absents » dont les dossiers étaient baptisés les « LR » (comprendre : laisser reposer). Le travail pouvait alors s'accomplir dans une relative sérénité pour se consacrer aux « bons dossiers ». La première fois que j'ai entendu l'expression « LR », cela m'a laissé perplexe. Je trouvais cette méthode assez lâche, au sens littéral du terme : on lâche, on laisse tomber les personnes en laissant passer du temps, on détend le lien qui s'était créé dès la première rencontre, jusqu'à prendre le risque de le faire disparaître.

Peu à peu, j'ai compris la justification de cette méthode : il fallait bien faire un choix. J'ai finalement trouvé légitime ce discernement (ce tri ?) permettant d'effectuer un travail d'accompagnement de qualité pour mener le maximum de candidats au bout de la procédure. Cette sorte de sélection naturelle des plus motivés, des plus entreprenants s'imposait dans les conditions de travail d'alors.

Cette expression « LR » est devenue pour moi au fil du temps plus imagée, prenant une tournure métaphorique. Le sentiment, que la demande devait arriver à une certaine maturation, pour que s'opère une transformation naturelle (sorte de processus biologique de l'ordre du vivant) en une autre matière par les effets du temps compris dans le cycle universel de la nature.

Cette phase de latence, peu à peu s'apparentait pour moi à une étape supplémentaire du processus d'engagement que l'on se devait de prendre en compte dans le déroulement du dispositif VAE et qui avait, selon moi, une véritable fonction réalisatrice.

La relève et le défi personnel

Durant cette période et au fur et à mesure que la pile de dossiers grossissait, et à partir du moment où je travaillais seule, je m'interrogeais au sujet de ce stock de dossiers, et du destin de leurs propriétaires, puis enfin aux projets individuels contenus dans ces dossiers. Selon moi, la personne comptait plus que le dossier. Face à la réalité de ma situation professionnelle (je ne savais pas combien de temps j'allais être seule à tenir le service, si mon contrat à durée déterminée allait être renouvelé etc.) mon esprit développait des scénarios concernant le sort de ces « LR » avec une certaine nostalgie de rendez-vous manqués avec ces personnes et leur histoire de vie pour laquelle ils avaient déjà levé un coin du voile... aussi vite retombé et ne concernant pas uniquement leur histoire professionnelle. Comme si, après le premier contact (la rencontre : quelque chose en germe), le risque de laisser perdre (ou laisser reposer « LR ») quelque chose de prometteur et de précieux (la croissance, on obtient un fruit, voire un arbre à partir d'une graine) susceptible de transformation (promesse), et qui contenait de l'élan, de l'effort (le premier contact, le travail de semis), et dont seul le tuteur (jardinier-accompagnateur), son savoir (ses techniques) et savoir-faire (terreau) était la faille, le maillon faible, le responsable de cette perte de rendez-vous manqués, cette « jachère » devenue abandon définitif. Un chaînon manquant en quelque sorte à la réussite d'un TOUT. L'indispensable initiateur de ce travail d'accrochage, de caution d'engagement en amont s'il n'était pas protégé, pouvait provoquer la mort prématurée, de quelque chose en voie de transformation et qui n'avait pas pu arriver à maturation.

Finalement, une explication me manquait pour justifier à mes yeux cette méthode de sélection et pour pouvoir la valider et suivre moi aussi, cette pratique.

Une émancipation progressive : vers une autre façon d'accompagner

Considérant les conditions de travail d'alors (un premier recrutement est intervenu au bout de quatorze mois), je ne pouvais me permettre de consacrer du temps pour renouer avec chaque personne retenue dans cette voix de stockage, mais la pile de « LR » me dérangeait et aiguillait ma curiosité tout en me laissant frustrée.

Étais-je obligée de conserver cette méthode de tri ? La conserver était-ce un mépris ? Pourquoi ? Vis-à-vis de qui ? La question de la responsabilité au sujet de ses dossiers sans statut définis n'a pas tardé à s'imposer à moi.

Ma sensibilité et les circonstances dans lesquelles j'ai abordé ce travail d'accompagnement en VAE et que j'effectue encore maintenant depuis douze ans, m'ont conduite, sans que j'en eu vraiment conscience, à l'élaboration d'une réflexion prenant sa source dans cette traversée professionnelle en solitaire au sujet de ma pratique d'accompagnement, et plus précisément, sur les limites de ma fonction et la marge de liberté que je m'octroyais vis-à-vis de la gestion de toutes les demandes, sans discrimination ni hiérarchisation quant aux motivations qu'elles renfermaient. Ma curiosité autant que mon besoin de compréhension m'a portée vers une exploration qui s'est transformée en sujet de thèse.

Genèse d'une sensibilisation aux abandons en VAE

Mes prétentions étaient grandes et dépassaient ma capacité de travail. Mais je n'abandonnais pas ces dossiers « en souffrance », tout en maintenant ma réflexion au fur et à mesure des accompagnements réalisés. Je sentais qu'un sillon devait être creusé, sans a priori, sans savoir ni ce que je cherchais, ni ce qui était à découvrir. Mon intérêt reposait sur la certitude qu'une réhabilitation des « LR » était possible : sortir de l'ombre une assemblée d'individus perdus de vue. L'absence totale de contact laissait libre court à toutes les interprétations possibles. Comment dans ces circonstances exercer son métier d'accompagnateur sans se remettre en question si aucun questionnement sur les motifs de ce phénomène de stockage (provoqué ? Imposé ?) n'est clairement posé et élucidé ?

Un long cheminement de pensée - sous la forme d'un cas de conscience professionnelle – s'est opéré et a pris naissance à partir de la question de l'opportunité de poursuivre ou non sur ma propre initiative une action de « rattrapage » de ces personnes en *stand-by* ... Ou en pleine phase de réflexion ou de décrochage !

L'enjeu personnel

Cette présente recherche me permet une prise de distance et une objectivation de ma pratique professionnelle concernant la relation d'aide aux usagers au sens large et plus

particulièrement, concernant la relation d'accompagnement des candidats à la VAE. Elles participent aux éléments de réponse aux différentes interrogations concernant :

- Des réflexions sur ma pratique professionnelle concernant simultanément la pédagogie, la recherche, la professionnalisation et les études, en portant un regard critique sur mon implication (quarante-deux ans d'activité dont vingt-sept ans concernant les histoires de vie des individus et les trajectoires individuelles) ;
- Le repère et la sublimation : à partir d'un territoire de travail (ou champ d'interventions) - qui est le lieu de l'activité professionnelle et plus précisément des activités d'accompagnement qui sont par leur nature même pathogènes (milieu désintégrant : être noyée dans le parcours de vie des personnes que l'on accompagne) - qui permet de transcender la pénibilité vécue au travail en expériences sublimées, laquelle pénibilité sera transcendée par l'activité de recherche devenant un repère intégrant ;
- La place et le rôle du psychologue du travail : préventif ? Social ? Curatif ? Fédérateur ? Une position de médiation entre les individus le travail et l'organisation du travail ?

Pouvoir répondre concrètement à autant d'interrogations que je me pose depuis toujours et sans cesse renouvelées au cours de mon parcours professionnel, de formation et de recherche - du mémoire de psychologie du travail... et du DEA¹¹⁵, au mémoire de thèse - est une gageure que j'ose me lancer !

Une appropriation particulière du sujet de recherche

Ma pratique professionnelle est double. J'ai occupé un travail classique pendant quinze ans (employée de banque : au contact du public, puis je me suis spécialisée en comptabilité étrangère dans une banque d'affaire) tout en me formant à la Psychologie du Travail, jusqu'au titre de psychologue. Mes activités centrées sur la relation d'aide, et l'accompagnement s'étendent sur une période continue de plus de vingt-sept ans. Mes expériences professionnelles se sont ensuite réalisées dans des structures dédiées à l'accompagnement (associations de

¹¹⁵ Diplôme d'études approfondies, niveau Bac + 5.

réinsertion, Pôle emploi) ou à l'enseignement (IUP, universités, centres régionaux du Cnam) et se sont recentrées sur les trajectoires individuelles et les histoires de vie des individus : conseil en orientation et en formation (dix ans), accompagnement vers l'emploi (cinq ans), accompagnement en VAE (douze ans). Celles-ci m'ont conduite à m'interroger sur l'utilité de mes actions et sur le sens que je pouvais leur donner pour les personnes rencontrées, mais également pour moi-même, dans un cadre professionnel tout comme dans le cercle de mes relations privées.

Chapitre 6 La mise en œuvre de l'activité d'accompagnement en VAE

Essayer de résorber le chômage à tout prix, réadapter les aides institutionnelles et les dispositifs (pour plus de rentabilité), réduire les pathologies liées à l'exclusion sociale, sont autant de paramètres à prendre en compte dans le contexte actuel où l'individu est de plus en plus incité par les politiques publiques à s'autonomiser et à prendre sa part de responsabilités pour améliorer sa situation tant personnelle que professionnelle.

6-1 Le contexte économique et social

Des moyens légaux, institutionnels, financiers, humains, sont mis en place pour endiguer le phénomène du chômage qui représente une plaie et une menace pour l'équilibre d'une société et de ses membres qui la constituent. Le casse-tête institutionnel est permanent pour trouver des solutions à la pénurie du travail. Ses causes sont multiples mais les moyens pour l'endiguer restreints.

6.1.1 Le contexte macroéconomique et les dispositifs d'accompagnement des personnes

Wresinski (1987) relevait l'originalité des nouvelles conditions de la pauvreté en constatant « *le relâchement du tissu des solidarités et l'effet d'une déstabilisation induite par l'accélération des mutations de toute nature qui, pour les plus vulnérables, se transforme en marginalisation définitive* ». Pour Ameisen (2016) « *coopérer c'est inclure dans une forme d'égalité des chances tous ceux qui ne sont pas inclus dans les réseaux sociaux. Ma liberté est nécessaire à l'autre et inversement, elle est inscrite dans la solidarité* ». Pour cet auteur, rendre accessible le droit commun, c'est tourner le dos à l'exclusion afin de permettre une ou des étapes supplémentaires dans l'intégration de la différence.

Les gouvernements successifs en font un cheval de bataille, les responsables politiques une affaire personnelle appréhendée en amont des campagnes électorales exprimée malencontreusement sous forme de promesses pour faire baisser le chômage. Des baromètres et autres outils statistiques comptabilisent mensuellement la hausse ou la baisse du chômage. D'abord représenté par un nombre (ce qui nous permet - sans doute - de matérialiser

l'importance du phénomène), puis par une catégorie (ce qui nous rapproche - d'une manière empathique et non sans angoisse - du chômeur : « *cela pourrait/peut être moi !* ») (Autrement dit : « *l'autre c'est moi !* »). Le chômage est ensuite matérialisé par un pourcentage qui tout compte fait nous permet de relativiser cette endémie, nous mettre à distance, puisque le taux se calcule par rapport à une population active, qui elle existe bien, et dont (au moins aujourd'hui encore) nous faisons partie. Mais pour combien de temps ? Enfin, chaque mois, un graphique, nous rend le chômage plus concret, mathématique, sous forme de courbes et de diagrammes. Le Président de la République est élu puis jugé à l'allure de la courbe (ascendante ou descendante) qui préfigurera à chaque fin de mois ses chances de réélection et mettra à l'épreuve sa parole donnée.

6.1.2 Le contexte microéconomique : les problématiques individuelles recèlent des demandes complexes à satisfaire

Le retour à l'emploi se complexifie en raison de la pénurie endémique d'emplois disponibles et de l'évolution de la société. Les connaissances acquises modifient en permanence le regard sur les individus, les groupes et institutions, ainsi que sur les approches et pratiques professionnelles. De nouveaux champs d'intervention sont repérés et peuvent être l'objet d'appropriation progressive des différents acteurs. Ce qui implique des interrogations éthiques renouvelées pour les professionnels qui sont partie prenante vis-à-vis de ces enjeux.

Les candidats à la VAE qui décident à un moment donné de leur vie de faire le point sur leur carrière, sont toujours en prise avec leur problématique professionnelle. Pour les actifs : évolution de carrière, consolidation de leur emploi, faire face à un plan de départ programmé ou même pressenti, faire partie d'un plan de reclassement qu'ils subissent etc. Pour les demandeurs d'emploi, leur principale préoccupation est le retour dans le monde du travail, lequel signifie rompre avec l'isolement, mettre fin à la désocialisation, aux problèmes personnels, financiers et familiaux afférents.

La VAE pensée et appréhendée sous un angle différent nous permettra peut-être de repérer en quoi l'investissement personnel, professionnel et financier permet, lorsque le projet est mené jusqu'à son terme, de générer de nouveaux moyens de développement de carrière et de retour à l'emploi pour ceux qui bénéficient du dispositif et qui s'y sont investis.

Au cours de l'accompagnement, le sujet tout entier est engagé, les conseillers VAE travaillent avec lui sur le sens personnel et social de son parcours et de son inscription dans la démarche

de VAE, ses mobiles, ses buts. La prise en compte systémique de la réalité de la situation de la personne dans laquelle elle se trouve à l'entrée du processus nous amène à considérer son projet englobant sa problématique de vie pour conduire à l'aboutissement du projet : VAE et/ou réorientation de carrière puis de vie. Le dispositif peut porter la démarche au-delà de l'objectif visé qui est d'obtenir un diplôme. Cela suppose de la part des acteurs impliqués dans l'élaboration de ce projet, une prise en charge inédite qui prenne en compte par exemple, la problématique du retour à l'emploi et donc les problèmes de l'existence qui en découlent. Nous sommes à la fois dans le registre de l'Avoir et de l'Etre par le processus de transformation de l'identité par la réalisation du projet professionnel non revendiqué mais révélé.

6.1.3 Interactions entre écologie de la personne et écologie du travail d'accompagnement

Le contexte macroéconomique agit sur l'environnement personnel des individus et a des répercussions sur la pratique d'accompagnement qui elle aussi s'accomplit par rapport :

- À un contexte régi par l'application des lois (l'évolution des réformes de la Formation professionnelle : CEP, CTF, fin des OPCO etc.) ;
- A une organisation de travail avec ses normes de groupes et son propre fonctionnement ;
- A une organisation de travail située dans le temps (son histoire, ses prérogatives, son fonctionnement) ;
- A un espace physique dédié aux différentes activités d'encadrement, d'information, d'animation et d'accompagnement.

Ces quatre contextes interagissent entre eux et influencent les actions et les comportements. L'accompagnateur doit les prendre en compte pour effectuer sa mission.

L'activité d'accompagnement ne s'effectue pas à partir de rien, sur un terrain neutre. Elle s'organise en fonction de :

- La vie et l'actualité du service¹¹⁶ : mouvements de personnel (effectif, embauches, départs) travail en équipe, présence ou pas d'un encadrement, problématique de l'espace de travail (déplacement réaménagement) ;
- Les différents statuts des accompagnateurs qui, pour chacun influent sur la posture et l'implication (vacations, CDD, CDI par rapport à la reconnaissance ressentie) et la latitude pour agir ;
- Les désaffiliations et discontinuités dans l'activité (temps partiels, mouvements des personnels, résistances) ;
- L'expertise des accompagnateurs : leur formation et expériences de l'accompagnement, du tutorat des stagiaires et des nouveaux collaborateurs. C'est un impératif pour ceux qui démarrent dans la profession. La première chose que les futurs conseillers en VAE nous demandent c'est d'assister à un accompagnement. Nous sommes en tant que sujets consentants soumis à l'observation d'autrui. Cette mission a pour conséquence pour les accompagnateurs d'être à leur tour sujet d'observation ... par un autre accompagnateur en apprentissage. Ils s'exposent ainsi à critiques et évaluations, souvent positives mais pas toujours, tant l'apport est instructif et formateur pour qui souhaite se professionnaliser. Dans tous les cas, cela demande de la générosité et de la maîtrise pour se prêter à cet exercice.

Dans l'illustration suivante, nous pouvons constater qu'il ne va pas de soi d'assumer le rôle de tuteur, surtout si l'on s'estime soi-même en déficit de compétences.

Illustration 23 : la perception de ses propres capacités

□ Marie : accompagnatrice VAE

« Il m'est difficile de contenir ma réflexion : à savoir qu'il n'existe pas véritablement de processus de professionnalisation pour les conseillères VAE, celui-ci reposant entièrement sur la bonne volonté des conseillères dans l'attente de formations (dont certaines hypothétiques). Ce fonctionnement est assez surprenant, pour ne pas dire anormal. Vous noterez, ce qui ne coule pas de source, la responsabilité que nous endossons. On fera en sorte

¹¹⁶ Sorte de microcosme, de laboratoire d'expérimentations, d'observations.

de faciliter les choses pour notre collègue qui vient d'arriver. Par ailleurs, je me suis proposée en référente pour celui-ci sur la partie « collective » de l'activité. En effet, pour la partie 'entretien', je ne m'estime pas être assez formée pour former une nouvelle conseillère ». La figure ci-dessous fait référence aux différents contextes dans lesquels la personne est insérée et qui conditionnent la mise en œuvre d'une VAE à la fois pour elle, mais aussi pour son accompagnateur (figure 4).

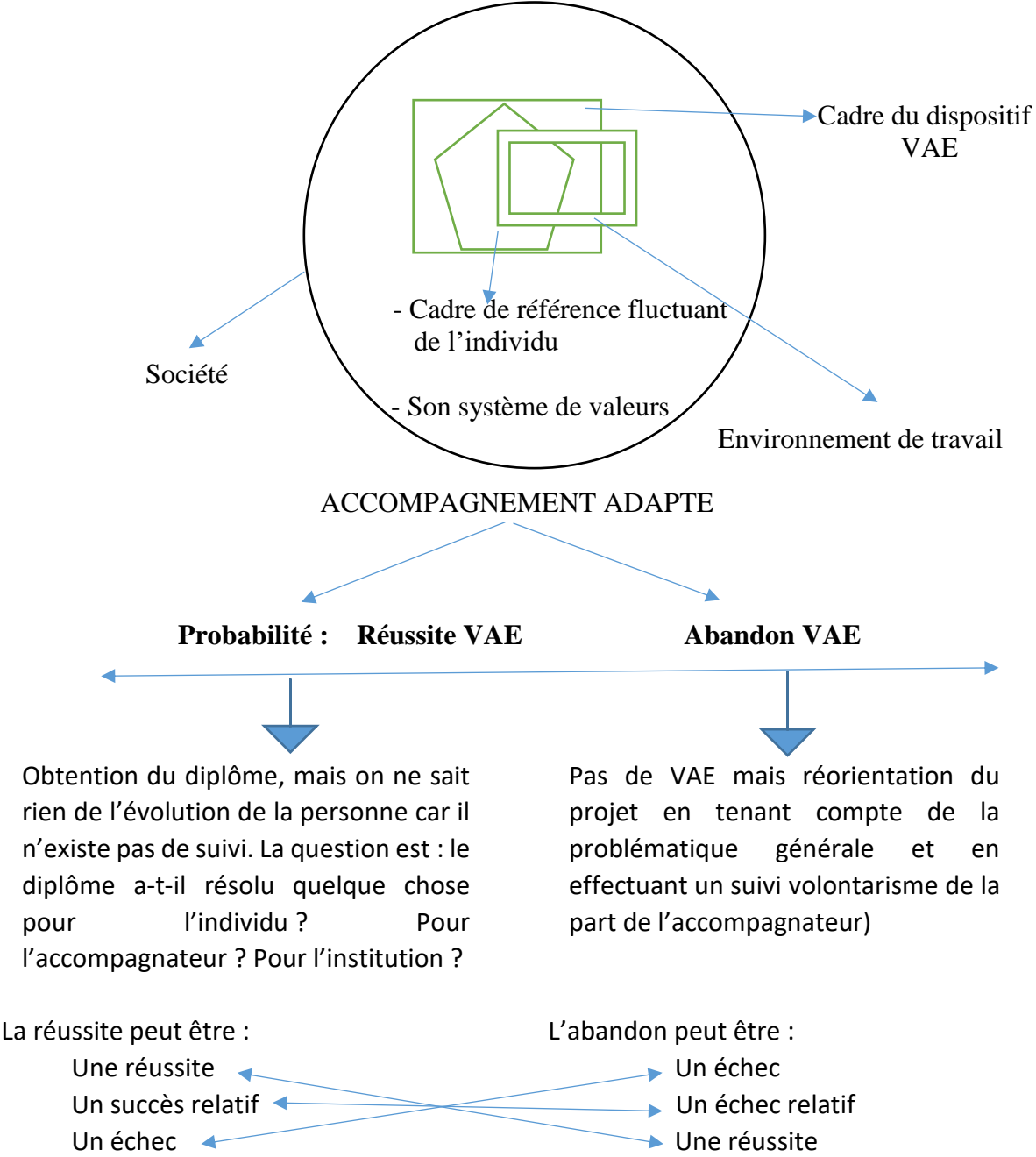


Figure 4 : Représentation des différents contextes de réalisation de la VAE

✦ *Commentaire*

Il s'agit pour les accompagnateurs de créer un espace propice à la réalisation de la VAE. L'accompagnateur doit prendre en compte les fluctuations de ces différents contextes pour effectuer sa mission. L'accompagnement doit s'ajuster aux champs d'intervention possibles où il s'effectue et doit s'ajuster à l'écologie de la personne :

- Sa situation à l'entrée du dispositif (disponibilités, financement etc.) ;
- L'inventaire de ses besoins et leur hiérarchisation ;
- Son niveau de compréhension ;
- La mise au jour de ses difficultés, ses points de fragilité.

L'accompagnement doit s'adapter à la problématique de vie de la personne. L'issue de la VAE peut-être : soit la réussite (obtenir un diplôme), soit un échec (abandon ou non validation). La non considération des répercussions du résultat de la démarche sur les différentes sphères dans lesquelles la personne est insérée rend relatif ce résultat.

6-2 Conséquences du contexte socioéconomique sur le travail d'accompagnement en VAE

Bien que la VAE soit porteuse de valeurs démocratiques importantes, la pratique de l'accompagnement suscite de nombreuses interrogations qui interrogent les notions de compétences professionnelles, d'évaluation et d'accompagnement en raison de sa dépendance aux différentes sphères dans lesquelles elle s'immisce.

6.2.1 La VAE à l'épreuve des injonctions

6.2.1.1 Injonctions envers l'individu

Les individus sont en quête d'optimisation par la pression de la société qui fait de la maximisation de soi une injonction érigée en morale : de leur corps, leur santé, de leurs performances physiologiques et cognitives, de leur vie sociale en raison de la nécessaire adaptation des individus à leur environnement dans un monde concurrentiel qui les contraint à optimiser leur vie dans un processus continu de leur évolution.

Le domaine d'application originel de l'optimisation est le calcul économique avec la théorie du choix rationnel (Simon, 1955). Puis, il a été étudié en anthropologie (Sahlins, 1969), en sociologie (Boudon, 2003), ou encore en sciences politiques (Green & Shapiro, 1996).

C'est dans le domaine de la psychologie que ce concept a été présenté non plus comme un modèle explicatif mais comme un processus quotidien et une morale. Maslow (1954), en fixant pour objectif à la psychologie humaniste de permettre à chacun de s'accomplir par l'identification et l'amélioration constante de ses capacités, a ouvert le champ du « développement personnel » (Maslow, 1962) et plus particulièrement le champ de la psychologie de la santé où cette théorie est envisagée comme un processus d'optimisation qui met en œuvre la « plasticité » du corps humain. Cette psychologie positive a trouvé trente ans plus tard, dans la théorie du « vieillissement réussi » développée par Paul et Margaret Baltes (1993) un terrain fertile. « *L'optimisation signifie que les choix effectués en termes de projets et d'objectifs seront investis de façon à en tirer le meilleur profit possible, en qualité comme en quantité* » (Hummel, 2009, p. 47).

Optimiser quoi, comment et pour quoi faire ? A travers ces questionnements, il y a une pluralité d'idéologies implicites susceptibles de s'articuler à cette quête d'optimisation qui fonctionne comme une morale, une injonction normative à maximiser l'usage de soi afin d'obtenir plus de bien-être. Pour Deleuze (Fournier & Dalgarrondo 2019), l'optimisation est un voyage sans trajet prédéfini, une expérience vécue. Alors que le concept d'amélioration (*enhancement*)¹¹⁷ est associé à l'idée de frontière, celui d'optimisation se déplace sur un continuum entre le normal et le pathologique incluant les registres du soin, de l'amélioration, de la prévention et du bien-être s'inscrivant dans un marché aux enjeux multiples pour les Pouvoirs publics. La morale d'optimisation de soi est à l'œuvre dans la quête contemporaine de bien-être, domaine de recherche encore peu exploré par les sciences sociales en France (Forsé & Langlois, 2014).

- La VAE : un dispositif de dépassement de soi

La société concurrentielle renvoie chacun d'entre nous à la recherche de performances et de dépassement de soi (Ehrenberg, 1998). L'individu est placé au centre d'un dispositif qui l'incite

¹¹⁷ L'expression « *human enhancement* » désigne un ensemble d'actions, réelles ou projetées, qui visent à augmenter les potentialités du corps humain, voire en créer de nouvelles. Ces actions reposent sur une réorientation de techniques biomédicales et s'ouvrent désormais aux technologies convergentes. Source : www.medecinesciences.org

à une exploitation intensive de soi (Rosental, 2016, p. 62) pour un ajustement rationnel et idoine à la société, à ses valeurs et à ses normes. Par ses effets réflexifs, l'injonction à la performance ouvre l'espace d'un jeu possible, de lignes de fuite, de décryptages d'explorations dérivées (Akrich, Callon & Latour, 2002). Il s'agit donc d'interroger le travail d'appropriation de la logique d'optimisation qui semble pouvoir se manifester en termes de postures idéologiques (distance critique, formes d'engagement) et de pratiques quotidiennes (résistances, négociations, expérimentations), telle une « technique de soi ».

Œuvrant entre des normes et des possibles, des injonctions et des préférences, cette injonction devient politique de libération pour l'individu car elle est un moyen de reprendre prise sur sa vie authentique (Mace, 2016).

Au plus près des individus, de leurs pratiques et de leurs représentations, ils s'approprient les promesses en adoptant ou rejetant les injonctions morales du marché de la performance pour construire (individuellement ou collectivement) des expérimentations de soi. Ce concept interroge sur les jeux, les ruses, les négociations et les résistances opérés par des individus confrontés à leurs inégalités de compétences et de connaissances. Le marché du développement personnel sous sa forme de manuels destinés au « grand public », ou de formations professionnelles visant à « la réalisation de soi » au travail apparaît dès lors comme un champ d'analyse heuristique de la diffusion de cette morale (Requilé, 2008).

La VAE est un des domaines où se déploient les formes de l'optimisation de soi relatif à sa place dans la société que confère le statut social professionnel. L'acquisition de certifications ou de diplômes permettant un droit d'accès à une position professionnelle supérieure. Les personnes prennent conscience de l'exploitation de leurs expériences et se développent par eux-mêmes. C'est la perspective d'un avenir meilleur sur le plan individuel et sur le plan professionnel qui prime. C'est ce qui fait dire à une personne accompagnée :

« Je ne reste pas là, je n'apprends rien ! ».

Elle cherche à reprendre l'initiative sur son parcours à l'intérieur duquel le développement de ses connaissances est ce qui compte le plus pour elle.

- Un dispositif qui requiert une mobilisation des ressources dans le cadre d'un accompagnement

L'attrait que représente le travail de la VAE permet à l'individu de se mettre en action pour devenir acteur de son devenir professionnel, l'agir est facilité par une sorte de « ressort invisible » (Fischer, 1994). Cette mobilisation nous permet de comprendre comment

l'accompagnement peut jouer un rôle dans cette dynamique, non seulement pour l'atteinte de l'objectif, mais aussi par rapport à la problématique des abandons en ce qui concerne notamment nos réflexions sur les prises en charge des abandons en VAE « en train de se faire » en lien avec les pratiques d'accompagnement dans le sens d'une exploitation de l'accroissement des potentialités du dispositif sans le dénaturer. Ce qui suppose d'articuler ces deux phénomènes pour mobiliser (et remobiliser) les ressources des candidats :

- Les potentialités des personnes (accompagné et accompagnateur) ;
- Les manières d'accompagner, variables selon les situations (accompagnement renforcé, incitatif etc.).

Il existe trois situations qui mettent en évidence trois types de ressources :

1 – LA REUSSITE : l'engagement dans le dispositif VAE permet lorsque le projet est mené jusqu'à son terme de générer des nouveaux moyens de développement professionnel (de carrière et de retour à l'emploi) et personnel (projet abouti).

2 – DECROCHAGE/RACCROCHAGE : l'accompagnement joue un rôle de double levier : agir sur le dispositif et, simultanément intervenir en tenant compte de la psychologie de la personne, permet à celle-ci de se réapproprier la démarche par la facilitation qui lui est proposée lors d'un accompagnement soutenu, par stimulation. Elle s'émancipera (au sens étymologique : lâchera la main de l'accompagnateur) pour cheminer seule mais en confiance, l'accompagnateur se trouvant à ses côtés (repêchage éventuel).

3 – DECROCHAGE /REORIENTATION : la VAE devient un instrument au service du développement de la personne en termes d'aspiration : réparations, réinsertion, identité etc. qui permet sa réhabilitation contribuant à une certaine justice sociale par le renforcement de l'égalité des chances en rebattant les cartes du fatalisme. C'est donner une « autre » chance aux personnes qui se trouvent dans une situation bloquée (sortir de l'enkystement, du déterminisme, objectiver sa situation) que seule une dynamique nouvelle peut modifier : une main tendue en quelque sorte - peu importe dans quelles circonstances cela se produit - délivrée du souci de rentabilité marchande. L'objectif du travail n'est plus de mener la personne à la réalisation

d'une VAE, mais de définir un projet dans la continuité des réflexions partagées, en cohérence avec sa motivation initiale qui l'avait amené à s'engager dans un dispositif.

Accompagner l'abandon, c'est créer un nouveau projet, inventer une alternative à partir d'un renoncement, c'est à notre niveau contribuer à la mission de la société toute entière ! Le décrochage menant à l'abandon n'est plus vécu ni assimilable à un échec mais une reconfiguration de l'orientation d'une personne tout au long de sa vie, dans certains cas, une suspension salutaire d'une entreprise personnelle.

Nous verrons plus loin que cela suppose que le professionnel se soit affranchi de son statut et de l'obéissance aux règles qui bornent sa liberté d'action pour être en capacité de raisonner au niveau de la société entière.

- Une mobilisation des ressources qui permet de vaincre les freins et utiliser les ressources du candidat pour éviter le décrochage

Les leviers à actionner pour identifier les freins à la réalisation d'une VAE sont (liste non exhaustive) :

- Connaître les déclencheurs pour mobiliser les personnes (degré de stress, désir, production du désir de l'entourage et perception des chances de réussir) ;
- Adapter les outils de l'accompagnement pour la recherche de solutions (questionnement, stratégie d'objectif, échelle de confiance en soi et de motivation) ;
- Travailler l'assertivité pour « recadrer » le candidat sans le démotiver.

6.2.1.2 Injonctions envers les accompagnateurs

Nous avons vu en quoi la contextualisation des pratiques d'accompagnement augmentait la complexité de la fonction, elle-même compliquant le traitement de la demande notamment en ce qui concerne l'évaluation du candidat. Les difficultés peuvent être qualifiées d'injonctions.

Ces dernières années le dispositif est marqué par une double injonction des Pouvoirs publics et des financeurs du dispositif, qui peut sembler contradictoire : accélérer les phases de la démarche VAE et encadrer les phases de l'amont et de l'aval de la VAE. La phase d'accompagnement est jugée trop courte puisqu'elle disparaît après le passage devant le jury,

même lorsque la validation est partielle. C'est la phase de préconisations post-jury qui suscite l'intérêt des chercheurs.

6.2.2 L'évaluation des chances de réussite du candidat et injonctions : pour les accompagnateurs, une autonomie au travail « contrainte »

C'est à l'accompagnateur que revient cette tâche délicate d'évaluer les chances de réussite du candidat auxquelles il se trouve confronté. Les injonctions peuvent se décrire ainsi :

1°) Une injonction légale à répondre à la demande de candidature d'une VAE car il est interdit de refuser d'accompagner. Dans le cas d'une évaluation positive de l'accompagnateur, celui-ci valide l'inscription en VAE et du même coup autorise la candidature au diplôme sollicité, ce qui confère aux accompagnateurs un pouvoir qui entre en collision avec ce qui relève – dans le cas d'une inscription en formation – de la seule et exclusive décision à caractère irrécusable de l'enseignant responsable de la certification sollicitée, légitime pour recruter ses étudiants et fixer les prérequis à l'inscription en formation. En cas de non validation (avis réservé ou négatif de l'enseignant) de la demande de VAE lorsque celui-ci est sollicité par l'accompagnateur pour un enseignement et pour un candidat donnés¹¹⁸, l'accompagnateur n'a pas une position facile à tenir pour transmettre cette évaluation, et pourtant il doit y faire face. De même, lorsque le candidat sollicite une explication post-jury sur la décision rendue, il arrive que l'accompagnateur doive apporter des clarifications supplémentaires. L'évaluation n'est pas une science exacte, et il s'avère que les conditions de la réussite sont multiples.

2°) Une injonction morale de sincérité concernant la communication aux candidats que l'accompagnateur a de la perception des chances de réussite ou des probabilités d'échec. Cela demande de faire preuve d'honnêteté intellectuelle qui a pour fonction le souci de protéger : d'épargner les personnes des déceptions dommageables comme par exemple les mettre en échec. Cette évaluation « à chaud » de diagnostic/pronostic est non seulement difficile à réaliser mais elle est en plus délicate à transmettre, elle exige des compétences particulières et une certaine finesse.

¹¹⁸ L'usage veut que pour les demandes de VAE portant sur les diplômes à partir d'un niveau Bac + 3, l'accompagnateur requiert l'avis de l'enseignant sur la faisabilité de la demande.

3°) Une injonction hiérarchique qui consiste à développer un portefeuille de contrats pour rentabiliser l'activité, ce qui aura une conséquence directe sur l'évaluation hiérarchique des accompagnateurs eux-mêmes et sur l'attribution d'avancement, de primes ou de sanctions, le cas échéant.

L'accompagnateur grâce à son expertise s'attachera surtout à vérifier deux types de compétences pour effectuer son évaluation. Celles-ci concernent :

- Les capacités cognitives des demandeurs à comprendre le dispositif pour y entrer : mettre en action ses droits, aptitudes au raisonnement, écrit, oral etc. ;
- Les capacités personnelles : conditions physiques, traits de personnalité.

A cela s'ajoute les conditions matérielles de réalisation, qui sont loin d'être anodines : l'espace et temps disponibles pour travailler, honorer les rendez-vous etc.

- Une intrication des règles implicites et explicites de la recevabilité : la conformité au droit

L'équation « Recevabilité légale / faisabilité pédagogique » rend l'évaluation inopérante et plonge l'accompagnateur, à la fois garant du respect du droit et évaluateur pédagogique dans un dilemme qu'il peut vivre comme un conflit de loyauté.

En ce qui concerne la VAE, le droit détermine la recevabilité administrative, qui elle-même conditionne la faisabilité pédagogique qui repose sur l'évaluation de l'accompagnateur : récusable (car c'est un droit !) ... ou non. En termes de prise de risque, l'accompagnateur se confronte aux difficultés de réalisation et peut décider de relever un défi. Valider un engagement dans une VAE confère à la prudence car il porte seul la responsabilité de l'engagement. La pression sera d'autant plus forte que les attentes du candidat vis-à-vis de sa démarche seront importantes.

- Recevable légalement ...

La particularité de la VAE : un dispositif légal dont l'accès est dépendant d'une évaluation des capacités du demandeur qui repose sur une évaluation subjective. Le dispositif VAE est un droit qui représente une opportunité formelle et non réelle d'y avoir recours. Mettre en action ses

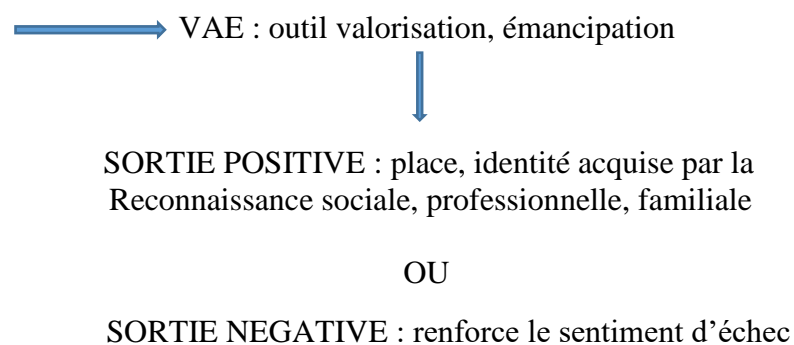
droits ne présage pas de ses capacités à réaliser une VAE¹¹⁹, cela permet le cas échéant de demander des comptes en faisant un recours administratif. Dans le cas d'une évaluation pour mettre en action ses droits, ceux-ci sont intimement liés aux capacités et aux compétences des personnes à réaliser un travail qui doit répondre aux exigences d'une épreuve écrite et orale soumise à l'évaluation d'un jury composés d'experts. C'est en cela que le résultat n'est pas garanti.

▪ ... Mais non réalisable

Si les critères d'éligibilité légaux d'accès au dispositif sont de plus en plus inclusifs (mettre en action ses droits), il n'en va pas de même pour évaluer les capacités des demandeurs : les accompagnateurs travaillent « sur » et « avec » les potentiels des personnes sur lesquels ils faut « parier » pour déterminer les chances de réussite. Cela signifie que nécessairement, l'entrée dans le dispositif est conditionnée à ce premier filtre car il faut bien évaluer les chances de réussite et donc les capacités des personnes avant qu'elles ne s'engagent dans ce dispositif coûteux long et difficile. Il s'agit d'apprécier les capacités cognitives vis-à-vis de la réalité des expériences accomplies des demandeurs à un moment donné, alors que la complexité du dispositif VAE même si elle reste constante demeure un obstacle majeur à surmonter.

La demande du candidat est soumise à une double évaluation :

- Légale et
- Pédagogique reposant sur l'adéquation diplôme/compétences



¹¹⁹ Ceux qui ont des droits ne demandent rien à cause de la complexité administrative, la fierté, la honte de demander (caf, APL, allocation chômage etc.). Au point qu'il semblerait que les administrations réalisent elles-mêmes des filtrages informatiques pour octroyer des allocations à ceux qui y ont droit en se substituant aux ayants droit qui ne sont pas en capacité d'effectuer les démarches nécessaires (problème de la « fracture numérique »).

Le candidat est évalué par l'accompagnateur. Son efficacité et la justesse de son évaluation sont soumises à l'épreuve des expériences réalisées. Si la démonstration de ses capacités n'est pas probante, le projet du candidat risque d'être rejeté.

- Un test pour démontrer ses compétences ...

Le candidat qui se présente « se vend » pour être admis, c'est son objectif. L'énonciation des compétences ne constitue pas la réalité de la maîtrise de celles-ci. Leurs démonstrations doivent être soumises à une évaluation pédagogique, laquelle est le sésame d'entrée dans le dispositif VAE. Pour cela, il est possible de demander au candidat qui n'est pas encore engagé dans le dispositif, la rédaction d'une expérience professionnelle en guise de « galop d'essai » afin de se rendre compte si le niveau de difficultés de l'exercice de contrôle correspond aux capacités attendues. Commencer par demander un écrit sur une expérience simple permet au candidat de se sentir à l'aise et moins anxieux pour faire la démonstration de ces compétences professionnelles et scripturales. Cet exercice donne aussi un repérage de l'adéquation entre le niveau de la demande sollicitée et les potentialités de la personne à pouvoir l'atteindre. Cet exercice a tout intérêt à se dérouler dès le début de la prise en charge afin de permettre à l'accompagnateur le cas échéant, de reconsidérer la demande et éventuellement de réorienter l'individu et son projet si celui-ci se trouve en trop grande difficulté. Il débute par une consigne simple qui consiste par exemple à rédiger un argumentaire d'enseignement faisant partie de sa VAE, en choisissant celui qui paraît le moins difficile au candidat, afin de lui permettre de s'approprier l'exercice demandé. Cela équivaut à demander au candidat de décrire une situation de travail : ce qu'il fait ? Comment ? Avec qui ? A la demande de qui et sous le contrôle de qui ? Dans quel délai ? etc. Ainsi, le candidat s'imagine en situation de travail et à l'aide de ce type de questionnements peut facilement entrer dans l'exercice demandé avec moins d'appréhension, en décomposant une à une ses expériences pour rédiger ses autres argumentaires dans la même logique.

Finalement, le fait que l'accompagnateur se mette en situation de demande pour « comprendre » les expériences professionnelles présentées, stimule le candidat pour écrire et se décrire. Le message à faire passer pourrait sortir ainsi de la bouche de l'accompagnateur :

« Aidez-moi à vous aider ! En vous décrivant, alors je pourrais mieux vous connaître et vous accompagner ! ».

Cette façon de faire en proposant cet exercice, est loin d'être un piège, ce n'est pas un procédé employé pour évaluer le candidat. Même si au fond, cette consigne permet de saisir les capacités du candidat et la façon plus ou moins aisée dont va se dérouler le travail demandé. En fait, il s'agit d'une demande bienveillante du professionnel qui a besoin de convaincre le candidat de « s'essayer » à l'exercice « pour se lancer » tout en s'efforçant de faire disparaître le risque de blocages dû à l'enjeu que l'évaluation et le trac (l'écrit est destiné à un public) pourraient générer. « Lâcher un peu de quelque chose pour mieux l'obtenir » expression que nous avons déjà utilisée, n'est pas un paradoxe, tout au plus une tactique (ricochet) de diversion !

- ... Ou pour trouver une voie de sortie du dispositif VAE

Dans le cas de l'impossibilité constatée d'une manière consensuelle de réaliser une VAE, l'évaluation permet de gagner du temps sur la réorientation en proposant un cadre alternatif, telle une étape intermédiaire pour la réalisation d'un nouveau projet à partir du ou des projets exposés dans la motivation de départ et qui se sont avérés irréalistes. Cela permet de ne pas rompre la dynamique de la personne qui peut permettre d'aboutir par d'autres voies à un projet réaménagé. Cela évite au candidat de se trouver en errance qu'une rupture du parcours a imposée par un arrêt brutal de la VAE. L'individu continue son action (l'agir est facilité) pour son développement et son devenir professionnel.

6-3 Conséquences sur le réel du travail d'accompagnement en VAE

6.3.1 L'exigence du travail d'accompagnement

Les environnements décrits induisent des comportements adaptés des professionnels de l'accompagnement. Dans le cadre d'une prise en charge individualisée, le respect de l'intégrité de la personne nécessite de prendre ensemble la situation personnelle et professionnelle d'autant plus que la problématique globale de vie est complexe. Les sphères de vie sont poreuses et s'intéresser à la question du travail a un impact sur la situation personnelle et inversement (Berton, 2017).

Jusqu'où les accompagnateurs peuvent-ils s'autoriser à questionner les personnes dont ils ont la charge afin de satisfaire un besoin de clarification d'une situation représentant pour eux un empêchement pour accomplir leur travail d'accompagnement « dans les règles » ?

Nous constatons souvent, qu'après le premier entretien (ce qui dans la vie courante s'apparente à une situation de rencontre), bien que le candidat ait validé la première étape de recevabilité administrative signifiant que sa motivation est forte et qu'il a fourni tous les justificatifs qui sont des preuves qu'il répond bien aux critères légaux (ce qui est très fastidieux !), il disparaît dans la nature sans donner de nouvelle. Tout a sans doute été précisé quant à la procédure, mais peut-être pas l'essentiel. Est-ce que l'on est passé à côté de quelque chose ? Avons-nous bien saisi la réalité de la situation de la personne au moment de la demande ? La première explication venant à l'esprit, est la question du coût de la démarche car c'est un motif fréquent au phénomène de renoncement. Mais, nous ne pouvons expliquer certaines ruptures uniquement par rapport à la question du coût. La plupart du temps, la question du financement est évoquée explicitement par la personne avant la fin du premier entretien, et nous savons dans ce cas que le coût est un problème quand la personne demande par exemple, un délai de réflexion ou un délai pour réunir la somme demandée, et qu'il ne se manifeste plus jamais après ce délai passé. C'est une attitude classique de renoncement pour ce motif précisément.

Hormis ce cas de figure, le constat, souvent observé d'une personne qui ne donne pas suite à un premier entretien, renforce la conviction que tout n'a peut-être pas été énoncé, ou n'a pu être dit, et qui représentait pour elle, une condition indispensable à la poursuite de sa démarche. Plus précisément, elle ressent peut-être le besoin de dire quelque chose qui la concerne par ce qu'elle sait que cela aura un impact direct sur la relation d'accompagnement et constituera une entrave sur la manière dont elle va s'élaborer dans le temps.

En situation d'accompagnement en VAE, la sphère privée n'est abordée par le conseiller que si un événement a été révélé ou un problème exposé. Lorsque que c'est le cas, le conseiller doit le prendre en considération, le reconnaître et donc reconnaître l'autre dans son empêchement, sa souffrance, son manque, et son besoin de partager. Finalement, il faut entendre non seulement son message, mais également son besoin d'aide par rapport à l'atteinte de son objectif. Le message (signal émis), que nous ne faisons qu'identifier dans un premier temps, lorsqu'il est découvert, peut constituer un obstacle en raison de la teneur de ce que la personne nous a confié sur elle-même, un élément plus ou moins intime, personnel, un événement ou une caractéristique particulière impactant sa vie quotidienne. Pour la personne qui se livre,

l'évocation de quelque chose de personnel et délicat à dire représente un élément-clé qui conditionne le devenir d'une relation car elle éprouve la confiance.

Ce qui est adressé de soi à l'autre (dans le sens du candidat vers le conseiller) est dit pour être entendu et donc doit être pris en compte. Si une part intime de l'histoire de la personne nous est révélée, c'est parce que la personne ne peut faire autrement que de se confier et ne peut se comporter comme si tout allait bien en faisant preuve d'une totale disponibilité (en réalité de surface) pour avoir l'assurance que sa demande d'accompagnement se déroule sans autocensure. Elle ne peut (ne veut) prendre le risque d'être incomprise ou pire renvoyée vers un autre professionnel (le conseiller lui signifiant qu'elle s'est trompée de démarche, de dispositif ou qu'elle n'est pas prête, ce qui par ailleurs peut être une éventualité). Ce qui est dévoilé et qui crée une demande de reconnaissance de notre part (par exemple dans les cas d'une annonce d'une maladie, d'une situation de précarité, d'un conflit professionnel, d'un divorce, d'un licenciement, d'une séparation avec les enfants etc....) sera reconnu - car nommé par la personne et donc identifié par le professionnel comme autant d'éléments qui pourraient interférer sur le travail d'accompagnement et risquer de l'entraver, voire de le faire échouer s'ils n'avaient pas été livrés - reconnus également la personne comme être sensible et souffrant. Ainsi, c'est en bonne connaissance de causes énoncées, que l'accompagnement peut advenir. A l'écoute d'un problème grave, l'accompagnateur est incité à la compassion, à l'encouragement, à l'optimisme, c'est ce qui est attendu de lui indépendamment des modifications éventuelles intervenant sur le processus d'accompagnement liées à la situation exposée.

Du côté des accompagnateurs : ils ne peuvent pas faire comme s'ils n'avaient pas entendu cette particularité, ce point névralgique de l'histoire de l'autre dont il faudra tenir compte et qui peut déstabiliser dans un travail classique d'accompagnement, soit parce que ce qui a été confié « raisonne en nous » précisément, parfois négativement, soit par ce que nous ne savons pas nous y prendre dans la gestion de la vulnérabilité de celui qui s'est confié. Notons que lorsque le candidat se présente de façon authentique – en choisissant de se présenter tel qu'il est avec ses problèmes, ses manques, ses souffrances à quelqu'un qu'il ne connaît pas - représente une prise de risque pour lui, car il se livre et ne sait pas comment va être reçu et perçu son message, dans le meilleur des cas : le besoin de raconter, une demande d'attention particulière, une façon de s'attirer le respect ou la considération etc. Dans le pire des cas : le doute, le déni et la remise en

cause de son projet, ou à l'inverse la fuite éperdue vers la réalisation du projet coûte que coûte. Si le message est mal entendu ou mal perçu, il risque de tout perdre.

En somme, dans une rencontre, il y a d'un côté, une personne qui nous livre des informations sensibles le concernant parce c'est un besoin et parce qu'elle considère que cela aura une incidence sur la relation de travail à accomplir ; de l'autre, l'accompagnateur qui ne peut faire abstraction de ce qui est confié, doit comprendre le besoin de l'autre de révéler quelque chose de lui-même comme une alerte pouvant compromettre la réalisation de son travail d'accompagnement. D'un côté, le besoin salutaire de dire quelque chose de soi (le candidat), de l'autre l'impérieuse nécessité pour les accompagnateurs de créer les conditions favorables à la réalisation de l'accompagnement. Le besoin salutaire de dire de l'un et la nécessité d'écoute de l'autre concourent au même objectif : permettre à une relation de qualité d'exister pour que le travail se réalise.

C'est à l'accompagnateur qu'il revient d'évaluer le degré de perturbation de ce qui est confié et qui peut compromettre la réalisation de l'objectif. Nous ne faisons pas que prendre acte. Nous abordons ce qui est révélé avec d'autant plus de précautions que se dévoiler rend vulnérable. C'est l'évaluation de la capacité du candidat à faire face à la situation qui va permettre de rendre possible ou non l'engagement dans la VAE. La possibilité de mener à bien le travail de VAE est dépendant des ressources du candidat, mais elles pourront être exploitables et mises en œuvre, que par une réceptivité particulière de l'accompagnateur.

Tout est fait comme si, soumis aux empêchements, les accompagnateurs devaient prendre une charge supplémentaire (mentale) les responsabilisant aux problématiques des candidats qu'ils accompagnent. Celle-ci se manifeste par un accompagnement aux frontières élastiques (à force de se tendre, un élastique fini par rompre et souvent en faisant mal !) s'élargissant, « augmenté » de la part d'humanité que l'accompagnateur aura investi. Il s'agit d'inventer des stratégies d'ajustement et d'adaptation pour que le candidat puisse faire face à la situation qui s'impose à lui. Le travail d'accompagnement consiste alors non seulement à un accompagnement classique, mais de surcroît à un travail qui va comprendre temporairement les problèmes rencontrés dans la sphère privée et/ou professionnelle du candidat.

Le but est de lui procurer un espace propice à la poursuite de la réalisation de son travail en évitant une rupture de communication avec son accompagnateur et de favoriser un mieux-être chez la personne. Son action est guidée par le respect de la demande initiale (demande de première intention) qui est d'obtenir un diplôme.

L'accompagnement sera adapté sans être sacrifié : par l'instauration d'une prise en charge individualisée et circonstanciée. Concrètement il s'agira d'une souplesse dans l'accompagnement, une bienveillance particulière, une réponse favorable à sa demande de « circonstances atténuantes » par exemple relatives au retard dans la remise du travail demandé ou en ce qui concerne les rendez-vous d'entretiens non honorés.

D'un point de vue concret, en raison de la difficulté à respecter le déroulement des étapes, l'accompagnement « souffrira » d'interruptions qui viendront s'intercaler dans le calendrier de l'accompagnement. Le déséquilibre que crée la situation de vie, « telle qu'elle va » dans laquelle se trouve engluée la personne, perturbe également la mobilisation pour effectuer un travail intellectuel. La personne sera plus ou moins disponible psychiquement, réceptive, momentanément privée de ressources ou d'énergie physique qui va relayer la VAE au second rang des priorités de son existence (au mieux) si ce n'est au dernier rang selon l'importance et la gravité des événements.

6.3.2 L'exigence d'efficacité

La compréhension bienveillante, le professionnalisme et même la bonne volonté ne sont pas nécessairement liés à une véritable exigence. Celle-ci ne va pas de soi, il faut chercher les entrées qui réunissent et rendent compatibles ces attitudes.

Empathie, exigence et bienveillance doivent être le viatique pour la relation d'accompagnement. Meirieu (2020) formule ainsi sa conception de l'accompagnement : « *je crois à la nécessité de l'empathie mais pas séparée de l'exigence* ». Pour ce pédagogue, l'individu est pris dans un « éco système relationnel » à l'intérieur duquel « *on soigne les contextes, les causes, contrairement à la médecine, dans le référentiel de l'autre, dans le même acte et en même temps* ». Il préconise un accompagnement intégré qui peut réellement traiter les causes des dysfonctionnements, le traitement internalisé est le seul qui peut réellement traiter les causes des dysfonctionnements dans le milieu où on travaille en interne, c'est-à-dire réellement pensés dans le cadre de « l'éco système relationnel » en cherchant tout ce qui peut permettre à l'individu de servir de levier : « *je cherche dans ce que tu es tout ce qui va te permettre d'avancer* » pour construire un équilibre. Pour lui, l'empathie est une exigence sociale et civilisationnelle. La culture de la responsabilité reconnaît l'humanité de l'autre. En matière d'accompagnement la ligne directrice est très forte.

Meirieu a repéré deux postures chez les accompagnateurs de deux types différents qui se répartissent dans les institutions : « les bons », à la compréhension bienveillante qui compatissent vis-à-vis des « victimes » de la société ; et « les mauvais », qui accusent les « coupables » de leur situation pour essayer de les responsabiliser.

L'exigence permet de se départir de ce clivage caricatural :

- Rendre compatible : exigence et bienveillance ;
- Ritualiser la réflexivité : apport pour retrouver l'équilibre ;
- Faire de l'accompagnement une œuvre : « *humaniser ce qu'on fait, dans quoi je me réalise et par son exigence m'oblige à progresser* ». L'exigence avoisine la perfection (elles se diluent dans le champ économique, politique etc.) ;
- Chercher les entrées qui réunissent les deux états : être empathique et être exigeant : on passe de la défiance à la confiance (conflit sociocognitif) : « *assez de ressemblances, assez de différences : l'autre a quelque chose à nous apporter et qu'on reconnaît. L'assemblage de ces deux termes entraîne l'exigence de l'objet de notre inventivité* ».

6.3.3 L'accompagnement : un catalyseur de ressources personnelles et professionnelles

Deux formes de postures professionnelles ont été identifiées dans le cadre des observations des pratiques d'accompagnement dans un service VAE. Celles qui prennent en compte la problématique globale de la personne (s'appuyer sur des leviers, trouver des ressources et aides facilitatrices) ; et celles qui s'attachent à ne considérer que les critères de recevabilité d'une demande classique par une approche utilitariste : à la fois administrative (dans le respect de la loi) et pédagogique, répondant strictement à la demande explicite concernant le projet professionnel de la personne en lien avec une certification choisie.

Dans le cadre de notre recherche, il s'agit d'identifier des initiatives localisées où nous avons cherché, aux frontières de certaines étapes du processus d'accompagnement de validation des acquis, à innover en dépassant les cloisonnements habituels pour accompagner les personnes avec une réelle continuité, en considérant « au plus près » les problématiques individuelles afin de nous permettre d'optimiser et d'articuler les différentes étapes par un soutien renforcé. Il

s'agit bien de comprendre ce soutien comme une prestation de service complète, englobante, systémique, générant une sécurisation, telles des fondations, pour rendre possible une collaboration dans la durée (qui peut dépasser largement la durée prescrite classique d'un an) que nécessite le travail de VAE et toutes choses étant égales par ailleurs, pour garantir le maintien dans la procédure jusqu'à son terme naturel.

Les contours de cette nouvelle approche nécessitent :

- D'être au plus près des problématiques individuelles ;
- D'innover par notre adaptabilité ;
- D'adopter une posture d'écoute et de soutien renforcés par notre disponibilité physique et psychologique, afin de prendre en compte les freins à l'accompagnement.

Parmi les acteurs impliqués dans la démarche de VAE, l'accompagnateur a une place et un rôle prépondérant, de la première rencontre, jusqu'à la fin du processus, il « fait équipe » avec le candidat par la prise en considération de ses priorités. Il s'agit bien « d'un travail dans le travail » qui suppose que le candidat se retrouve quel que soit son statut du moment « dans la peau de celui qui travaille » et ce, même s'il se momentanément privé d'emploi ; qui fait ou a fait et qui analyse ce qu'il fait dans le présent. Rapatrier son travail, le souvenir de ses activités dans leurs contextes, dans un réel objectivé et un présent pour l'analyser, changent les représentations, de soi et du monde du travail dans lequel l'individu souhaite s'investir, voire se réinvestir. Les représentations des autres changent également (le regard des autres sur soi) en raison du changement de statut : d'inactif privé d'emploi quand c'est le cas, ou actif qui subit à actif qui agit par la réflexion et le travail produit. L'effet semble immédiat. Le changement est déjà là visible physiquement (attitude plus ouverte, corps redressé, souriant) et peut même être commenté :

« Je me sens mieux car vous avez débloqué quelque chose, c'est beaucoup plus clair maintenant ! ».

Une phase de transition semble amorcée, le processus de transformation de l'identité semble être engagé. A partir de ce moment-là, un doute et/ou une inquiétude semblent avoir été levés sur les capacités nécessaires à posséder, l'attitude est plus ouverte et confiante.

L'accompagnement en VAE est d'abord une relation qui s'établit entre deux personnes, le candidat et l'accompagnateur qui se lient pour atteindre un objectif commun : l'obtention d'un diplôme ou d'une certification qui apportera pour le moins au bénéficiaire, des chances supplémentaires de se réaliser ; dans le meilleur des cas, une satisfaction personnelle et un avenir professionnel meilleur.

L'accompagnement est un lieu de développement de compétences où deux personnes s'engagent mutuellement : il s'agit d'une relation dont le but est d'aboutir à un écrit, matérialisé par un dossier physique. Le rôle de l'accompagnant est précisément de mobiliser les ressources de la personne autour de l'analyse de son travail. Définir les ressources, les recenser, les évaluer pour pouvoir les solliciter est de toute évidence la condition de l'instauration d'une mise à jour du potentiel d'un candidat.

Partager les problèmes que son candidat lui confie entraîne presque naturellement l'accompagnateur à les partager avec ses collègues afin de recueillir auprès d'eux des avis sur la manière d'être en capacité de les gérer ou non. C'est aussi l'occasion de se sentir conforter dans la gestion de ceux-ci : soit le professionnel considère que cela fait partie du travail, soit il considère que l'on ne peut intervenir, et que le travail de validation ne peut se réaliser en raison de la nature du problème survenu. La recherche de solutions dudit problème est considérée comme étant en dehors du ressort des missions. Mais il y a une complication : car il est impossible de mener un travail d'accompagnement en VAE qui se trouve être dans une impasse.

A ce stade, nous pouvons nous rendre compte que lorsque qu'un problème concernant la vie privée, ou inhérent à l'état même du demandeur est évoqué dès le premier entretien, cela est perçu par l'accompagnateur comme un événement qui vient perturber son travail et le déroulement « normal » du processus d'accompagnement, intervenant comme une variable perturbatrice. Cela crée un malaise chez le personnel qui engendre très souvent le partage de celui-ci et le recours aux collègues. Le problème ainsi partagé considéré comme un « écart à la norme » est exprimé en termes de plaintes, il est perçu collectivement négativement car déstabilisant, « comme contre soi » qui engendre un déséquilibre venant entraver le bon déroulement de la démarche proprement dite, mais aussi le travail de l'accompagnateur. Celui-ci ne pourra réellement se poursuivre, que si et seulement si le problème peut se « gérer » de part et d'autre, se comprendre, s'analyser pour initier un changement par des solutions concrètes émergentes, permettant à la prise en charge de suivre son déroulement. La recherche de solutions par l'équipe ne va pas de soi, partager avec ses collègues ne signifie pas forcément recevoir forcément une aide concrète de leur part.

6-4 Subjectivité et intersubjectivité dans l'accompagnement en VAE

Durant les entretiens d'accompagnement, il s'agit de recueillir « sur le vif » la description de l'expérience singulière d'une personne telle qu'elle l'a vécue, de son propre point de vue. C'est bien de subjectivité dont il est question en VAE. L'approche psycho-phénoménologique développée depuis plus de vingt ans par les travaux de Vermersch et du GREX (Groupe de Recherche sur l'Explicitation)¹²⁰ à toute sa place dans l'accompagnement d'un candidat à la VAE. C'est bien la mise au jour de la subjectivité du candidat qui va permettre d'estimer s'il maîtrise les compétences du diplôme. C'est en prenant en compte le point de vue singulier du candidat qu'il devient possible d'estimer ses compétences. Le recueil d'informations au cours de l'évaluation, vise à connaître les stratégies cognitives singulières du candidat.

Pour entendre et comprendre cette subjectivité, l'accompagnateur doit apprendre à mettre en sourdine sa propre subjectivité. S'il ne prend pas garde, il risque d'évaluer ses propres compétences en projetant sur le candidat sa propre manière de comprendre et d'agir. C'est en prenant conscience de sa propre subjectivité que l'accompagnateur devient capable d'être à l'écoute de la subjectivité des personnes qu'il accompagne en gardant en tête qu'il ne sait rien de l'expérience réelle et subjective de la personne accompagnée. Par ailleurs, l'accompagnateur idéalement formé à l'écoute active, questionne volontiers le ressenti affectif ou émotionnel du demandeur, mais il ne peut repérer que le candidat est dans le domaine de l'imaginaire qu'a posteriori¹²¹ : « j'aurais dû faire ceci ou cela ! » ou « j'aurais aimé faire ceci ou cela ! » ou relancer sur ce qu'aurait pu ou dû faire le candidat et qui n'est pas la réalité de son action. Il faut comprendre la logique de l'action sans chercher à comprendre pour soi et sans projeter sa propre expérience. La conscience est rarement réfléchie durant l'action. Elle peut éventuellement l'être en cas d'expérience métacognitive transformant le savoir-faire implicite en compétences conscientisées par une succession de reprises (Vermersch, 2012), c'est-à-dire quand la personne confrontée à une difficulté doit se tourner vers elle-même et vers sa propre

¹²⁰ Groupe de recherche sur l'explicitation. Il vise tous les professionnels mobilisés par le recueil d'informations en entretien individuel comme en groupe : enseignant, formateur, cadre formateur, accueil, supervision et *débriefing*, remédiation, bilan, VAE, analyse ergonomique de l'activité, enquête, recherche. Source : www-grex2.fr

¹²¹ A ne pas confondre avec l'activité réelle d'avoir imaginé plusieurs solutions avant d'en choisir une, au moment de l'action.

activité pour la réguler. La prise de conscience soudaine de la cognition arrive souvent quand celle-ci se heurte à une difficulté.

6-5 Les limites de l'accompagnement en VAE

Les conseillers doivent répondre à des demandes qui s'avèrent complexes en raison de la survenue de problèmes personnels. De plus, les accompagnateurs ont aussi leurs propres limites. Pour les comprendre, nous avons schématiquement classé les limites de l'activité d'accompagnement en deux catégories :

1. Les limites formelles, externes, contextuelles à l'intervention, qui sont imposées par l'organisation de travail. Elles ont pour cadre et contenant la situation professionnelle. Il s'agit de : la structure de travail (mode de management) ; les procédures de travail ; le contexte législatif en vigueur ; le règlement intérieur ; les règles de l'exercice du métier : les chartes en vigueur.
2. Les limites internes informelles, inhérentes à la personnalité de l'intervenant : sa formation ; le cadre éthique et déontologique correspondant ; ses valeurs humaines ; le degré de connaissances, de capacités, de volonté, de courage, d'implication ; son l'histoire personnelle ; sa connaissance du dispositif et sa position par rapport à celui-ci.

Dans la pratique, pour que cet accompagnement puisse aboutir à la finalisation d'un objectif, la prise en compte de la problématique individuelle est indispensable, mais rien à ce sujet dans la définition de la fonction de conseiller n'est prévu en ce qui concerne les empêchements au travail d'accompagnement.

Pour que toutes les conditions soient réunies pour assurer sa mission, tout est fait comme si, implicitement, l'accompagnateur avait la charge dans une invisibilité totale de « s'arranger » pour que son travail puisse se réaliser.

Alors que tous types de problèmes peuvent être confiés aux accompagnateurs, leurs résolutions concrètes ne leur incombent pas. Souvent ces problèmes ont une relation indirecte avec la démarche de VAE bien qu'ils représentent un frein à sa mise en route. Ce n'est ni leur travail,

ni leur rôle de les prendre en charge. Mais l'accompagnateur est placé face à un dilemme. Jusqu'où peut-il intervenir pour faciliter la mise en œuvre de la démarche.

Alors même que l'annonce de problèmes peut être spontanée (ce qui est très exceptionnellement le cas), les accompagnateurs ne peuvent pas jouer tous les rôles et répondre aux besoins d'aide (exprimés à demi-mots) par leurs candidats, même s'ils ont une conséquence directe sur la réalisation de la VAE et par conséquent sur le travail d'accompagnement centré sur l'objectif : ils ne doivent (devraient) pas intervenir. Si tant est qu'ils le voudraient, encore faut-il avoir les compétences (qualités ?) pour savoir comment s'y prendre !

Pour citer quelques exemples, en cas de constat chez une personne de grandes difficultés personnelles et d'un manque de soutien social probant, l'accompagnateur :

- Il n'intervient pas concrètement en ce qui concerne les domaines qui sont ceux des professionnels de la relation d'aide ou d'assistance en se substituant à eux ; ou bien ceux concernant la sphère privée même si les personnes nous confient que les aides matérielles et psychologiques sont défailtantes, inexistantes ou inefficaces ;
- Il n'intervient pas dans le domaine médical en conseillant une thérapeutique particulière (rôle du médecin et éventuellement du psychothérapeute) ;
- Il n'intervient pas concernant le manque de moyens financiers en prêtant de l'argent (rôle éventuel des missions de l'assistance sociale pour l'attribution d'aides financières, de la famille, des amis) ;
- Il n'intervient pas sur le manque ou le mal-logement en hébergeant un candidat (surseoir aux défailtances des services sociaux, de l'Etat) ;
- Il n'intervient pas en cas de conflit du travail (rôle des syndicats, des prud'hommes, du réseau professionnel, amical etc.) en s'impliquant et en suggérant des actions à accomplir sur le lieu de travail du candidat.

Cette énumération n'est pas exhaustive mais peut aider à un repérage des limites aux actions d'accompagnement.

Résumé

Le contexte économique et social complexifie les demandes et exercent une influence sur les comportements des candidats qui sont pris dans des problématiques de vie dépendant de multiples facteurs : professionnels, familiaux, financiers, de santé, sociaux etc. Ce qui fait toute la difficulté de la mise en œuvre du dispositif pour un candidat donné. La VAE est un recours contre l'adversité pour reprendre sa vie en main mais agit tel un catalyseur de perturbations. L'accompagnement apparaît comme un révélateur de bouleversements dans lesquels la personne se trouve prise. L'accompagnateur est lui-même pris dans des contraintes organisationnelles qui mettent parfois à rude épreuve ses propres limites. Selon la structure d'appartenance des accompagnateurs, l'accompagnement en VAE revêt des modalités sensiblement différentes. L'accompagnateur doit considérer tous les enjeux que cette demande recouvre pour le candidat : l'obtention d'une certification mais également la satisfaction de ses besoins liés à sa problématique personnelle de vie. Pour atteindre cet objectif, il doit supporter les exigences d'un travail d'encadrement. Un accompagnement efficace doit prendre en compte ses différentes dimensions tout en veillant à la bonne marche de la réalisation d'un travail d'accompagnement complexe.

Chapitre 7 Les pratiques d'accompagnement en VAE au Cnam de Paris

Nous avons choisi de vous décrire les pratiques professionnelles d'accompagnement en VAE dans son contexte organisationnel : ce qu'il autorise ou pas, le périmètre d'actions, les marges de manœuvre des accompagnateurs. Le Cnam est au service de la réussite professionnelle et de la promotion sociale et garanti un accompagnement de qualité et de proximité. Dans les centres du Cnam à Paris et dans les régions, des conseillers formés et agréés à l'accompagnement en VAE sont à la disposition des personnes pour informer, conseiller et accompagner tout au long de la démarche VAE.

7-1 Le contexte organisationnel de la pratique d'accompagnement en VAE

Le Cnam accompagne ses auditeurs dans le cadre de la validation des acquis. La valorisation des parcours a toujours été importante. Quel que soit le statut professionnel des personnes, les compétences et les connaissances acquises dans des situations de travail variées ou par l'engagement dans une association ou un syndicat peuvent mener à une certification professionnelle comprise dans l'offre des formations du Cnam (diplôme d'État, titre d'ingénieur, certificat de qualification professionnelle etc.). L'offre permet d'intégrer notamment grâce au dispositif de VAE des secteurs professionnels diversifiés : industriels, des technologies de l'information, de la santé, de l'environnement, du bâtiment, du management, de la gestion, du travail, de l'intervention sociale etc.

7.1.1 Un public avec ses particularités

Les formations sont ouvertes aux salariés ou non (travailleurs indépendants, artisans etc.), bénévoles ou volontaires, auditeurs¹²² du Cnam, demandeurs d'emploi indemnisés ou non, travailleurs indépendants, étudiants. Les modalités de formation sont compatibles avec une activité professionnelle : cours du soir, du samedi, en journée, formation ouverte à distance,

¹²² Un « auditeur » est un étudiant du Cnam. Les origines de ce choix étymologique ne sont pas clairement connues. Le Cnam est un établissement de Formation Continue au public varié (en motivations, en âges, en situations professionnelles), le terme d'auditeur a sans doute été préféré à celui « d'étudiant » davantage connoté. Par ailleurs, être auditeur du Cnam ne donne pas accès au statut d'étudiant.

contrats d'apprentissage et de professionnalisation. Les formations sont organisées en unités d'enseignement capitalisables qui permettent de créer un parcours modulaire et personnalisé et de progresser en choisissant son rythme.

A finalité professionnelle marquée, les formations débouchent sur des diplômes d'enseignement supérieur reconnus, nationaux et homologués de niveau 5, des diplômes d'ingénieur et de niveau 7, ou sur des certificats ciblés sur des compétences bien identifiées.

Les auditeurs du Cnam sont relativement jeunes : 33,2 ans en moyenne. Cela s'explique notamment par le développement récent des formations en alternance, 8800 auditeurs inscrits dans cette voie en 2017-2018, qui attirent un public jeune (23,5 ans en moyenne) plus masculin du fait de formations d'ingénieurs malgré des campagnes de promotion auprès des femmes : on dénombre ainsi 140 hommes pour 100 femmes inscrits en alternance contre 110 pour l'ensemble des inscrits. Entre 2016-2017 et 2017-2018, la part des auditeurs possédant un diplôme de niveau bac lors de leur première inscription au Conservatoire augmente considérablement pour atteindre 25 %, au détriment des auditeurs ne possédant pas de diplôme ou au plus un diplôme inférieur au baccalauréat. En 2017-2018, au moment de leur inscription au Conservatoire, six auditeurs sur dix sont des actifs en emploi (64 %) alors que moins d'un sur cinq est à la recherche d'un emploi (19 %). Enfin, un auditeur sur deux en emploi occupe une profession intermédiaire (51 %).

Les certifications les plus demandées par la VAE sont, pour plus de la moitié des demandes concernant les titres d'ingénieur. Viennent ensuite les licences, les titres d'ingénieur puis les masters. Les domaines professionnels regroupant le plus de demandes de VAE concernent la gestion, les ressources humaines, l'informatique, la formation des adultes ainsi que la sécurité du travail.

7.1.2 La valorisation et la reconnaissance des acquis professionnels en quelques chiffres : VAPP (validation des acquis personnels et professionnels) - VES (validation des études supérieures) - VAE

Les demandes de VAPP (décret initial du 23 août 1985) et de VES sont des dispositifs liés à la demande de VAE. Elles sont incluses dans le dossier de VAE.

1. La VAPP

La VAPP permet, sur la base des expériences professionnelles, des acquis personnels, des études, d'accéder à une formation du Cnam, sans avoir le titre ou le diplôme requis. Le dossier de VAPP est étudié par une commission pédagogique formés d'enseignants du domaine de formation sollicité. Lorsque la demande de VAE porte sur une certification dont le niveau requis n'est pas atteint par le candidat, celui-ci fait la demande de ce pré requis dans le dossier VAE. Ce dispositif a reçu 628 candidatures en 2018 qui ont donné lieu à 666 notifications de décision dont 467 à l'accès direct et 171 à l'accès sous réserve de validation d'enseignement(s) ou avec dispense de certains enseignements. En 2018, il s'agit de femmes plus souvent que d'hommes (53 %), de candidats plus âgés que l'ensemble des auditeurs du Cnam (40 ans en moyenne en 2018) mais tout autant à la recherche d'un emploi ou « sans emploi » (20 %). Leur demande de VAPP s'est exprimée en moyenne après 15 à 16 ans d'expérience.

2. La VES

La VES est un dispositif permettant de valoriser les études antérieures qui a concerné 1525 candidats en 2018 et qui ont donné lieu à 1600 décisions dont 795 accords d'UE et 405 accords couplés avec au moins un refus d'UE. En 2018, il s'agit légèrement plus fréquemment de femmes que d'hommes (48 % d'hommes) et de candidats dont l'âge moyen est légèrement plus élevé que celui de l'ensemble des auditeurs du Cnam (35,4 ans).

3. La VAE

La VAE a concerné 501 candidats en 2018 qui ont donné lieu à 447 notifications de décision dont 207 délivrances de diplôme complet et 222 validations partielles. En 2018, les candidats sont nettement plus âgés que l'ensemble des auditeurs du Cnam (42,6 ans en moyenne) mais moins fréquemment à la recherche d'un emploi ou « sans emploi » (15 % en 2018). Leur demande de VAE s'est exprimée en moyenne 15,5 ans après l'obtention de leur plus haut diplôme. En 2016, le Conservatoire a contribué, au niveau national, à hauteur de 12 % de l'ensemble des délivrances de diplômes de l'enseignement supérieur dans le cadre d'une VAE. A titre de comparaison, les statistiques nationales de 2012 mentionnent : sur 466 demandes

examinées, 443 ont obtenu tout ou partie de la validation de leur demande, et 167 ont obtenu la validation totale¹²³.

7.1.3 Le cahier des charges

La description des activités et le périmètre d'actions sont consignés dans les documents contractuels qui engagent financièrement la personne à accompagner mais également dans la Charte de l'accompagnement à la VAE nationale et celle, spécifique au fonctionnement de l'organisation dans laquelle la VAE s'effectue. La charte du Cnam doit être conforme à la Charte nationale. Il est à noter que dans aucune de ces deux chartes, la gestion des enjeux psychologiques y figure.

7.1.3.1 Une Charte de l'accompagnement à la VAE

La Charte de l'accompagnement à la VAE a été élaborée par la Direction Nationale des Formations (DNF) du Cnam pour définir les engagements que celui-ci est tenu de respecter pour garantir aux candidats la qualité et l'efficacité de la prestation d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience par les conseillers VAE agréés par le Cnam. Cet agrément¹²⁴ délivré par la DNF est conditionné par la participation des conseillers au plan de formation à l'accompagnement initié par le Cnam. De plus, la Charte à l'accompagnement est

¹²³ A titre de comparaison : l'Ile-de-France est l'une des régions françaises qui compte le plus de candidats à la validation des acquis de l'expérience (VAE). En 2014, plus de 10500 candidats ont présenté une demande de validation de leurs acquis en Ile-de-France, soit près de 25 % des candidats pour l'ensemble de la France. Les certifications les plus souvent demandées étaient celles du ministère de l'Education nationale et du ministère des Affaires sociales et de la santé (respectivement 57 % et 25 % des dossiers recevables). Les trois certifications les plus présentées en jury sont : le diplôme d'État d'aide-soignant (DEAS), le diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS), le CAP petite enfance (source Dares 2017). Les statistiques des centres de conseil VAE, structures d'information et de conseil financées par la Région, permettent également d'esquisser un profil des candidats à la VAE en Ile-de-France. En 2014, les antennes VAE (ancienne appellation des centres de conseil VAE) franciliennes ont reçu 10357 personnes en entretien (dont 64 % de femmes). La majorité (56 %) des personnes reçues sont âgées de 30 à 44 ans et 29 % ont 45 ans et plus. Le public est composé pour 58 % de salariés et pour 42 % de demandeurs d'emplois (les autres publics étant des retraités, bénévoles, personnes au foyer, etc.). Enfin, plus de la moitié des personnes accueillies en antenne ont un diplôme de type CAP-BEP (25 %) ou de niveau bac (27 %).

¹²⁴ L'agrément est valable deux ans et doit être renouvelé.

de nature à mettre en lumière les critères de qualité de l'accompagnement au Cnam, à l'égard des partenaires institutionnels et économiques (conseils régionaux, service public de l'emploi, OPCO, entreprises, associations, etc.).

Le Cnam s'engage donc à respecter les différentes étapes de l'accompagnement :

- L'information préalable ;
- L'établissement du contrat ;
- Le déroulement de l'accompagnement qui vise à permettre au candidat d'explicitier les activités les plus significatives qu'il a conduites au regard du référentiel de la certification visée ;
- L'accompagnement du candidat à la VAE selon les modalités définies dans le cadre de la Charte d'accompagnement du Cnam ;
- Le respect des principes de confidentialité et de neutralité à l'égard des informations transmises par le candidat ;
- L'apport d'une aide méthodologique au candidat tout au long du processus de validation y compris après la décision du jury par un entretien dit « post-jury » mené avec l'accompagnateur référent.

Quant au candidat, il s'engage à :

- Participer aux différentes étapes de l'accompagnement individuel ou collectif ;
- Respecter la confidentialité des propos tenus pendant les séances collectives ;
- Respecter le calendrier des rendez-vous fixés avec le conseiller VAE et produire les travaux définis avec l'accompagnateur en fonction des échéances convenues pour un engagement qui s'inscrit sur la durée contractuelle de douze mois.

La Fédération Nationale Professionnelle de la Validation des Acquis de l'Expérience a réalisé un code de déontologie spécifique à l'accompagnement VAE ainsi qu'une Charte

d'accompagnement¹²⁵. Son article 4 est consacré au déroulement de l'accompagnement auquel nous nous référons.

L'accompagnement a pour objectif d'apporter une aide au candidat dans l'élaboration de son dossier de VAE. Six étapes méthodologiques lui sont proposées :

1. Conformer le choix de la certification et sa pertinence au regard de l'expérience du candidat et de son engagement dans la démarche d'accompagnement ;
2. Procéder à un retour sur le parcours : faire émerger les compétences par l'analyse des expériences ;
3. Guider la formalisation du dossier présenté au jury VAE ;
4. Préparer le candidat à l'entretien avec le jury ;
5. Préparer le candidat à la suite du parcours post-jury VAE en cas de non validation de sa demande dans son intégralité ;
6. Evaluer la satisfaction du candidat et suivre son parcours ;

Nous allons détailler chaque étape citée précédemment.

1. Une réflexion approfondie : confirmer le choix de la certification et sa pertinence au regard de l'expérience de la personne et de son engagement dans la démarche d'accompagnement

- Rappel du rôle des accompagnateurs VAE, de la méthodologie de l'accompagnement, de ses différentes étapes ;
- Désignation d'un référent pour tout le parcours du candidat ;
- Lecture croisée du référentiel afin de resituer la demande de certification dans le projet professionnel et personnel de la personne et ainsi confirmer le choix de la certification ;

¹²⁵ Annexe C (p.21).

- Information sur l'importance du volume de travail personnel nécessaire à la réalisation de la VAE, donc du temps à y consacrer, mais également de la disponibilité de la personne au regard de son statut ;
- Fournir une explication claire du dossier ;
- Elaboration du contenu et déroulement de l'accompagnement complémentaire si besoin.

2. Un retour sur le parcours : faire émerger les compétences par l'analyse des expériences

- Rappel du rôle des accompagnateurs VAE (ni formateurs, ni évaluateurs, mais facilitateurs) et de la nature méthodologique de l'accompagnement VAE. La méthodologie proposée doit permettre au le bénéficiaire :
 - De s'interroger sur ses activités et expériences professionnelles et extra-professionnelles et susciter le cas échéant, une prise de conscience des compétences professionnelles négligées, c'est-à-dire insoupçonnées ou enfouies ;
 - De faire émerger le souvenir de pratiques professionnelles significatives, de les inventorier et de les analyser par un questionnaire guidé ;
- Sélectionner les expériences professionnelles et extra-professionnelles les plus pertinentes au regard du référentiel de la certification (référentiel des activités et des compétences, référentiel métier, fiche RNCP) concernée.

3. Guider la formalisation du dossier présenté au jury VAE

L'assistance à la réalisation du dossier par le candidat vise à :

- Présenter les caractéristiques du dossier qui doit tenir compte des exigences des jurys qui souvent varient suivant la certification visée ;
- Permettre l'obtention du degré de précision attendu par le jury de validation grâce au questionnaire de l'accompagnateur ;

- Amener à mettre en mots dans les règles attendues, les activités décrites oralement au cours de l'étape précédente ;
- Apporter l'aide de l'accompagnateur dans l'inventaire des documents pertinents à y adjoindre. Cette étape comporte également une relecture de tout ou partie du dossier rédigé par le candidat quant à la pertinence et la clarté des informations qui y figurent en fonction des attentes du jury. Pour autant, l'aide apportée au candidat, et notamment la relecture dont il est fait mention exclut que l'accompagnateur rédige lui-même tout ou partie du dossier.

4. Préparer le candidat à l'entretien avec le jury

- L'information concrète sur le déroulement de l'évaluation, les attentes du jury dans le cadre d'une VAE relative à certification concernée ;
- La préparation de l'entretien avec le jury selon différentes formes (jeux de rôle, simulation, soutenance orale).

5. Préparer le candidat à la suite de parcours post-jury VAE en cas de non validation totale

L'accompagnement post-jury a pour but de :

- Clarifier la décision du jury en explicitant les conséquences ;
- Mettre en lumière la problématique de la personne à cette étape du parcours en l'aidant à définir son projet ;
- Donner à la personne les éléments d'information nécessaires à la poursuite de son parcours.

6. Evaluer la satisfaction du candidat et suivre son parcours

L'évaluation et le suivi du candidat constituent une étape indispensable pour améliorer la qualité de l'accompagnement. Le suivi du candidat s'engage après l'accompagnement. Il a pour objectif principal de connaître la situation du candidat dans son parcours de certification par la VAE.

Il existe un complément d'accompagnement. Il est proposé exclusivement aux bénéficiaires qui n'ont pas de certification. La condition d'éligibilité à ce complément d'accompagnement est opérée par les conseillers Pôle emploi, prescripteurs du Chéquier VAE régional : la connaissance du niveau de diplôme acquis constitue l'une des informations requises lors de l'inscription des demandeurs d'emploi à Pôle emploi.

Ce complément inclut un diagnostic individualisé et partagé des besoins spécifiques de la personne. Il précise la forme de ce complément d'accompagnement, individuel et collectif, et sa durée.

7.1.3.2 Une étape cruciale : la recevabilité d'une VAE

Elle augure la naissance du lien accompagnant/accompagné sur une base de confiance mutuelle. Ensuite « l'épreuve » d'évaluation de faisabilité pédagogique de la demande par les enseignants responsables du diplôme ou de la certification quand elle a été validée, crée des conditions sereines pour entamer le travail d'accompagnement. Cette « assurance » donnée préfigure la réussite du projet et renforce la motivation du candidat. A l'inverse, lorsqu'une réserve est émise, celle-ci crée un malaise, car elle remet en cause les capacités et les compétences du demandeur. Cette réserve ne représente pas un refus catégorique et il est possible de poursuivre la démarche qui représente un droit. Toutefois, l'accompagnateur doit évaluer avec justesse la teneur de l'avis des professeurs et les chances de persistance dans la démarche avec le candidat, c'est parfois une mission périlleuse car il s'agit de faire passer un message qui est parfois difficile, de le transmettre avec délicatesse pour ne pas décourager le candidat.

Il est important de noter que lors de la consultation des enseignants par les accompagnateurs pour avis de faisabilité pédagogique, celle-ci leur permet d'être informés que les diplômes dont ils sont responsables seront susceptibles d'être délivrés par la voie de VAE ainsi que leur quantité. De leur côté, les accompagnateurs, à travers cet usage, sont confortés lorsque leur propre appréciation de la demande est validée par l'enseignant.

7.1.3.3 Description et déroulement des étapes de l'accompagnement en VAE

Un échéancier des rendez-vous à venir et un calendrier est proposé planifiant toutes les étapes du processus d'accompagnement. Le travail de VAE s'inscrit dans une temporalité définie par la loi qui peut s'étendre parfois sur plusieurs années (lorsque des dérogations sont possibles).

L'accompagnement commence quand la demande est considérée recevable par l'accompagnateur et que l'accord de prise en charge financière est finalisé.

Le déroulement de la demande d'inscription au dispositif VAE est schématisé de la façon suivante :

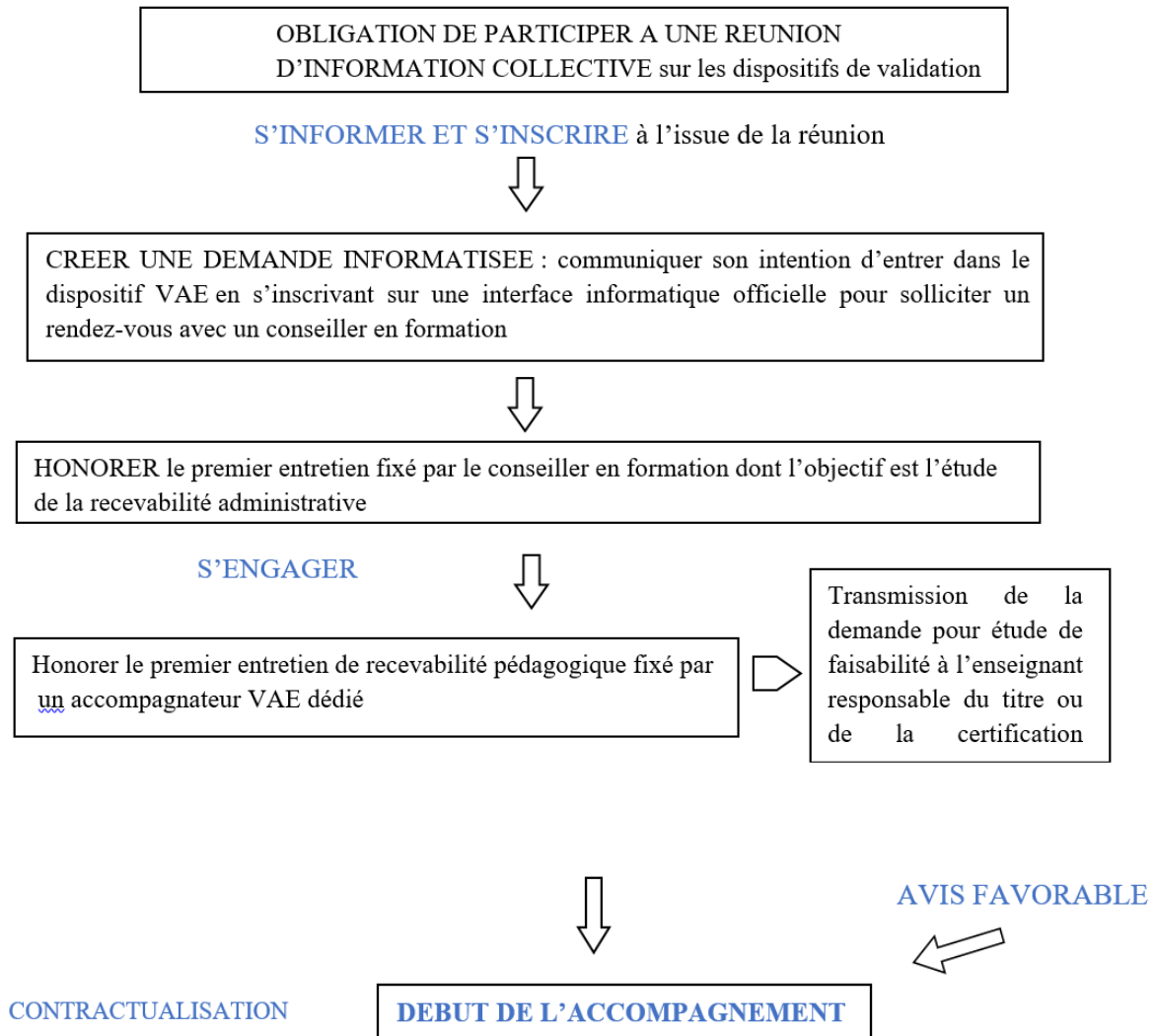


Figure 5 : Les différentes étapes de la recevabilité dans un scénario favorable

7-2 L'activité du service VAE

7.2.1 Nature de l'activité d'accompagnement en VAE

Nous avons décrit précédemment dans le chapitre 2, l'activité VAE dans les structures d'accompagnement du type organismes de formation agréés par l'état. La nature des activités décrites ci-dessous sont conformes à cette description. Toutefois, il existe d'un établissement à l'autre des variations dans l'ordonnancement des différentes étapes de traitement des demandes. Le Cnam a lui aussi ses propres spécificités pour l'organisation de l'activité.

Les étapes s'étendent de l'analyse et l'étude de la faisabilité des demandes jusqu'au dépôt du dossier en passant par l'accompagnement des personnes. Celui-ci comprend des conseils personnalisés : entretiens, préparation et aide à la rédaction des dossiers, et rédaction des synthèses pour présentation au jury de délibération, animation de réunions d'information collective et d'ateliers de travail, notification et motivation des décisions finales aux demandeurs. Le rôle des accompagnateurs est d'aider à développer la capacité d'analyse critique chez les candidats de leurs propres expériences afin de permettre au jury d'en évaluer le travail réel.

7.2.2 Description de l'activité d'accompagnement

A travers la description de l'activité d'accompagnement en VAE par un accompagnateur du Cnam, on saisit l'étendue des tâches. L'activité comprend l'animation de sessions information collective sur le dispositif et sur les procédures administratives et pédagogiques auprès des publics adultes intéressés par une certification ou un diplôme du Cnam dans le cadre d'une démarche de VAE. Pour cela, il est nécessaire d'aborder tous les aspects du dispositif de validation des acquis.

Illustration 24

Le témoignage d'une conseillère en VAE (Cnam, Ile-de-France)

- « J'informe et accompagne les publics adultes intéressés : par une certification ou un diplôme du Cnam dans le cadre d'une VAE. A cet effet, je conduis des entretiens

individuels avec les candidats. Il s'agit d'analyser leurs expériences et leurs parcours professionnels ; d'accompagner les candidats à l'élaboration de leur dossier de validation ; d'animer des séances d'information collective sur le dispositif et les procédures, ainsi que sur les procédures conjointes et incluses dans la demande de VAE (VAPP, VES). Il faut savoir apprécier les expériences professionnelles et les cursus de formation initiale, continue et professionnelle. Pour cela, une excellente connaissance des systèmes éducatifs nationaux et des systèmes de formation continue (RNCP) est indispensable. L'activité d'accompagnement consiste à rechercher l'adéquation entre l'expérience des candidats et la certification visée et orienter le cas échéant, vers un autre certificateur. C'est un travail qui s'accomplit en totale autonomie ».

L'accompagnement suppose de mener des entretiens individuels avec les candidats. Il s'agit d'analyser des expériences et parcours professionnels. L'activité consiste à rechercher l'adéquation entre l'expérience des candidats et les certifications visées. Les accompagnateurs assurent l'orientation et l'accompagnement des candidats. La phase d'accompagnement intervient après la phase d'information et d'étude de recevabilité administrative et pédagogique comme représentées dans la figure 6 ci-dessous :

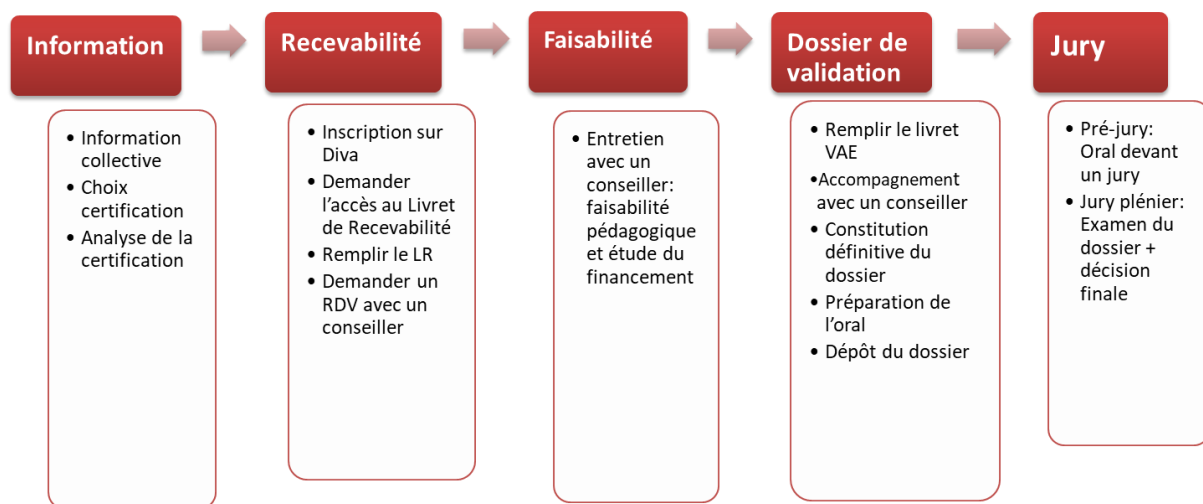


Figure 6 : Les étapes du dispositif VAE

L'accompagnateur a pour fonction d'aider son candidat à décrire son activité, c'est-à-dire le faire parler en « je » pour faire émerger les connaissances, les savoirs-être et les savoir-faire immanents constitutifs de ses compétences.

Le succès d'une démarche VAE repose sur l'aide que le candidat reçoit au cours de ce travail d'explicitation : l'accompagnateur est chargé de favoriser la description d'activités réelles et passées, révélatrices des compétences du candidat. Il l'aide aussi à mettre en relation cette description avec le référentiel du diplôme ou du certificat. Le candidat gagnera (pour l'oral) à s'approprier les techniques d'explicitation au cours de son accompagnement.

La **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** présentée ci-dessous permet de comprendre les différentes façons d'apparier les matières constitutives de la certification (telles qu'elles sont proposées) avec les expériences professionnelles des candidats.

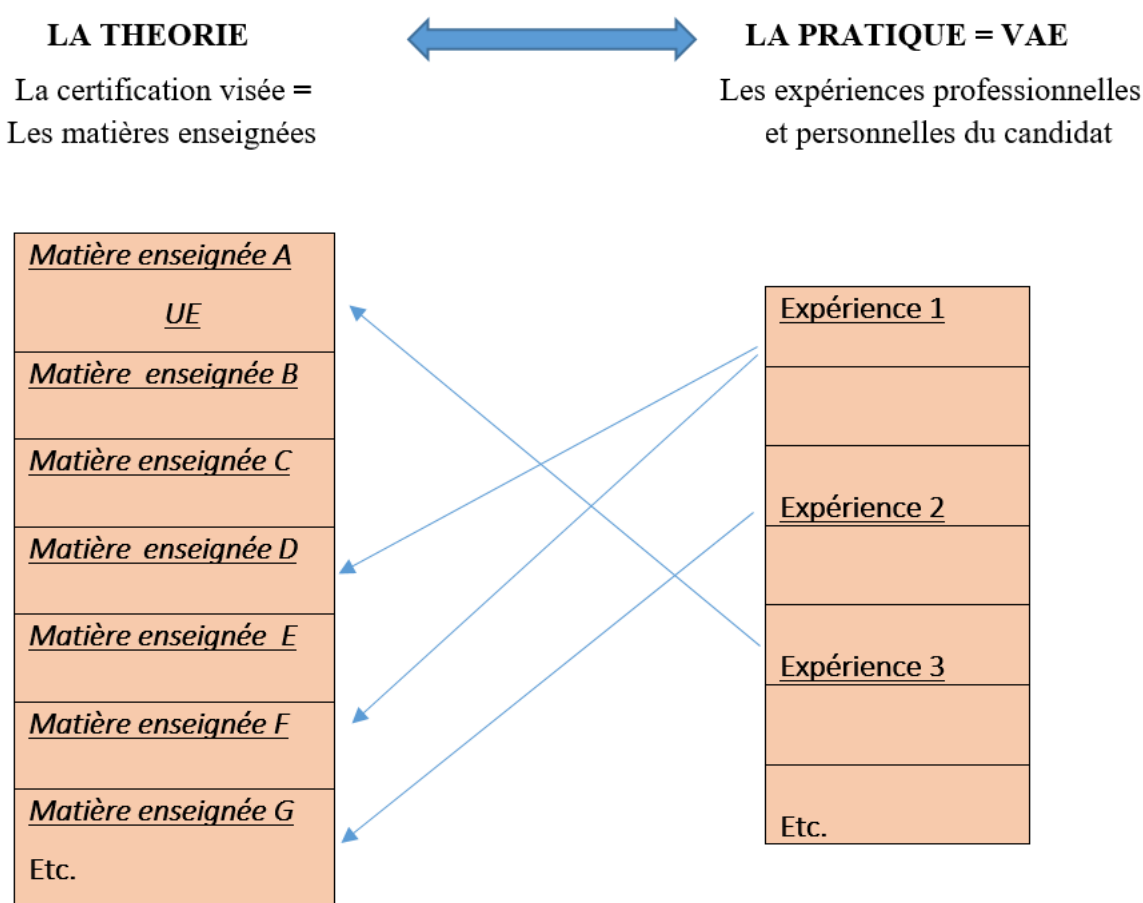


Figure 7 : Exemple de structuration des argumentaires du « dossier d'expériences » VAE

En fonction du choix et de la description des expériences relatées, les matières peuvent être regroupées par expériences pour former les différents argumentaires. Cela implique de sortir d'une mise en correspondance « terme à terme » des connaissances construites dans l'action avec les connaissances « formelles » présentées dans les référentiels de formation, ce qui n'est

pas sans difficultés (si le candidat a su réaliser un tel projet, on peut inférer qu'il maîtrise tel type de connaissances).

7.2.3 Définition de la fonction de « conseiller VAE »

Cette définition a été élaborée à partir de la fiche de poste¹²⁶.

Missions du service

Accompagner les publics adultes intéressés pour une certification ou un diplôme du Cnam, dans une démarche active de validation des acquis de leur expérience, en lien avec une problématique d'élaboration de projets de formation et/ou d'insertion professionnelle.

Missions et activités principales de l'agent

- **Activités principales**
 - Conduire des entretiens semi-directifs individuels avec le public d'adultes en recherche de formation ou en réorientation professionnelle ;
 - Analyser des expériences et parcours individuels afin d'élaborer des projets de formation personnels et/ou professionnels individualisés ;
 - Accompagner les candidats à la VAE, bilans dans la co-analyse de leur activité professionnelle et dans l'élaboration de leur dossier de validation ;
 - Concevoir, piloter et animer des séances d'information collective sur le dispositif et les procédures (animation d'ateliers collectifs d'aide à l'élaboration du dossier) ;
 - Concevoir, réaliser des supports de communications écrits, oraux, informatiques ou électroniques sur la VAE, les bilans personnels et professionnels ;

¹²⁶ Annexe D (p.23) : fiche de poste du Ministère de l'Education nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche.

- Contribuer à la réflexion et à la conception de méthodologies d'accompagnement ;
 - Intervenir dans des actions d'information, de formation et de VAE dans les entreprises, institutions extérieures au Cnam ;
 - Suivre l'évolution de la relation/emploi, développer une activité de veille sur les problématiques de l'insertion professionnelle, de l'évolution du marché du travail, des métiers nouveaux et des débouchés ;
 - Savoir accompagner des bilans de compétences, en utilisant la méthodologie des récits de vie au travail.
- Connaissance et savoir
 - Avoir une excellente connaissance des systèmes éducatifs nationaux et de leur évolution ainsi que des systèmes de formation continue (RNCP) ;
 - Connaître l'environnement socio-économique (local, régional, voire européen) et le monde de l'entreprise ;
 - Connaître les procédures relatives à l'équivalence des diplômes et à la validation des acquis professionnels ;
 - Maîtriser la législation sur la formation continue, les bilans de compétences, la validation des acquis de l'expérience concernant différents types de publics d'adultes (salariés, demandeurs d'emplois).
- Savoir-faire
 - Savoir conduire des entretiens individuels de conseil en orientation professionnelle pour des adultes (de type entretiens d'explicitation) ;
 - Savoir appliquer les techniques d'entretiens semi-directifs.

- Savoir-être
 - Avoir un bon sens de l'écoute et de la confidentialité ;
 - Savoir travailler en équipe ;
 - Avoir une bonne présentation.

Illustration 25 : le témoignage d'une conseillère en VAE (Cnam, Paris)

□ « Le conseiller ou la conseillère VAE offre principalement un accompagnement méthodologique, notamment lors de la rédaction du dossier, un appui pour l'analyse réflexive sur l'expérience du candidat, un soutien et une aide à la préparation à l'entretien devant le jury. Au Cnam, chaque conseiller VAE a ainsi été formé pour travailler sur les histoires de vie, et dispose de méthodes spécifiques d'analyse du travail, qui vont permettre de mettre le ou la candidate en situation de réussite. Ce qui fait la richesse d'un accompagnement, c'est la singularité de chaque candidat. Le rôle de la conseillère est donc de s'adapter à chacun afin de comprendre comment être au plus près de ses attentes et l'aider à résoudre ses difficultés. En ce qui concerne les raisons les plus souvent invoquées par les candidats pour passer une VAE, les candidats et candidates invoquent très souvent des raisons personnelles, parfois de réconciliation avec leur passé. Les motivations professionnelles occupent aussi une place importante : ils souhaitent pouvoir évoluer, changer d'emploi, ou être reconnus dans leur fonction. Et puis, c'est aussi le moyen de faire un bilan à un moment clé de leur parcours ».

7-3 Exemples de motivations individuelles à l'entrée du dispositif VAE

Les présentations de quelques motivations ont été extraites de quatre dossiers de candidature, elles permettent de rendre compte de la diversité des situations professionnelles et de vie des candidats auxquelles les professionnels de l'accompagnement sont confrontés. Quelquefois, les différentes problématiques rencontrées mises à jour durant le travail d'accompagnement en VAE ajoute de la difficulté à une procédure qui elle-même est déjà complexe. Les motivations

reflètent les enjeux et les espoirs qu'elles génèrent. Généralement, à l'écrit, la motivation comprend la justification de l'engagement dans le travail de VAE et l'objectif poursuivi en termes de projection du point de vue d'un changement dans la situation professionnelle.

Illustration 26 à 29 : quatre motivations d'entrée dans le dispositif VAE

Nous proposons, retranscrites sous forme synthétique, ces motivations exprimées lors d'un premier rendez-vous, qui nous ont semblé représentatives des motivations exprimées à l'entrée du dispositif VAE.

- « Ma motivation est de plusieurs ordres. Tout d'abord, elle me permettra de voir reconnaître mes compétences actuelles. La VAE me permettra aussi de favoriser une évolution dans ma société. De plus je vois, dans cette VAE, compte-tenu de l'incertitude actuelle qui gouverne notre économie, une possibilité de m'aider à rebondir en cas de problème économique ».
- « La VAE me permettra d'aborder l'avenir plus sereinement. Je pourrais ainsi me convertir plus facilement en cas d'imprévu dans ma vie professionnelle (évolution, licenciement etc.) ou personnelle (déménagement) ».
- « J'ai une ancienneté de cinq ans en tant qu'administrateur de base de données, titulaire d'un titre professionnel « informaticien-développeur », la licence professionnelle « analyste concepteur en système d'information et de décision » va me permettre d'occuper un poste de cadre supérieur dans mon entreprise ».
- Je totalise vingt ans d'expérience en tant que secrétaire dans le secteur social. Je suis chargée d'accueil en centre social. Je suis demandeur d'emploi. Le titre professionnel « chargé d'accompagnement social et professionnel » va me permettre plus facilement d'accéder à l'emploi dans mon domaine ».

Résumé

Le Cnam de Paris est un terrain privilégié pour observer les pratiques professionnelles d'accompagnement en VAE en raison de la spécificité du public et de la longue tradition de prise en compte de l'expérience des publics là où la VAE s'origine. L'inscription dans le dispositif VAE est évalué à partir des motivations d'entrée dans la démarche. Les modalités de l'accompagnement sont encadrées par un code de déontologie établi par La Fédération Nationale Professionnelle de la VAE notamment dans l'article 4 qui définit les objectifs, compétences et le déroulement de l'accompagnement en VAE. Néanmoins, l'observation des pratiques d'accompagnement révèlent que la mise en œuvre de leurs actions sont différentes selon le contexte et les exigences de chaque organisation de travail.

Chapitre 8 : Variété des situations individuelles et des pratiques d'accompagnement en VAE

8-1 Les accompagnateurs confrontés aux problématiques individuelles des candidats

Nous avons vu que l'accompagnement est une aide méthodologique personnalisée permettant aux candidats à la VAE d'élaborer leur dossier et de préparer l'entretien avec le jury. Cette aide leur permet d'identifier les activités qui seront décrites au regard de la certification¹²⁷ visée et de les analyser dans le « dossier d'expériences ». Les candidats sont donc préparés à la nécessité d'un investissement fort et soutenu dans la durée qui est en moyenne d'une année en théorie et qui correspond à la durée de la prise en charge financière contractuelle. En pratique, l'accompagnement peut durer deux ans. En effet, selon les modes de financement, il est possible d'allonger la durée de prise en charge de l'accompagnement.

Lorsque le financement est à la charge du candidat, celui-ci peut prendre le temps dont il a besoin, pour déposer son dossier aux instances de validation. La seule contrainte à respecter est que les heures d'accompagnement qui lui sont dues doivent être réalisées dans l'année (conformément aux termes du contrat d'engagement). Dans la pratique, il est moralement impossible pour un accompagnateur de ne pas répondre aux sollicitations d'un candidat, même s'il a effectué toutes ses heures.

Lorsque la VAE est financée par Pole Emploi et le conseil régional, il est possible de demander le report du dossier d'une année, dans la mesure où le candidat et son accompagnateur « s'entendent » pour transmettre un motif légitime au financeur pour avoir toutes les chances que la demande de report soit acceptée.

¹²⁷ Nom générique qui recouvre tous les diplômes de l'Education nationale et du Ministère des Affaires sociales et les titres du ministère du Travail et des autres ministères. Pour être reconnue comme certification, celle-ci doit être inscrite au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP). La définition de la certification faisant consensus parmi les partenaires sociaux est la suivante :

- Attestation matérialisée par un document ;
- Sanctionnant une maîtrise professionnelle ;
- A la suite d'un processus de vérification de cette maîtrise ;
- Emanant d'une instance professionnelle légitime, selon un processus pérenne qui en garantit la fiabilité.

8.1.1 Présentation de trois projets motivant l'entrée en VAE

8.1.1.1 Louis : le projet de qualification professionnelle

Louis a 47 ans. Il est Directeur de zone au sein de la division internationale de France Télécom. Il totalise vingt-deux ans d'expérience professionnelle dont treize en lien avec la demande de la certification, le master « mercatique inter-entreprises ». Louis débute dans la vie active à un poste de responsable du service installation et maintenance informatique puis devient ingénieur commercial chez K. Dès lors il évolue dans cette entreprise jusqu'à un poste de Responsable Grands Comptes, emploi qu'il occupe depuis 2003 jusqu'à ce jour. En 1995, il décide de se former en mercatique au Cnam. Grâce à l'obtention d'un certificat en marketing il accède à un poste de chef de produit qu'il assume avec succès. Aujourd'hui, il souhaite évoluer vers la gestion de structure de vente et a besoin pour cela de connaissances qu'il ne peut valider sur le terrain. Il souhaite valider son cycle de formation complet jusqu'au master pour pouvoir être en adéquation avec le marché du travail.

8.1.1.2 Christophe : le projet de reconversion professionnelle

Christophe a 52 ans et est en recherche d'emploi. Dans son dernier emploi il occupait un poste de Chef de projet télécoms. Il totalise trente ans d'expérience professionnelle, dont dix en lien avec la demande de la certification : le master « sciences de gestion mention management - spécialité prospective, innovation, stratégie et organisation ». Christophe est entré dans la vie active en tant qu'assistant acheteur, puis assistant qualité dans les télécommunications. En lien avec le domaine professionnel visé, il a occupé la fonction de Responsable Administration des Ventes pendant six ans. Après dix ans d'expérience dans le secteur des hautes technologies, il souhaite acquérir des compétences en management. Son choix s'est arrêté sur ce master et dès 2006, il s'est lancé dans la formation au Cnam et obtient en 2007 plusieurs unités d'enseignement de ce master. Encouragé alors qu'il avait quitté le système scolaire prématurément, il souhaite désormais acquérir le master qui lui permettra de se repositionner sur le marché du travail et accéder à un nouveau travail en tant qu'organisateur ou logisticien.

8.1.1.3 Elise : le projet d'évolution professionnelle d'une personne en situation de handicap moteur

Elise a 33 ans, elle a le statut de « travailleur handicapé »¹²⁸. Elle est responsable d'un centre de documentation et totalise treize ans de vie active dont cinq ans d'expérience en lien la demande du titre : « Chef de projet en ingénierie documentaire ». Elise est documentaliste dans un organisme de formation en alternance (Centre de Formation d'Appentis multi professionnels) depuis cinq ans. Elle a en charge les élèves en tant que responsable du centre de ressources mais répond également aux demandes de documentation des formateurs et des personnels administratifs. Le dispositif de la VAE lui permettra une évolution logique de sa carrière. Ce domaine demande beaucoup d'innovations en raison des évolutions rapides des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Aimant son métier, elle souhaite devenir plus performante et prétendre à un statut de Cheffe de service que la possession du diplôme sollicité rendra légitime.

Nous avons représenté dans le tableau ci-dessous (Tableau 2) les différentes motivations à suivre une VAE qui varient selon le statut professionnel du demandeur et du ou des buts poursuivis au moment de la demande.

STATUT SOCIAL DES DEMANDEURS		
BUTS POURSUIVIS	DEMANDEURS ACTIFS	DEMANDEURS SANS EMPLOI
	Salariés et indépendants du secteur privé ou public	En rupture professionnelle et ou sociale
1. PROMOTION SOCIALE QUALIFICATION	Reconnaissance professionnelle Revalorisation du salaire	Accès à l'emploi Resocialisation
2. GESTION DE CARRIERE EVOLUTION	Evoluer, élargir ses compétences dans le sens d'un éventuel transfert	Recherche de sa réorientation, éviter le déclassement
3. ACQUISITION DE CONNAISSANCES NOUVELLES	Construire une réorientation de carrière à moyen et long terme	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Validation et réactualisation passée des compétences ▪ Acquisition de nouvelles connaissances par la formation liée à la VAE
4. BESOIN DE CHANGEMENT, DE CHOISIR SA VOIE	Reconversion volontaire en adéquation avec l'évolution des besoins	Reconversion subie
5. PREVOIR, SE PREMUNIR CONTRE LES ALEAS ECONOMIQUES	- Menace de perte d'emploi - Repositionnement	Etre assuré d'une stabilité Sortir de la précarité

Tableau 2 : Motivations d'entrée dans la procédure de VAE selon le statut professionnel

¹²⁸ C'est-à-dire qu'elle possède la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH). C'est une décision administrative qui accorde aux personnes en situation de handicap un statut leur permettant de bénéficier d'aides spécifiques.

8.1.2 Présentation de demandes singulières

Illustration 30 et 31 : deux demandes de prolongation de la durée de l'accompagnement

- « Ayant eu beaucoup d'événements privés compliqués (deuil, maladie) et de négociations professionnelles (accords et réunions) ce début d'année, je ne suis malheureusement pas en mesure de vous fournir un travail de qualité à ce jour. Ce d'autant plus que je dois quitter Paris pour la fin de la semaine pour me reposer. Je vous remercie par avance pour votre compréhension bienveillante pour accepter que je puisse repousser à septembre le dépôt de mon dossier de VAE. Bien cordialement ».

- « Bonjour, je vous ai envoyé un courrier pour expliquant ma demande de report. Je vous confirme que mon activité est soutenue depuis le début 2019 et que je souhaiterais reporter le délai pour ma VAE. Actuellement, je suis responsable sur un appel à projet que je souhaite intégrer à mon argumentaire. Enfin, mon employeur ne me permet guère d'aménager mon emploi du temps dans le cadre de la VAE. Cependant je reste disponible pour vous rencontrer. Je vais faire suivre mes motivations par voie de courriel d'ici la fin de la semaine ».

Illustration 32

- Laura : une demande de VAE irrecevable mais un lien avec son accompagnateur qui perdure et renforce la confiance en soi et la détermination à réussir ... Par la formation

Entretien enregistré et retranscrit.

▪ **Contexte**

Sur son initiative, Laura reprend contact par téléphone avec son accompagnateur. Elle a été reçue trois fois déjà en entretien de recevabilité VAE. Le dernier rendez-vous remontant à plus d'un an et demi. Celui-ci a permis d'orienter la candidate vers une reprise d'études plutôt que vers la réalisation d'une VAE. Il n'était pas prévu que Laura reprenne contact puisqu'elle est sensée suivre désormais une formation pour obtenir une licence en droit, économie et gestion

en analyse économique et financière, la même certification que celle qu'elle souhaitait obtenir par la VAE. A cet égard, elle ne dépend plus du service VAE puisque les entretiens ont permis de faire le choix de suivre la formation et d'obtenir la licence par la formation et par des contrôles de connaissances plutôt que d'y prétendre par la VAE.

Elle téléphone à son accompagnateur pour l'informer que sa formation se déroule d'une manière très satisfaisante et qu'elle a déjà réussi deux contrôles. Elle témoigne qu'elle est bien engagée dans la licence et qu'elle a besoin de posséder les prérequis pour accéder à cette licence (nous la dirigeons vers un collègue pour une procédure de VAPP). Quinze jours plus tard, Laura prend contact à nouveau avec son accompagnateur pour lui signifier sa « fierté » d'avoir réussi ses deux premiers contrôles, et lui transmettre sa gratitude pour ses conseils en orientation ainsi que pour le remercier de la mise en relation avec ses professeurs avec lesquels elle a d'excellentes relations.

C'est à cette occasion que nous avons proposé à Laura un entretien précisant qu'il faisait partie d'une recherche de notre part sur l'accompagnement en VAE, son témoignage nous ayant semblé intéressant. Contre toute attente, elle s'est montrée très méfiante à la suite de notre demande. Puis, pensant que cet entretien pourrait aussi lui être utile, elle a accepté notre proposition.

▪ **Situation de travail au premier rendez-vous**

Elle travaille en tant qu'intérimaire (CDD de dix-huit mois) au *back office*¹²⁹ d'une banque. Alors qu'il lui reste cinq mois de travail à effectuer, elle se dit discriminée négativement dans son emploi, et décrit une ambiance malsaine. Elle se sent rejetée par son service.

▪ **Projet professionnel**

Laura souhaite travailler dans la gestion financière, pour une clientèle de professionnels et travailler en agence dans le domaine des conseils adaptés en gestion de patrimoine et produits financiers.

¹²⁹ Anglicisme : service de la validation et du suivi des opérations boursières.

- **Expression de sa gratitude (sous forme d'un écrit)**

« J'ai laissé mon passé, j'ai pris confiance en moi, grâce à vous, je ne sais pas, vous avez peut-être un côté psychologue, vous savez, les attestations de réussite aux enseignements ont beaucoup de valeur sur le marché du travail, j'ai pu avoir mon entretien et le réussir avec la banque, et obtenir le salaire sollicité, vous savez pourquoi ? Parce que beaucoup de gens mentent sur leur C.V, et puis le Cnam c'est quelque chose, et une licence c'est quand même un très bon niveau, à côté de mon BTS que je n'ai d'ailleurs pas obtenu, je ne cesserai jamais de vous remercier, c'est grâce à vous, je peux vous voir vite, je suis en congé. J'ai besoin aussi de voir la responsable de la formation, vers qui vous m'aviez dirigée ».

- ✦ *Commentaire : un attachement à l'accompagnateur indissociable de sa réussite*

La personne qui occupe la fonction de Responsable de formation qui est du même avis que le conseiller VAE dirige la candidate vers la formation du diplôme sollicité par la VAE. Laura pèse le pour et le contre et décide de suivre les conseils des deux personnes en étant persuadée d'avoir fait le bon choix. Elle est très motivée pour reprendre ses études et suivre une formation. Si la VAE est un moyen d'obtenir un diplôme, ici c'est surtout le fait d'aborder la formation sous de « bons auspices » qui va redonner à Laura confiance en elle par les succès successifs aux examens par son seul mérite. L'optimisation de la confiance en soi renforcée par la responsable de formation et par l'attachement et le soutien de son conseiller l'ont menée vers la réussite et ont changé sa représentation négative de l'école, réussissant désormais dans l'enseignement supérieur. Non seulement elle ne vit pas le renoncement à la VAE comme un échec, mais en plus débarrassée soulagée du regret de n'avoir pas pu terminer son BTS, elle accède maintenant à un niveau supérieur au BTS. L'attachement à son accompagnateur semble indissociable de sa réussite (c'est ainsi qu'elle la ressent) et de l'issue favorable de sa demande.

8-2 Les accompagnateurs confrontés aux décrochages : le problème de l'interprétation des comportements décrocheurs

Le nombre de candidats qui ne se présentent jamais devant le jury représente selon les années, 20 à 25 % des candidats déclarés recevables. Au Cnam de Paris, seulement 25 % des personnes

initialement intéressées déposent un dossier. Du temps de travail a été ainsi investi et consacré par les accompagnateurs (et donc par l'institution) sans contrepartie financière, et auxquels il est rappelé régulièrement que leur mission doit être rentable¹³⁰. Ainsi, des objectifs quantitatifs sont fixés par la hiérarchie pour augmenter le nombre de dossiers traités par an. Il est à noter que le sujet des abandons en VAE est une source de préoccupation pour le Cnam, mais que le sujet n'est jamais directement abordé au niveau du service, c'est-à-dire avec les principaux intéressés. Par ailleurs, les nouveaux accompagnateurs embauchés sont invités dès les premiers mois de leur prise de fonction à suivre une formation menant à un agrément valable deux années. Cette exigence est peu à peu tombée en désuétude et a été remplacée depuis 2014 par une formation de deux jours consacrés à des mises en situation d'accompagnement sous forme de jeux de rôle. Au cours de cette formation, la question des abandons n'était jamais abordée. Alors que les nouveaux conseillers ne sont pas forcément rompus aux techniques d'entretien et à l'accompagnement et sont parfois novices en la matière, il semble difficile d'aborder la VAE par les abandons.

Nous pouvons regretter que pour les conseillers ayant quelques années d'expérience, il n'ait pas été prévu de groupes de pratiques à thèmes (l'abandon en est un) pour confronter les différents points de vue et les modes de résolution des candidats tenter de décrocher ou d'abandonner leur démarche.

Nous aborderons plus loin, une spéculation sur les motifs qui nous semblent répondre à ce manque.

La question des abandons doit donc être pensée de manière à tendre vers la réduction de ceux-ci. Cela suppose que ses causes soient analysées. Le renoncement peut avoir des causes multiples, dont certaines peuvent être qualifiées de « cas de force majeure (maladie, licenciement, problèmes familiaux). D'autres au contraire sont inhérentes à des motifs plus intimes qui sont très difficiles à déceler car le candidat est plongé dans une situation personnelle trop complexe qui alourdit la démarche.

¹³⁰ Le coût moyen d'un dossier représente un mois de salaire net mensuel d'un accompagnateur VAE au Cnam. Le coût horaire de travail étant de 9,80 euros nets tandis que le coût horaire de l'heure d'accompagnement est de 203 euros TTC pour un financement employeur, et de 90 euros de l'heure TTC pour un financement individuel (la base de calcul repose sur les tarifs de 2019).

Le repérage et l'identification de ces « moments critiques » qui ont pour conséquence le retrait définitif de la procédure, nous permettraient-ils d'éviter la cassure irréversible menant à l'abandon qui la plupart du temps intervient dans un déficit de communication ? Alors que la perte de contact précède toujours l'abandon.

A ce stade de nos réflexions, nous émettons différentes hypothèses sur les déterminants de l'abandon, les facteurs de risques et de causes d'abandons qui tous compromettent le travail d'accompagnement.

- **Facteurs prévisionnels de l'abandon inhérents à la relation**

- Au cours du travail d'accompagnement se développe un lien privilégié entre le candidat et son accompagnateur. Le lien interhumain qui se crée joue un rôle dans la persistance de l'individu à aller jusqu'au bout de la démarche malgré les obstacles endogènes et exogènes. Et nous savons qu'ils sont légion ! ;
- L'intensité du lien est portée par des valeurs humaines (altérité, amour, affection, compréhension, compassion, dignité, gratitude). Celles-ci créent des conditions favorables à la réussite ;
- Le succès repose sur la qualité du lien qui préfigure la réalisation ;
- La prédominance du lien « tient » la VAE et tend à renforcer et à développer la relation dont la fragilisation mène à la perte du projet. La perte de contact préfigure le décrochage, par une sorte d'appel au secours qui, s'il n'est pas pris en compte aboutit à un abandon (prise en charge humaniste, relation soutenante). La qualité de la relation interpersonnelle est génératrice d'exploitation de ressources qui permet d'ôter les entraves à la réalisation du travail en dévoilant un potentiel ;
- Le doute fait abandonner, d'autant plus qu'il est renforcé par un manque de soutien ; (le phénomène d'entraînement : l'échec entraîne l'échec, la réussite entraîne la réussite).
- La réassurance (en cas de doute de soi) permet de dépasser les difficultés techniques (de se surpasser) ;

- **Facteurs prévisionnels de l'abandon inhérents à l'implicite**

- La prise en compte des enjeux et des attentes est déterminante pour la poursuite de la démarche. Les mobiles sous-jacents préexistent à la motivation à s'engager et sont indissociables de celle-ci ;
- Ne pas prendre en compte toutes ses dimensions provoque une perte de chances qui proviennent de la non considération des blocages qui interviennent, dans deux cas de figure : soit ils étaient présents à l'entrée dans le dispositif ; soit ils se produisent pendant l'accompagnement ;
- La « liberté interstitielle de travail » que s'accorde l'accompagnateur pour accompagner a un impact positif sur la résolution des situations problématiques qui risquent de compromettre définitivement la démarche ;
- L'accompagnement doit intégrer les phases « inqualifiables », tels que des événements non prévus qui perturbent le processus et ne pas abandonner le candidat trop vite au risque de provoquer un décrochage puis un abandon définitif. Le rôle spécifique des événements sur la réalisation d'une VAE ainsi que la fragilisation psychologique due au travail de VAE créent un déséquilibre qui peut contraindre la personne à abandonner.

Ce recensement nous permet d'aborder notre question centrale : en quoi, comment, l'accompagnement peut pallier aux facteurs de décrochage et d'abandon ?

Y a-t-il des actions à mener pour prévenir les abandons en portant notre attention sur les moments de doute, de risque de décrochage par une compréhension en amont (regard particulier, intuition) de ces phénomènes ? Pour essayer d'approfondir notre questionnement, nous avons distingué deux moments-clés dans le processus où peuvent intervenir plus fréquemment les ruptures : après la phase de recevabilité et pendant de l'accompagnement.

8.2.1 Après la phase de recevabilité

Il s'agit des cas où les personnes ne donnent pas suite au premier rendez-vous dit de « recevabilité » alors même qu'ils ont satisfaits aux critères d'éligibilité légaux.

L'analyse de la demande (première étape de toute demande de conseil) peut, si elle est bien menée, permettre de conforter les motivations des bénéficiaires. Alors Pourquoi abandonne-t-on si fréquemment la démarche en amont ? L'abandon est-il dû à une erreur d'appréciation de la demande de la part de l'accompagnateur ou est-il dû à une cause extérieure ? L'expérience de l'accompagnement en VAE nous démontre que le premier entretien avec un accompagnateur attitré (qui sera le référent du premier rendez-vous jusqu'au dernier effectué après la décision du jury, soit au cours d'une relation de plus d'un an en moyenne), joue un rôle essentiel pour l'avenir du projet. En effet, une fois cette première étape validée (recevabilité, étude des critères administratifs exigés par la loi)¹³¹, elle permet d'amorcer l'étape suivante. Celle-ci met en évidence, le caractère décisif de la première rencontre entre deux individus telle une alchimie entre la recevabilité de la demande et le projet. En effet, la présentation physique du candidat ainsi que l'énoncé de ses arguments doivent convaincre son interlocuteur qu'il possède bien les capacités requises et le temps nécessaire pour mener ce projet jusqu'à son terme. Ainsi, le sésame pour le démarrage effectif du travail de VAE est acquis : faisabilité administrative et pédagogique validées par l'accompagnateur. En être arrivé à ce stade, signifie que le candidat a franchi plusieurs étapes menant à sa propre compréhension de la procédure mais aussi au fruit de ses réflexions mûries dans le temps sur ce que s'engager dans une telle entreprise signifie pour lui, pour son entourage et le cas échéant, pour son organisation de travail. Elle signifie que l'accompagnement peut débuter en toute confiance puisque la preuve est faite de ses capacités et de sa forte motivation.

8.2.2 Pendant l'accompagnement

Il s'agit des candidats qui abandonnent leur démarche de VAE pendant l'accompagnement après plusieurs entretiens, c'est-à-dire après une période plus ou moins longue d'investissement et de rendement pour eux mais aussi pour les conseillers. Pourquoi abandonnent-ils un accompagnement, alors que le travail de VAE est déjà engagé et qu'ils ont déjà fait la preuve de leurs capacités ? L'abandon est-il dû à une insuffisance de l'accompagnement ? Or, il se trouve qu'après ces deux stades déterminants franchis avec succès et le démarrage effectif du

¹³¹ Cette première étape est effectuée par des conseillers dans des Points Relais Conseils (PRC), lesquels évaluent également l'orientation pertinente en termes de compétences et de niveau au regard du diplôme ou de la certification choisie. Nous verrons que cette première étape, souvent pour des raisons de manque de personnel est souvent effectuée par l'accompagnateur, qui devient le seul interlocuteur du candidat tout au long de la procédure comme c'est le cas au Cnam de Paris.

travail d'écriture du dossier, les candidats abandonnent leur démarche purement et simplement, et assez fréquemment en ne donnant aucune nouvelle à leur accompagnateur. La question est de savoir qu'est-ce qui a engendré un tel comportement générant un silence, une rupture de communication, puis à la rupture définitive. La procédure engagée répondait-elle aux attentes du candidat, ou au contraire ne recouvrait-elle qu'incomplètement les aspects du projet global de vie ? Un événement professionnel ou de vie est-il intervenu qui puisse faire obstacle à cet engagement sans que l'accompagnateur n'en ait été forcément averti ?

A ce stade, si aucun travail d'investigation concernant les décrochages n'est fait, comment répondre à ces questions ? Il est possible d'acter simplement que le contrat financier est rompu et le dossier classé (action administrative). Ainsi, les accompagnateurs peuvent se consacrer à d'autres accompagnements en cours, continuer leur travail sans remise en question d'eux-mêmes et/ou de leur pratique. Il s'agira alors de comptabiliser les abandons qui se traduisent par une donnée chiffrée qui est habituellement réclamée une fois par an par la hiérarchie, sans retour de commentaires de celle-ci.

Tout se passe comme si la question des abandons et la recherche de solutions pour endiguer ce phénomène était un sujet trop sensible ou même tabou pour être abordé collectivement. Ce qui nous semble être un évitement du sujet.

L'abandon d'une démarche pour le candidat comme pour son accompagnateur - quel que soit le motif qui a conduit à la décision d'abandon - concerne l'intimité de la relation entre le candidat et son accompagnateur. L'abandon implique la rupture du contrat moral ainsi que la rupture de l'alliance de travail. Il semblerait que pour cette raison, le sujet des abandons en VAE relève implicitement du domaine exclusif des accompagnateurs, car ce sont eux qui peuvent en analyser les ressorts. L'accompagnement s'effectuant dans le secret, il revêt un caractère discrétionnaire. Il s'agit d'un travail invisible et il n'existe pas de formation sur la gestion des abandons en VAE, pour comprendre un contexte d'exercice à la fois relationnel et pédagogique.

Il faut également mentionner les difficultés inhérentes à la complexité de la procédure. Les freins à la mise en mots spontanée de l'expérience en VAE viennent en partie de la personne qui cherche à décrire son expérience et paradoxalement aussi, de celle qui cherche à l'accompagner. C'est un réel apprentissage de faire l'expérience de sa propre pensée. Il n'est ni spontané ni culturel de parler de sa propre activité, alors que dans notre éducation sociale et scolaire contribue à nous former à la description « impersonnelle ». Dans la culture française, l'usage du « je » n'est pas valorisé. De son côté, l'accompagnateur par son questionnement

renforce souvent ces difficultés, sans être conscient des effets perlocutoires¹³² de ses questions sur le candidat car il a spontanément envie de comprendre le problème, le discours, la situation, pour mieux aider. Il relance davantage vers la verbalisation conceptuelle de l'activité évoquée ou vers le prescrit que vers la description de l'action réelle du sujet dont il a connaissance uniquement à travers le discours du candidat.

Il n'est pas rare que les accompagnateurs soient mis en échec lorsque les candidats s'opposent à la méthodologie et rendent ceux-ci responsables de leurs difficultés voire de leurs incapacités à comprendre le travail demandé. L'épreuve de l'écrit est emblématique de ce genre de comportement.

8-3 Présentation et analyse de quatre accompagnements à risque de décrochage

Nous allons vous présenter quatre accompagnements datant de 2017 qui nous ont paru représentatifs de la complexité des situations auxquelles les accompagnateurs sont confrontés et qui les obligent à s'adapter.

- En ce qui concerne le premier cas exposé, il s'agit de celui d'Agnès qui a abandonné la procédure, dès le premier entretien.
- En ce qui concerne le deuxième cas, il s'agit de Georges qui dès le premier entretien ne parvient pas à décrire sa situation professionnelle.
- Le troisième cas exposé, celui de Solange, décrit une demande paradoxale et les difficultés pour lutter contre la tendance au décrochage de la candidate.
- Le quatrième cas est celui de Maurice pour lequel il a fallu contribuer à la résolution du conflit professionnel avant d'envisager une VAE.

8.3.1 Agnès : candidate au licenciement

Cette candidate à l'entrée de la procédure était en activité. Puis, elle a fait l'objet d'une procédure de licenciement pour insuffisance professionnelle. Cette situation la plonge dans un

¹³² Les effets de ces mots sur la pensée du candidat.

état dépressif. Elle est suivie par un psychiatre et prend un traitement depuis quelques mois. Elle considère qu'une VAE lui permettrait de rebondir. Elle ne peut en l'état actuel des choses, se consacrer à cette démarche. Elle consacre son temps libre à préparer son dossier pour les prud'hommes. Son anxiété l'empêche d'envisager l'avenir sereinement. Très vite après le premier entretien elle ne répond plus à nos appels pendant un temps prolongé. Nous sommes obligés d'acter l'abandon de sa procédure VAE.

Huit mois après une absence totale de contacts, Agnès, sur son initiative prend contact avec son accompagnateur pour le revoir, pour lui donner de ses nouvelles et pour le remercier, elle se trouve alors dans une position plus valorisante, ayant obtenu une mutation dans la même entreprise, elle dit aller beaucoup mieux et adopte un ton très chaleureux.

Voici un extrait des propos d'Agnès échangés lors de la reprise de contact avec son accompagnateur :

« J'ai diminué mon traitement d'antidépresseurs, j'ai retrouvé mon libre arbitre, ça me permet de reprendre confiance en moi, de me remémorer qu'on avait un projet viable, cela m'a aidée à me prendre en main pendant ma période d'arrêt maladie ; j'ai retrouvé mon véritable équilibre, ce nouveau poste est mieux adapté et me correspond mieux, et j'ai pu réintégrer un autre service dans mon entreprise beaucoup plus sereinement ».

Puis s'intéressant à l'accompagnateur avec des échanges de sourires sur un mode très détendu et amical (ce qui tranche avec les premières impressions qu'elle avait laissées) :

« Et vous, comment allez-vous ? Avez-vous pu prendre vos congés ? ».

✦ *Commentaire*

La relation est rééquilibrée, Agnès se sent mieux en raison de son retour à la vie professionnelle, elle peut parler d'égal à égal avec son accompagnateur et avec une légèreté à laquelle nous n'étions pas habitués. De toute évidence, nous constatons qu'elle se sent en position favorable pour se réengager bientôt dans une VAE. En poste, après être passée par une étape de vie professionnelle très difficile, elle a pu renégocier avec son employeur avec qui elle était en litige (déclaré aux prud'hommes pour harcèlement) un repositionnement et une mutation interne. Ainsi réintégrée, elle a abandonné son recours aux prud'hommes. Une

solution a été trouvée, le dénouement est manifestement satisfaisant, pour les deux protagonistes. L'urgence pour Agnès était de se sortir de ce conflit qui détériorait sa santé physique et psychologique. Le travail requis pour une VAE, dans ces conditions ne pouvait se réaliser, il fallait sortir de cette situation de souffrance.

D'un point de vue administratif l'abandon de la VAE a été annulé et requalifié en « accompagnement en cours » par une action sur l'application informatique dédiée à la VAE.

8.3.2 Georges : demandeur d'emploi sans statut professionnel clairement défini

✓ **Premier entretien**

Nous recevons Georges pour la première fois afin d'étudier la recevabilité de sa demande. L'entretien a duré une heure trente minutes. Il a un niveau bac. Il a vingt-quatre ans et se décrit comme un chef d'entreprise spécialisé en communication. Immédiatement, nous ressentons un décalage entre son âge, son comportement, et sa fonction. D'emblée, le flux de ses paroles est trop rapide pour que nous puissions le comprendre. Son accompagnateur lui demande de prendre son temps et lui explique l'importance des premières informations recueillies à son sujet afin de répondre au mieux à sa demande.

Georges :

« Je veux être dans une démarche proactive. Je vous reconnais, vous animiez la réunion d'information le jour où j'étais présent, j'attends beaucoup de vous et de nos échanges de ce jour-là ! ».

Ses propos nous semblent dissonants et l'attitude adoptée en décalage avec la situation. Il fait un effort pour parler plus lentement et respirer normalement. Physiquement, il est très agité et semble mal à l'aise. Il engage la conversation et essaie de sympathiser avec son accompagnateur, voire de le séduire.

Au bout des vingt premières minutes d'entretien, nous apprenons qu'il recherche un emploi, qu'il est très angoissé et que sa société est en liquidation judiciaire. Il nous informe qu'il est poursuivi pénalement depuis plus d'un an, et nous explique pourquoi il n'a pas fait de démarche pour s'inscrire à Pôle emploi. Nous apprenons également qu'il est en recherche d'emploi depuis

plusieurs mois mais qu'il ne sait pas se présenter face à un nouvel employeur, ne sachant comment se comporter. Il ne parvient pas à décrire sa situation actuelle pour que celle-ci ne lui porte pas préjudice. En l'état actuel des choses, nous ne mesurons pas toutes les conséquences des poursuites judiciaires. L'entretien se poursuit et s'engage sur les impressions négatives que lui ont renvoyées les personnes sollicitées et rencontrées dans son réseau professionnel pour espérer retrouver un emploi ou du moins recueillir quelques pistes à exploiter. Sa situation actuelle est bloquante pour lui permettre de concevoir un projet sereinement.

Georges :

« Ils me perçoivent comme un petit jeune qui se croyait fort ! 'Et maintenant c'est toi qui est de l'autre côté de la barrière ! Tu peux moins faire ton fier et ton malin !' ».

C'est ce qu'il traduit des contacts professionnels qu'il a eus.

Il nous « joue » ce message négatif reçu par tous ces contacts (selon ses dires) et son réseau professionnel. Il parle fort comme un acteur qui joue un rôle déclamant ce qu'il croit entendre sur lui dans son dos. Ses sentiments d'échec et d'impuissance se manifestent lorsque qu'il se trouve face à un recruteur. Il nous dit se présenter comme étant en procédure pénale, ce qui produit évidemment un effet catastrophique qui voue sa candidature à un refus.

Non inscrit à Pôle emploi, Georges est dans le déni de sa situation. A la première rencontre, cette position fait entrave à l'entrée dans le dispositif car nous ne savons comment définir son statut actuel. Il semble plongé dans une situation inextricable. En procédure pénale, il ne peut être délié juridiquement de son entreprise. Dans les faits, réellement chômeur et en recherche active d'emploi, il ne peut bénéficier d'indemnités du Pôle emploi.

- L'écart à la norme : adaptation de notre accompagnement aux difficultés rencontrées

Nous faisons en sorte de nous recentrer sur la faisabilité de la VAE, nous réfléchissons ensemble : choix du diplôme ? Orientation ? Entrée en formation ? Son manque de confiance en lui l'empêche de s'exprimer clairement, nous le soutenons non seulement pas nos efforts pour le comprendre, mais aussi notre attitude bienveillante en le soutenant du regard. Aussi, pour ne pas perdre de temps, nous téléphonons devant lui au personnel impliqué dans l'inscription en VAE (secrétaire pédagogique, professeur etc.) qu'il n'a pas réussi à joindre lors

de sa recherche d'informations. Cette difficulté a représenté un premier obstacle qui a exacerbé son angoisse. Nous obtenons une information très utile qui va décanter la situation. Nous apprenons que contrairement aux pratiques en cours, il est demandé en ce qui concerne la formation sollicitée de faire une préinscription en amont de la démarche de VAE, auprès de la responsable pédagogique pour être autorisé à « postuler » à une VAE (une étape dont nous ignorions l'existence !). Tant que cette préinscription n'était pas validée, il ne pouvait pas initier sa demande de VAE. Cet éclaircissement donne l'occasion à Georges de passer à l'action.

Nous décidons, de clore notre entretien. Georges repart visiblement plus détendu avec un second rendez-vous de recevabilité fixé dix jours plus tard, le temps qu'il puisse réfléchir à sa démarche et nous confirmer son choix d'orientation compte-tenu des échanges et des options retenues :

- L'identification du diplôme qu'il souhaite obtenir en VAE ;
- La formation correspondante qu'il souhaite suivre ;
- Et enfin, la stratégie à adopter pour réaliser son projet : commencer par la formation ou commencer par la VAE.

✓ **Deuxième entretien**

Au terme d'un entretien d'une heure, nous établissons un contrat et Georges paie la prestation d'accompagnement. Il semble très optimiste, concernant son inscription en formation en gestion et management, niveau 6 pour lequel il va rédiger un dossier de VAPP qu'il nous remettra en fin d'année scolaire pour un démarrage en septembre. Sans perdre de temps, son projet prend corps. Sa dynamique s'inscrit à la fois dans la réalisation d'une formation et dans le même temps dans une recherche d'emploi active. De plus, il a accepté d'aller à Pôle emploi pour se renseigner sur ses droits et indemnités au regard de sa situation personnelle actuelle. Il a pu prendre la décision de changer de posture : de celle de « justiciable » (tel qu'il s'est présenté à nous, devant être jugé pour infraction pénale) ; à celle « d'ayant droit » (demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi) puis à celle élève du Cnam !

✦ *Commentaire*

Georges est très satisfait de ces nouvelles inscriptions dans la réalité sociale, qui le rend visible et entreprenant. Il nous dit être fier de sa décision. Manifestement, la honte qu'il ressentait vis-à-vis de son échec professionnel entachant son honneur (sa mise en examen judiciaire) et l'empêchant d'intervenir sur sa propre situation, s'est muée en fierté, concrètement en phase de transition professionnelle grâce à l'instauration d'une nouvelle étape dans son parcours professionnel et de vie. Essayant de donner le change, se présentant à son accompagnateur en chef d'entreprise, il était dans la fuite de la réalité et dans la honte de sa situation génératrice d'angoisse. La procédure pénale, même si elle suit son cours, sera mieux supportée et sera relayée à un rang de moindre importance dans son existence. Il pourra aussi mieux y faire face pour se défendre.

Maintenant, Georges se projette dans l'avenir et souhaite se réaliser professionnellement.

8.3.3 Solange : des décrochages successifs compromettant définitivement la démarche

✓ **Présentation du contexte**

Nous avons choisi de vous décrire un cas d'accompagnement d'une femme prénommée Solange. Celui-ci qui nous a paru emblématique de la complexité de mener ce travail à son terme (au profit de la candidate avec le sentiment de l'accompagnateur d'avoir bien fait son travail) en raison de la tournure de l'accompagnement : durée de l'accompagnement anormalement longue : en nombre de rendez-vous réalisés en face à face et en ce qui concerne l'étalement de l'accompagnement sur plusieurs années. Plus précisément, en ce qui concerne cet accompagnement, nous nous sommes rendu compte qu'il nous a été impossible de respecter le nombre d'heures d'accompagnement règlementaire et la durée contractuelle statutaire (douze heures sur réparties sur une année) si nous voulions porter cette demande jusqu'à son dénouement et ne pas laisser perdre les acquis.

A plusieurs reprises, des ruptures de communication et donc de travail de VAE sont intervenues, parfois espacées entre elles de six à huit mois. Ces interruptions ont eu lieu malgré nos relances répétées tous les deux mois environ. Face à cette situation, il nous a été impossible d'interpréter ce silence dans un sens ou dans un autre : abandon définitif ? Décrochage ?

Survenue d'un ou de plusieurs événements de vie et/ou professionnels entravant l'implication dans la démarche ? Ces suppositions pouvant être plausibles, il nous a semblé légitime, et même indispensable de tenter de rétablir une communication avec une candidate que nous avons perdu de vue et dont nous n'aurions pas su quoi dire ni penser, mais dont on pouvait penser qu'elle était en difficulté.

Aujourd'hui, et après presque trois ans d'accompagnement composé alternativement de phases de rendez-vous honorés et de phases d'absence totale de communication, le « dossier d'expériences » en VAE est finalisé, mais n'est toujours pas déposé. La date limite pour le dépôt du dossier était dans deux mois à compter du dernier rendez-vous. D'un commun accord, il a été prévu de le déposer dans notre service dès qu'il sera prêt, afin de ne pas compromettre l'aboutissement du projet. En prenant de la marge, nous souhaitons provoquer le dénouement dans un sens heureux, concrétisé par la remise en main propre dès que possible du dossier à son accompagnateur, réduisant ainsi la tension éprouvée de part et d'autre.

✓ **Présentation professionnelle de Solange**

Solange a 40 ans et effectue un travail d'ingénieure depuis dix ans sans en avoir le titre, ni le statut reconnu par son entreprise, car elle n'a pas la qualification correspondante. Elle travaille dans les Télécommunications en tant que Chef de projet. Elle a toujours occupé ses fonctions en qualité de prestataire de services (statut de travailleur indépendant) pour des grands groupes de téléphonie mobile, ce qui est toujours son statut au moment où nous faisons sa connaissance. Elle totalise une ancienneté de dix ans, dont cinq ans à son poste actuel. Elle est passionnée par son travail, parle de vocation, se décrit comme perfectionniste et affiche son caractère très indépendant tant au niveau personnel que professionnel. Elle présente une grande confiance en ses capacités intellectuelles et ses compétences professionnelles pour réussir une VAE, ce qui pour elle ne comportera pas de difficultés majeures, en tous cas pas indépassables, comme signifiée lors de sa motivation orale :

« Aujourd'hui, je me rends compte de la chance d'avoir un parcours exceptionnel, cela me permet d'avoir une certaine fierté. Tous les postes que j'ai occupé ont été une réussite et j'estime avoir gagné la confiance de mes managers ».

Au fur et à mesure du temps d'accompagnement passé et des difficultés rencontrées, son jugement au sujet de ses capacités se modifiera jusqu'à contredire complètement son auto-évaluation en qualifiant le travail de VAE de très difficile :

« Si j'avais su ! ».

✦ *Commentaire*

D'emblée il apparaît clairement une très forte motivation dès le premier rendez-vous avec son accompagnateur. Solange recherche une reconnaissance officielle par l'attribution du statut d'ingénieur d'abord de la part de son employeur et au milieu de ses pairs ; puis vis-à-vis d'elle-même, en termes de satisfaction personnelle pour la suite du développement de sa carrière. Elle nous explique qu'elle effectue des missions d'ingénieur, tout comme ses collègues diplômés, mais n'a pas leur niveau de rémunération ni le grade statutaire correspondant à la fonction d'ingénieur prévus par la convention collective de son secteur d'activité. Elle possède un diplôme d'études universitaires générales en administration économique et sociale. Le diplôme visé par une VAE totale est le diplôme d'ingénieur spécialisé en télécommunications et réseaux. Elle estime que sa demande est justifiée dans la mesure où les matières qui composent le diplôme correspondent parfaitement à ses compétences.

Importance de l'autonomie de la personne par la prise en charge financière de la VAE

Elle a elle-même financé sa démarche, ce qui la rend indépendante vis-à-vis de son employeur tant par rapport au résultat attendu (elle n'a pas à en rendre des comptes à son employeur, qui n'attend pas un réinvestissement dans son travail ni une fidélisation de sa part) ; que du point de vue de l'objectif à atteindre : la réussite de sa démarche concrétisée par l'obtention du diplôme d'ingénieur. Néanmoins, sa hiérarchie est au courant de sa démarche. Ce qui comporte une prise de risque en termes d'image si elle échouait. Nous constatons que nous ne savons pas si c'est elle qui a pris l'initiative d'informer son employeur de sa démarche, et pourquoi. Nous pouvons constater, que dans cette configuration, l'employeur sait à l'avance qu'il sera redevable envers sa collaboratrice en cas de réussite, de son changement de statut dans la société par la répercussion concrète de la possession du diplôme d'ingénieur sur son indice de rémunération prévu dans la convention collective dont elle dépend. C'est le but poursuivi par Solange.

Points clés de l'accompagnement de Solange

- Survenue du premier décrochage : avis circonspect de l'enseignant sur la faisabilité du projet

Pour un niveau de diplôme aussi élevé tel que le niveau d'ingénieur, l'accompagnateur a l'obligation de solliciter l'avis du responsable de l'enseignement correspondant à la spécialité du diplôme d'ingénieur que Solange souhaite obtenir. Contre toute attente, celui-ci a émis une réserve sur la faisabilité de sa demande en raison du manque d'expérience. Sa réponse a été formulée exclusivement à l'accompagnateur par courriel, lequel avait préalablement sollicité l'enseignant de la même façon.

Annonce de l'enseignant :

« Cette candidate est bien dans le profil mais manque d'expérience. Postuler au diplôme d'ingénieur dans sa totalité, me paraît tout à fait excessif ».

Cela signifie que celui-ci estime qu'au vu des éléments qui lui ont été transmis par l'accompagnateur (curriculum vitae et résumé du parcours professionnel), la candidate n'a pas le niveau requis, ni les compétences nécessaires à l'obtention du diplôme d'ingénieur par la VAE. Cela équivaut à un diagnostic sur le potentiel de la candidate.

- La gestion de la communication à la candidate par l'accompagnateur de l'annonce de l'enseignant

Il s'agit d'une évaluation négative. Au rendez-vous suivant, nous avons rencontré Solange, pour lui faire part de la réponse de l'enseignant. Le caractère déstabilisant d'une réponse réservée, laconique, et somme toute assez froide, telle que celle-ci, doit être transmise avec tact et de préférence en face à face, afin de ménager la personne et atténuer sa déception. Il s'est agi de prendre du recul, de relativiser, d'être optimiste, tout en précisant le caractère non rédhibitoire de cette appréciation en la considérant avec circonspection sans surestimer sa gravité. La tension est palpable au cours de l'entretien, et révèle une fragilité chez Solange qui donne du relief à l'enjeu. Celui-ci nous apparaît très fort. Cet avis considéré comme négatif par Solange, qui le considère comme un refus, a jeté le trouble dans son esprit quant au bien-fondé de sa démarche, et a eu un impact direct sur la croyance en ses capacités et sur l'estime de soi. Cela a créé un malaise. Elle s'est sentie jugée et humiliée. Une distorsion cognitive la rend rigide et

l'enferme dans le regret de sa démarche, tout en critiquant son accompagnateur à cause de son évaluation erronée perdant toute crédibilité à ses yeux. C'est ce que nous signifie sa déception. De plus, le déséquilibre créé par la différence d'appréciation de sa demande entre celle positive concrétisée par une validation pédagogique de l'accompagnateur avec celle de l'enseignant ; a eu pour effet de mettre une distance à la fois physique et psychologique. La confiance fraîchement instaurée entre Solange et son accompagnateur a été mise à l'épreuve. Sa demande invalidée par l'enseignant l'a placée en porte à faux et nous y avons perdons en crédibilité. L'enthousiasme de départ a disparu pour laisser la place au doute chez elle mais aussi chez son accompagnateur. L'entretien se termine dans la perplexité, et nous le concluons en convenant de prendre du recul et de laisser passer un peu de temps afin de prendre une décision : poursuivre ou non ? Et dans quelles conditions ?

Un mois s'est écoulé, entre la réponse de l'enseignant et le rendez-vous suivant avant de convenir finalement, lors d'un troisième rendez-vous :

Solange :

« Je me lance, je sais que je vais y arriver, malgré ce que dit le professeur, tant pis, je me lance, Je suis sûre que je vais y arriver ! »

- Restauration de la relation : raccrochage et poursuite de l'accompagnement

Ce moment critique aura des conséquences sur tout le déroulement de l'accompagnement. D'abord, à propos du travail demandé, car il s'agit maintenant davantage de prouver ses compétences que de démontrer. A partir du moment où le professeur a émis un avis défavorable, le travail est doublé d'une mise à l'épreuve, puisqu'il s'agira de convaincre que le professeur avait tort de ne pas valider son projet. Puis, au cours de l'accompagnement, le temps s'est écoulé avec des plages de silence anormalement longues, compte tenu des phases d'accompagnement prédéfinies dans le calendrier la concernant et qui n'ont pas été respectées. Régulièrement nous avons cherché à reprendre contact, à chaque fois que la distance était trop grande, afin que le lien ne soit rompu. Ceci s'est manifesté par des relances écrites par courriels ou par messages téléphoniques. Les objets des relances étaient « faire le point » pour s'assurer de la volonté de poursuivre, cette formulation représentant l'intérêt d'être suffisamment neutre pour laisser Solange prendre l'initiative de la reprise de contact d'une manière non contrainte et non culpabilisatrice. A chaque relance de notre part, nous avons pu restaurer le lien et obtenir des explications qui à chaque fois - même si nous ne remettons en aucune manière en cause la

véracité des propos tenus pour justifier la rupture de communication - nous ont semblé trop évasives pour pouvoir avoir prise sur elles. Voici, en substance les propos qui nous ont été tenus par Solange :

« J'ai une surcharge de travail, et je ne peux dégager du temps pour la VAE ... Non, je ne vous ai pas oublié mais mon ordinateur a été volé ... Je n'arrive pas à écrire, je ne comprends pas comment remplir le dossier, et le temps a passé ... Merci de reprendre contact avec moi, la VAE c'est très important pour moi, je dois absolument y travailler. Merci de penser à moi, peut-on se fixer un nouveau rendez-vous très prochainement ? ».

- Répondre à la demande implicite

Si l'accompagnateur a toujours l'espoir de poursuivre la démarche engagée, nous avons la certitude que cela dépend essentiellement de la persistance de l'accompagnateur non seulement à y tenir au moins autant que la candidate, mais surtout à sa volonté de faire en sorte d'être toujours disponible pour répondre aux sollicitations et donc de maintien du lien, quelles que soient les raisons des interruptions, que celles-ci soient justifiées, crédibles ou non. Si cette posture n'est pas adoptée, il n'y a aucune chance de voir aboutir le projet. Cela signifie que dès que l'obstacle est apparu (le point de rupture : la non validation de l'enseignant), il a créé un blocage dû à la frustration de Solange (ses compétences ont été remises en question) qu'il a fallu gérer (voire « faire digérer »). Cette demande de réassurance par relances et contacts successifs n'est pas explicite mais elle se constate à chaque rétablissement de la communication. Concrètement, des remerciements sont formulés et renouvelés par Solange à chaque reprise de contact.

- Savoir-faire

Notre posture épistémologique est que seul compte pour le bien-fondé de nos actions d'accompagnement et à partir du désir de Solange de poursuivre ou non ce travail. Soit, il y a une impossibilité majeure à poursuivre, soit la demande est toujours d'actualité et une prise en charge spécifique préparatoire à l'entretien suivant (clarification de la situation antérieure) est nécessaire pour que l'accompagnement puisse se dérouler sans perturbation. Dans ce cas, cela se manifeste par une demande d'aide appuyée (nécessitant un soutien renforcé) qui se

différencie peu à peu d'un accompagnement « classique » et se distingue très nettement de la demande institutionnelle par la nécessité d'inclure dans le processus d'accompagnement une étape supplémentaire pour la résolution d'un problème. Ce changement de nature de la relation, d'une dimension plus personnelle et plus intime est possible en raison du temps écoulé qui justifie, incite et exige des clarifications qui permettront au travail de reprendre son cours. Tout se passe comme si, l'acte de persistance de la part de l'accompagnateur devait provoquer un rapprochement permettant le dévoilement et l'énonciation des freins responsables du blocage. Ce qui compte ici n'est pas la réalité des faits, mais l'exposé des motifs qui vont permettre par leur élaboration, grâce à un degré de confiance supérieur acquis, de reprendre le cours de la démarche par une connaissance plus approfondie de l'histoire de la personne et de sa problématique de vie.

Nous ressentons qu'il y a une ligne de conduite à observer, à tenir et que c'est la candidate qui nous l'impose et qui nous impose aussi son rythme de collaboration. Nous devons les respecter sous peine de rompre la collaboration. Dès le départ, une rupture de la confiance a eu lieu avec son accompagnateur du fait de la discordance entre son appréciation et celle de l'enseignant. Dans cette situation, la décision de la candidate qui a pris seule l'initiative de poursuivre sa démarche, semble lui donner de l'ascendance sur son accompagnateur, car tout repose sur sa propre appréciation de ces capacités. La décision de poursuivre prise par Solange, en quelque sorte s'est imposée à l'accompagnateur.

▪ Conséquences

Au niveau de la relation, lorsqu'elle s'établit sur plusieurs années, qu'elle que soit la nature de l'obstacle - concret, psychologique, ou interactionnel - la durée de la relation interfère sur sa qualité, sa nature et sa forme. Au niveau de l'élaboration du travail écrit demandé, celui-ci exige assiduité, organisation, et temps disponible. Il nécessite un découpage du temps de travail d'accompagnement différent et plus soutenu que lors d'un accompagnement classique, car la mémoire est mise à l'épreuve du temps, ainsi que le rapport avec sa production écrite. Une difficulté supplémentaire survient de part et d'autre qui est la remémoration de ce qui a été dit et discuté. Les rendez-vous et les interactions trop espacés dans le temps créent un espace flou où la parole peut être modifiée, l'histoire transformée, le travail sollicité interrompu, sans que l'on puisse savoir vraiment la réalité des faits et des attentes. Ce malaise, ne peut être discuté au risque de mettre la parole de l'autre en doute et sa confiance à l'épreuve. Dans ce cas précis, les explications de Solange ont été souvent reçues au « bénéfice du doute ». De même,

l'accompagnateur, en toute bonne foi, peut créer des distorsions entre ce qui a été énoncé et ce qui a compris.

- Le dénouement

Le dossier a été déposé plus de trois ans après le premier rendez-vous. Ensuite, il s'est écoulé trois mois entre le dépôt effectif du dossier de Solange et la convocation au jury d'oral, puis encore un mois avant le passage du dossier devant le jury plénier qui émet la décision finale (procédure appliquée pour une demande de diplôme d'ingénieur). Un appel téléphonique impromptu de Solange à son accompagnateur nous surprend : elle doute de la qualité de son travail. Solange a une voix tremblante, elle sort à peine de son examen oral, nous informe de ses impressions positives. Par ailleurs, il est remarquable que l'accompagnateur a été le seul à être informé du déroulement de l'examen (c'est elle-même qui le précise) et à recueillir à chaud les impressions de sa candidate.

En ce qui concerne la validation définitive, c'est finalement son accompagnateur qui l'informe du résultat en confortant ses premières impressions : sa VAE a été validée presque en totalité renforçant ce qui la caractérise le plus (selon ses dires), c'est-à-dire son côté méritant et persévérant, ayant tout appris sur le terrain.

Le président du jury s'exprimant ainsi :

« C'est un dossier typique d'une demande de VAE, il n'y en a pas beaucoup comme ça ! Cette personne est très méritante ! ».

Ce dossier parti perdant, est érigé finalement en modèle et représente une belle réussite car le diplôme d'ingénieur est pratiquement acquis, à deux unités d'enseignement près :

« ... Qu'elle devra suivre pour consolider ses fondations au cas où elle souhaite poursuivre plus tard une autre formation » précise le Président du jury.

- Conclusion

La confiance inébranlable de Solange vis-à-vis de ses propres capacités a été payante. Son accompagnement est emblématique d'un cas voué à l'échec par « décrochages successifs » et a finalement abouti à un dépôt après plus de trois années d'accompagnement en discontinu et la

persévérance non seulement de la part de la candidate, mais aussi de son accompagnateur. Sa demande de validation totale (représentant 20 unités demandées) a été accordée dans la presque totalité, à l'exception de deux unités de valeurs (18 unités obtenues sur 20). Ce qui est un très bon résultat, de l'aveu même de la candidate : « C'est une réussite dans la réussite ! ». D'abord sur elle-même, puis dans l'atteinte de son objectif, son désir de devenir ingénieure. Fortuitement, l'accompagnateur de Solange était présent le jour de l'évaluation du dossier de Solange par le jury plénier. Déontologiquement, cela ne devrait pas se concevoir car la tendance des membres du jury est d'interroger l'accompagnateur en charge du dossier qu'ils ont « sous la main » (son identité est inscrite sur la première page du dossier). Mais ce jour-là, cela n'a pas été le cas.

8.3.4 Maurice : une situation professionnelle intenable par sa dangerosité

Lors d'un premier entretien l'accompagnateur, étudie la motivation pour émettre un avis sur la faisabilité de la VAE de Maurice ainsi que sur le bien-fondé du choix du diplôme que celui-ci souhaite obtenir.

- Situation professionnelle

Maurice est âgé de 44 ans. Nous l'avons reçu car il envisage une VAE pour obtenir un titre professionnel de gestionnaire immobilier (niveau 6, bac + 3) afin de se qualifier. Il se présente comme étant en activité. Son projet est de candidater au poste de Directeur de Territoire (niveau 7, Bac + 5 requis) dans la société qui l'emploie. Il nous décrit sa situation professionnelle et son évolution. Titulaire du diplôme d'études de formation des adultes (DEFA), il a débuté sa carrière par un travail d'éducateur des rues, en charge de la médiation avec les jeunes.

Son entreprise appartient à la Caisse des Dépôts et Consignations. Il travaille dans le secteur du logement : gestion d'immeubles, de patrimoine, droit immobilier. Depuis 1999, il n'a cessé de progresser en occupant différentes fonctions et en se qualifiant dans son domaine. Après avoir été responsable de sites dans une zone urbaine sensible (ZUS) de la région parisienne pendant quatre ans, il devient responsable d'agence dans un grand organisme de gestion d'HLM. Il pilote l'activité commerciale de l'agence en accompagnant son équipe pour garantir la satisfaction de la clientèle à travers la mise en place d'actions en collaboration avec ses interlocuteurs : institutionnels, partenaires et représentants de locataires. Il encadre trente

personnes réparties sur trente-deux résidences d'habitation. Il organise les recrutements des personnels de gardiennage, réalise la charte graphique, il est le référent qualité d'une norme ISO.

A la suite d'une réorganisation, sa société est passée sous tutelle de l'Etat en septembre 2016. Maurice aime son travail. En 2013, une proposition d'une nouvelle mission lui a été proposée par sa hiérarchie assortie d'une augmentation de salaire conséquente. En 2014, un nouveau directeur annule son changement de poste et sa promotion, lui retire ses nouvelles missions et le renvoie sur une mission qu'il estime inférieure à ses qualifications.

Maurice demande un second rendez-vous pour réfléchir au choix du diplôme, et notamment du niveau à atteindre : la licence ou le master ? Ainsi que pour réfléchir au mode de financement de sa démarche.

- Le second rendez-vous : révélation de la réalité de sa situation de travail

Le second rendez-vous intervient quinze jours après le premier pour ne pas laisser perdre les réflexions générées par un entretien très soutenu et pour garder en mémoire ce qui s'est dit. Maurice annonce à son accompagnateur qu'il est en arrêt de travail depuis un an, à la suite d'une agression physique ayant entraîné une interruption de travail de trois semaines. Il a été agressé par une bande de jeunes qui erraient sur son lieu de travail. Outre des blessures physiques et le vol de ses effets personnels, il présente encore des séquelles psychologiques. Il informe son accompagnateur qu'il a porté plainte, mais étant donné le jugement tardif (un an après l'agression). Il précise qu'on lui a présenté des photographies de ses agresseurs lesquels ont manifestement grandi et donc changé physiquement (ils étaient adolescents au moment des faits), ce qui a généré un doute pour les identifier formellement. A cause de cela, en qualité de victime, il n'a pu obtenir réparation, de quelque manière que ce soit. Après son interruption de travail, il reprend progressivement ses activités, avec une réadaptation progressive de son emploi du temps de travail. Quatre ans après les faits, il dit avoir consulté sur son initiative, une dizaine de psychiatres qui tous ont eu pour seule réponse de lui prescrire des antidépresseurs.

Maurice :

« Je suis laissé pour compte, je ne deviendrai pas Directeur territorial, et ne m'occuperai pas du département « assurance » (nouvelle mission promise puis confisquée), on me donne juste un référentiel à gérer, sans intérêt et qui existe déjà ! ».

- Un cumul d'événements traumatiques subis : il est témoin d'une tentative de suicide sur son lieu de travail

En 2015, pendant son activité et sur son lieu de travail, il assiste à un acte désespéré de sa collègue (une gardienne d'immeuble) avec qui il est quotidiennement en contact. Celle-ci, subitement soulève son chandail devant lui, et s'assène un coup de couteau dans le ventre. Il la sauve, appelant les secours. Il ne souhaite pas s'arrêter de travailler après cet épisode traumatisant :

« Je préfère enchaîner, et ne pas réfléchir ! »

Il est en relation avec le médecin du travail de son entreprise. Celui-ci lui propose de se mettre en invalidité, mais il refuse, car il aime son travail et il souhaite reprendre son travail, d'autant plus qu'il se sent coincé dans cette situation, et qu'en raison de son inactivité, il devient vulnérable et dépressif, ce qui provoque la dégradation de ses relations avec sa famille (il est marié et est père de deux enfants).

- Une hiérarchie peu compréhensive

A ce moment-là, son nouveau directeur le force à retravailler sur le site où il a été agressé, et sur le lieu même où il peut croiser tous les jours les individus qui l'ont agressé. Il a essayé de retourner travailler dans ce site, mais ces mêmes individus le provoquent encore. La peur, se mêle à l'angoisse, mais son employeur, bien qu'au courant de son histoire et de la dangerosité de la situation ne lui propose aucune autre solution. Au moment où nous le recevons pour le deuxième entretien, il est toujours en arrêt de travail.

A l'occasion, de l'évocation du financement de la VAE, il nous informe qu'il souhaite travailler, mais qu'il ne peut plus supporter sa situation actuelle, qui est « trop anxiogène » pour lui. Il ne veut pas demander le financement de sa démarche à son employeur, compte-tenu de son attitude malveillante et non compréhensive à son égard.

- L'accompagnement est dans une impasse administrative

Maurice nous informe d'une chose qui a mis mal à l'aise son accompagnateur : pour se présenter au rendez-vous, il dit qu'il est en infraction par rapport à la législation du droit du travail car il est en arrêt de travail. Cela a pour effet de hâter l'accompagnateur pour clore l'entretien car il

craint un contrôle de l'Inspection du travail alors qu'il est en dehors de ces plages horaires de sorties autorisées.

Avant de convenir d'un troisième entretien, l'accompagnateur lui recommande parallèlement de consulter des spécialistes de la « souffrance au travail » afin d'être soutenu psychologiquement et d'obtenir des conseils sur la posture à tenir.

- L'analyse de la situation à la fin du deuxième entretien

L'accompagnateur fait comprendre à Maurice, que la situation telle qu'elle vient de lui être décrite, qu'il a le sentiment qu'il se trouve dans un cercle vicieux. D'un côté, il ne peut retourner travailler dans les parages de ses agresseurs comme lui demande son directeur qui le prend pour un lâche et un faible et lui fait savoir en le mettant au défi de faire face à ses agresseurs ; de l'autre, il ne supporte plus d'être en arrêt de travail d'autant plus que cette situation dégrade sa santé mentale et a des répercussions négatives sur son couple et sa famille.

Il a une idée pour se sortir de cette impasse : changer d'entreprise en retrouvant un travail à son niveau de compétences en obtenant un diplôme par la préparation d'une VAE. Or, l'arrêt de travail le prive partiellement de sa liberté de mouvement et l'empêche à cause des contraintes horaires, de se rendre aux rendez-vous avec son accompagnateur.

L'accompagnateur après lui avoir livré son analyse de ce qu'il a compris de sa situation, lui fait prendre conscience de son état de « victime » et qu'il doit faire en sorte de se défendre pour obtenir une mutation sur un autre site géré par son entreprise. Il lui conseille de consulter un avocat spécialiste en droit du travail, d'autant plus que la médecine du travail l'a jugé apte à reprendre son activité. Il évoque aussi le fait qu'il peut envisager une négociation de son départ avec son employeur.

- Une conclusion provisoire

En guise d'encouragement, l'accompagnateur lui fournit le dossier de VAE afin qu'il puisse commencer à s'approprier la démarche, pour que celle-ci lui paraisse envisageable malgré la situation inextricable dans laquelle il est actuellement. C'est un geste qui donne l'espoir que la situation va évoluer positivement. Il lui donne à peu près un mois pour faire le point sur la suite à donner à sa demande de VAE et attendra qu'il lui fasse signe. L'accompagnateur le salue en l'accompagnant au seuil de la porte du bureau en lui serrant la main chaleureusement et en lui souhaitant bon courage.

- La renaissance : le nouvel emploi

La

Figure 8 ci-dessous, montre le chemin parcouru par Maurice. En l'espace de deux mois, Maurice a réussi à trouver un nouvel emploi dans son domaine et dans le même groupe d'employeurs, tout en ayant obtenu le financement d'une VAE par son ancien employeur. De part et d'autre, un accord a été trouvé pour débloquent la situation qui aurait pu dégénérer en plainte aux prud'hommes et en longue maladie. La relation professionnelle a été apaisée, ce qui est d'autant plus précieux pour Maurice que le nouvel employeur et l'ancien font partie du même réseau professionnel qui leur permettent le cas échéant, de se mettre en relation pour entériner son recrutement.

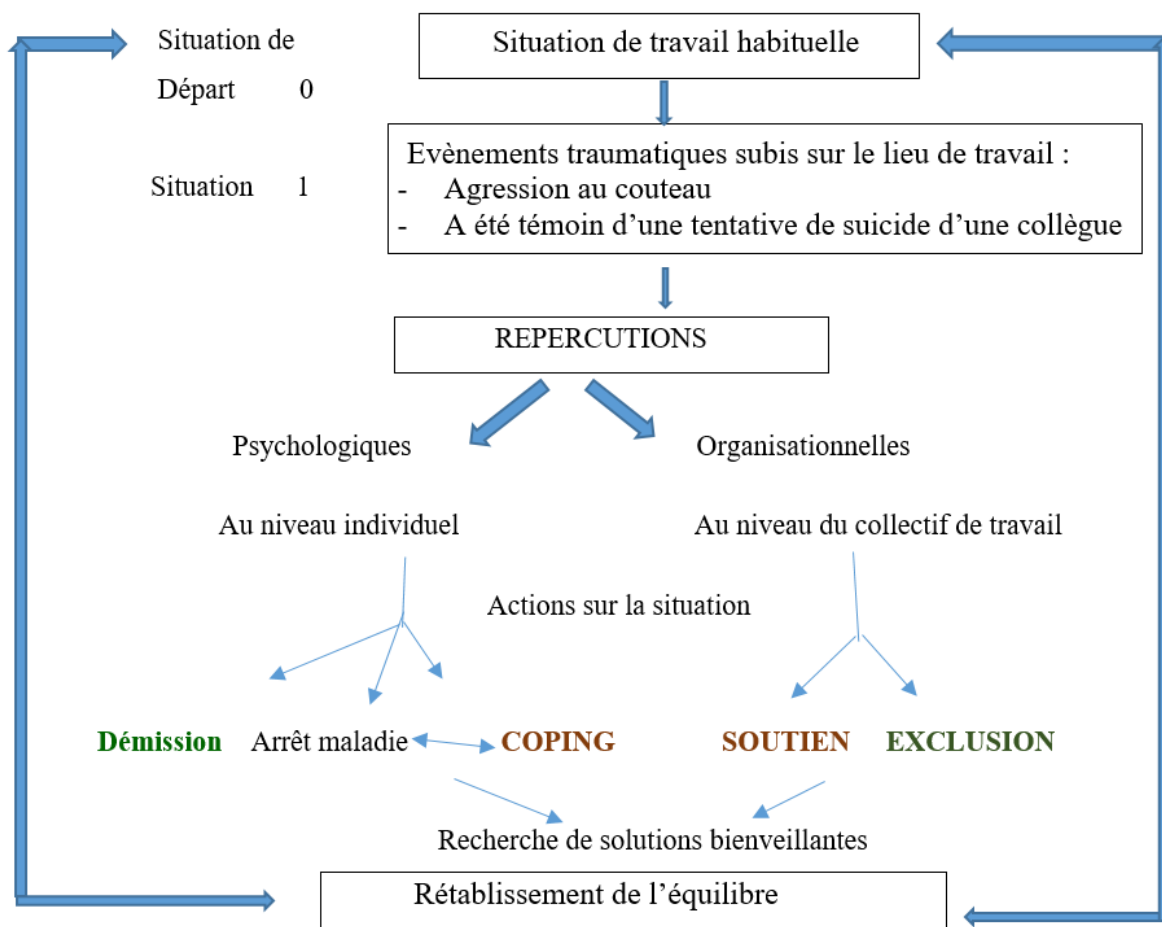


Figure 8 : Les différentes étapes du parcours de Maurice. Rétablissement de l'équilibre de la situation de travail de départ

▪ Et après....

Quelques mois plus tard, Maurice informe son accompagnateur du piratage du système d'information de sa société contre une rançon : un équilibre de vie retrouvé mais aussitôt rompu a différé son projet de VAE. Toujours très motivé et désireux de quitter sa société une fois diplômé, il peine à faire aboutir sa démarche. D'autres stratégies et choix doivent être décidés pour s'adapter à nouveau à la nouvelle situation (figure 9).

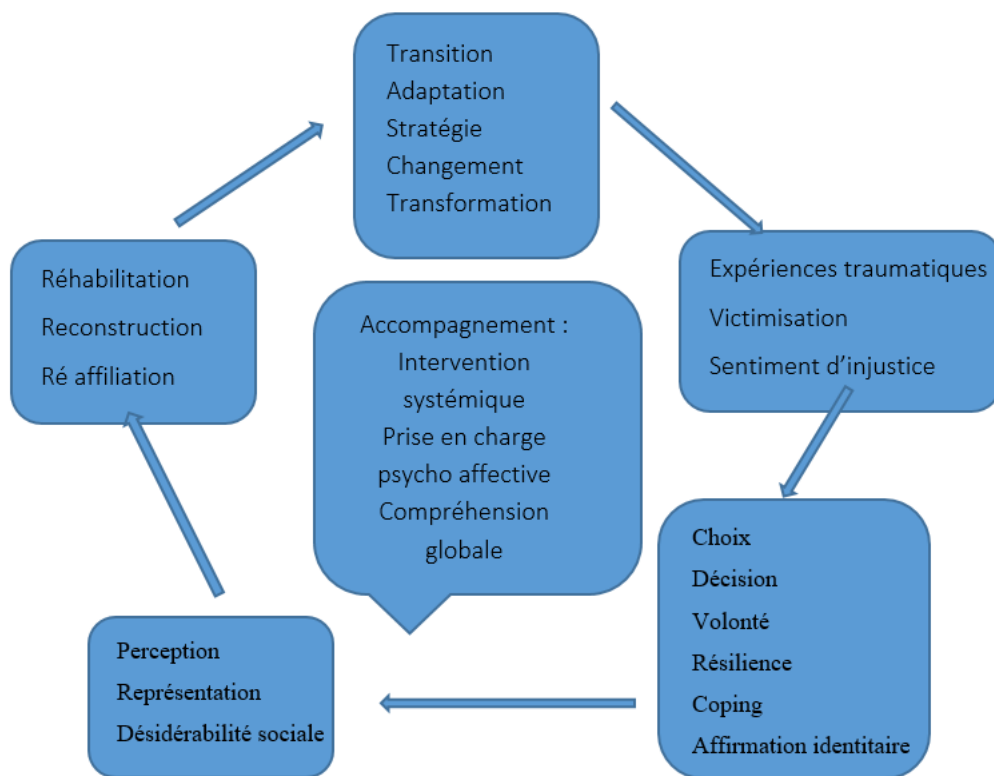


Figure 9 : Mise en œuvre de la mobilisation des ressources comme moyen de résistance

8-4 Des modalités d'accompagnement relatives au binôme accompagné-accompagnateur

L'accompagnement pose le constat qu'au préalable un lien « d'accordage » et/ou de « synchronisation » doit s'instaurer dès le départ, au premier regard, pour qu'une appréciation subjective émerge. Il peut s'agir d'un a priori négatif. L'accompagnateur s'exprime en ces termes : « Avec lui ou elle, je vais avoir du mal ! ». Ou bien « jamais il ou elle y arrivera ! ». A l'opposé, lorsque l'a priori est positif : « cela va être un bon dossier, j'apprends des choses, cela me plaît ! » ; « Il ou elle est très intéressant, ça va le faire, je le sens bien ce dossier ! ». L'appréciation est palpable de part et d'autre, selon que le sentiment dominant est positif ou négatif.

8-5 Des modalités d'accompagnement différenciées relatives au statut des candidats à l'entrée du dispositif VAE

8.5.1 Le cas des demandeurs d'emploi

Pour les candidats qui sont en recherche d'emploi, la question du temps vacant devenant temps disponible pour la démarche se pose moins. Même si la recherche d'emploi est accaparante, le travail de VAE est une activité à part entière qui aide le candidat à structurer son temps. Les deux temporalités (pour la recherche d'un emploi et pour les entretiens et le travail relatifs à la VAE) se renforcent l'une l'autre et entraînent une dynamique positive.

Lorsqu'il arrive que le candidat trouve un emploi en cours de réalisation d'une VAE, il se peut qu'il abandonne son travail de validation. La peur de ne pas être « tout entier » disponible à son nouveau travail, le manque de disponibilité inhérentes à la situation d'une nouvelle prise de fonction accaparante, conduit à l'abandon de la démarche. La personne oublie malheureusement que la certification à laquelle il renonce renforcerait son employabilité et le maintien dans l'emploi. Mais là, encore une fois, la période d'essai place la personne en situation d'épreuve, et toute son énergie est canalisée pour se maintenir dans l'emploi en validant sa période d'essai. Dans ce cas-là, l'enjeu est souvent vital.

8.5.2 Le cas de la simultanéité des activités résultant de la démarche VAE. Le cumul des activités : activité professionnelle + travail d'élaboration du « dossier d'expériences » VAE + formation en cours

La question du manque de disponibilité se pose encore plus lorsque la VAE est liée à une formation en cours. Cela suppose que la personne soit très organisée pour pouvoir faire face à la surcharge de travail, qui la plupart du temps est sous-évaluée. De plus, l'entrée en formation peut entraîner une déstabilisation. La peur du changement (en soi), des conséquences (changement de travail), des modifications des relations de travail (jalousie, modification ou rupture avec les collègues etc.), peuvent créer des déséquilibres et provoquer un décrochage voire un abandon définitif du projet.

Le cercle familial n'est pas épargné car il est très difficile de s'investir dans une formation et de surcroît dans une VAE sans demander au conjoint de prendre un part supplémentaire des tâches, de le remplacer dans les obligations qui lui incombent. Cela représente des sacrifices de la part de ceux sur qui on peut compter mais aussi de la part du candidat qui met sa vie privée entre parenthèses pour atteindre son objectif de formation.

Le cumul des trois activités a des conséquences. En effet, les interactions entre les trois activités que sont le travail, la formation et la réalisation d'une VAE peuvent générer des perturbations. Il n'est pas rare d'entendre les candidats se plaindre de la quantité de travail et la mobilisation qu'exige la poursuite des études, sous-estimant l'investissement que cela allait leur demander. Il est pratiquement impossible d'évaluer pour chaque discipline l'investissement en temps requis. Ni le volume horaire de l'enseignement, ni le nombre de crédits de cet enseignement ne sont suffisants pour évaluer en amont de l'inscription, le travail réel exigé qui représente parfois une surcharge de travail difficile à surmonter. Souvent cela s'exprime par :

« Si j'avais su que la formation demandait un tel travail, je ne me serais pas inscrit à autant de matières en même temps ! ».

La conséquence directe est le ralentissement de l'écriture du dossier dans la mesure où ce travail se réalise en solitaire et à son propre rythme en fonction de ses disponibilités, alors que le fait de suivre un enseignement requiert et parfois exige une présence physique et une assiduité aux cours dont le but est la préparation et la réussite aux examens des enseignements suivis, qui eux-mêmes demandent un temps non négligeable pour les révisions.

Il existe également, sans que cela soit paradoxal, un effet positif et renforçateur de la démarche VAE lorsque le candidat est en activité et qu'il effectue une formation en même temps qu'une VAE. La simultanéité de ces trois activités que sont le travail, la poursuite des études et le travail de VAE est positive dans la mesure où elles s'enrichissent les unes par rapport aux autres. La formation concerne le diplôme que l'on souhaite acquérir par la VAE, laquelle exige un travail réflexif sur sa pratique professionnelle. Ces trois statuts œuvrent collectivement : être alternativement un professionnel, un étudiant et un candidat permet à la personne d'appréhender sous différents angles ses expériences vécues et l'aide à la subjectivation de ses expériences complémentaires et simultanées. La dynamique créée par le groupe d'étudiants qu'à intégrer le candidat en VAE renforce le soutien et l'accompagnement de sa démarche. L'effet boule de neige est vertueux.

Illustration 33 : le travail de VAE ressenti par une candidate - Un investissement difficilement mesurable à l'issue incertaine

- Une candidate qui suivait la formation d'une seule matière du diplôme sollicité en VAE nous a signalé que les derniers temps, pour pouvoir assurer le dépôt de son dossier ainsi

que le travail demandé en formation dans les délais impartis (constitution d'un dossier et révisions), elle avait dû se priver de sommeil. Son anxiété s'est répercutée également sur son alimentation et sur le temps consacré à sa famille. Elle précise qu'elle ne pensait pas avoir des ressources en elle pour « abattre » autant de travail en un temps très court pour y faire face. Elle en retire une grande satisfaction et fierté, mais nous précise, que si elle avait su que c'était si dur, elle aurait procédé différemment afin de ne pas mettre sa santé en danger.

Résumé

Les motivations à s'engager en VAE ont des causes multiples et sont de différentes natures. Les accompagnateurs doivent savoir identifier les demandes des candidats dès l'entrée dans le dispositif pour répondre le plus précisément possible aux problématiques individuelles afin que l'accompagnement puisse se dérouler favorablement. Dans certains cas, les accompagnateurs sont confrontés à des problèmes de décrochage intervenant à toutes les étapes du processus d'accompagnement. Les observations des pratiques d'accompagnement révèlent des pratiques informelles d'accompagnement pour faire face aux situations particulières des candidats dessinant un périmètre d'actions et de marges de manœuvre possibles pour que le travail d'accompagnement puisse s'accomplir. Nos observations prouvent les difficultés que rencontrent les accompagnateurs pour interpréter les comportements « décrocheurs » des personnes engagées en VAE telles des prises de distance temporelles et/ou psychologiques à l'égard de leur démarche. Le fait de suivre une formation et d'être engagé simultanément dans un travail de VAE accentue les risques de décrochage dont l'accompagnateur doit tenir compte.

Chapitre 9 : Les causes identifiées d'abandon en VAE

9-1 Premières typologie des causes d'abandon en VAE

Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des causes d'abandon mais d'une typologie réalisée à partir d'un repérage issu d'accompagnements effectués sur une dizaine d'années au sein du bureau VAE du Conservatoire National des Arts et Métiers de Paris. Nous considérons, comme légitimes, toutes les raisons qui peuvent être évoquées par les candidats comme entravant la continuité de leur projet. Légitimes, c'est-à-dire que nous devons les prendre en considération pour comprendre la décision d'abandon. Il n'y a aucune censure, ni sujet tabou. L'expression du candidat est libre. Il faut s'abstenir d'avoir une attitude paternaliste.

Nous avons tenté de répertorier les causes possibles d'abandon d'une procédure de VAE en les classant en six catégories. Cette classification a été possible grâce à notre confrontation à la réalité des situations vécues par les candidats.

9.1.1 Les abandons ayant pour cause un défaut de financement

Il s'agit principalement du coût financier qui correspond à la prise en charge de l'accompagnement. Celui-ci est présenté au candidat comme une garantie de réussite. Les personnes n'ayant pas les moyens matériels de financer ce coût à hauteur de 1350 euros environ à titre individuel et qui ne se sentent pas capables de constituer seul leur dossier - c'est-à-dire sans aucune aide - sont obligés de renoncer à leur projet. Généralement, après le premier entretien, même si le projet est recevable, ils ont besoin de temps pour trouver une solution de financement, puis ils ne se manifestent plus. Cette situation est fréquente. En effet, il est difficile d'avouer que l'on n'a pas les moyens, d'autant plus que l'on tient à son projet. Pourtant, le coût est connu à l'avance, ce qui laisse normalement du temps pour trouver le mode de financement. Mais ce n'est pas toujours possible de réussir à réunir une telle somme. C'est un peu comme si l'appréciation de la qualité de l'entretien encourageait la recherche de financement. Ce phénomène est renforcé lorsque la faisabilité de la demande est validée justifiant la dépense.

L'impossibilité de financer la démarche est la cause la plus fréquente d'abandon : 55% des entretiens des conseillers en formation qui ont étudié et validé la recevabilité administrative,

puis à leur suite, des accompagnateurs qui ont validé la recevabilité pédagogique, représentent des demandes qui avaient toutes les chances d’aboutir et qui sont classées en « abandons » faute de financement.

9.1.2 Les abandons pour cas de « force majeure »

Il s’agit d’un événement subi par le candidat pour lequel il est difficile de prévoir l’ampleur de la mobilisation physique et psychologique ainsi que sa durée. Dans ce cas, il vient contrarier le bon déroulement du travail commencé, voire le compromettre définitivement, souvent à contre cœur. Il peut s’agir d’événements en lien avec la sphère privée : une maladie grave du candidat ou d’un des membres de sa famille ; de la perte d’un ou plusieurs êtres chers ; indirectement de la mobilisation de temps pour venir aide à quelqu’un de son entourage (devenir aidant et/ou se consacrer à l’accompagnement en fin de vie de ses parents). Les empêchements peuvent concerner également des événements en lien avec la sphère professionnelle : perte de son travail, accès à un nouvel emploi, changement d’emploi ou mutation choisie ou subie, procédure de licenciement, travailleurs sans contrat de travail¹³³, réorganisation (fusion-acquisition), faillite personnelle, dépôt de bilan de l’employeur, démission, détachement professionnel (missions, expatriation) ; maladie professionnelle. La reprise de son activité après une période de chômage, une période de surcroît d’activité, un déplacement professionnel à l’étranger pour un laps temps déterminé ou pas, sont autant des situations qui représentent des cas de force majeure.

La question se pose de savoir s’il est préférable d’interrompre la VAE pour plusieurs mois, ou d’abandonner définitivement, quitte à reprendre plus tard la démarche une fois le problème résolu ou en train de se solutionner par un intervenant extérieur, ou bien encore une fois la disponibilité physique et psychologique retrouvée. Les différentes occasions de se libérer des contraintes pour reprendre son travail étant toutes liées entre elles.

¹³³ La loi Travail de 2016 garantissant l’accès à la formation, à une assurance contre les accidents du travail, la possibilité de valider ses acquis et la liberté syndicale aux travailleurs sans contrat, confère une amorce de statut aux travailleurs sans contrat de travail.

9.1.3 Les abandons liés à des événements d'ordre privé

Maternité ou paternité, congés de formation ou reprise d'études, départ en retraite anticipée, se mettre à disposition de sa famille recomposée et/ou élargie (déménagement pour se rapprocher de ses enfants, petits-enfants, ou de ses parents par exemple), prendre un congé humanitaire etc. sont des motifs qui n'ont pas forcément de rapport ni de lien avec la décision de suivre une VAE mais qui place la personne dans l'obligation de faire des choix. Le travail de la préparation d'une VAE nécessite un grand investissement qui demande une disponibilité et une stabilité pour soi-même.

9.1.4 Les abandons intervenant à la suite d'une période de réflexion

Le candidat a besoin de temps pour réfléchir à son organisation personnelle. La question de l'entourage qui doit « subir » l'investissement d'un proche dans un travail qui va le mobiliser pendant plusieurs mois, est perçu négativement car à son détriment (le temps consacré à la démarche est pris sur le temps familial, de loisir, d'obligations etc.) est une source de préoccupations pour la personne qui peut la contraindre à abandonner la VAE qui implique trop de sacrifices. Cette décision se manifeste par une prise de distance temporelle et physique vis-à-vis de son accompagnateur pour se faire oublier, quand la personne décide de renoncer à sa démarche sans que l'accompagnateur ne soit nécessairement informé du fruit de sa réflexion et donc de sa décision personnelle d'abandon.

9.1.5 Les abandons par manque de confiance en soi

« Le doute est l'ennemi du bien ». Les recevabilités administratives et pédagogiques ayant été validées, elles représentent une assise au projet qui prend une existence, s'envisage et vient renforcer la confiance en soi du candidat. Le fait qu'un enseignant vienne apporter ensuite un avis favorable au du projet représente un double renforcement. Le curriculum vitae ainsi que l'entretien déclaratif ont permis au professionnel de se forger une appréciation du niveau d'expertise de la personne. Vient le moment, où la personne doit commencer à rédiger. Il arrive que la déception soit au rendez-vous lorsqu'il y a des discordances entre notre évaluation des capacités de l'individu à produire un écrit conforme aux attentes et ses réelles capacités.

Demander à une personne de produire un écrit génère de l'inquiétude quant à ses capacités à l'écrit. Le récit de son histoire professionnelle (demandé en première partie du « dossier d'expériences » est plus facile à rédiger que les argumentaires (les preuves de l'expertise professionnelle). Cet écrit biographique tend à diminuer les doutes (il fait prendre conscience de ses compétences professionnelles) tout en permettant d'apprécier ses compétences scripturales. La proposition faite par l'accompagnateur de commencer par rédiger cette partie est acceptée sans aucune réticence par le candidat. Elle permet de se mettre en valeur et de dépasser l'éventuel blocage de l'écrit. Lorsque l'exercice est concluant, il vient renforcer la confiance et la détermination du candidat. Si par cas la rédaction reste un obstacle, il est indispensable d'en faire prendre conscience au candidat. Le besoin de réassurance en cas de doute de soi permet parfois de dépasser la difficulté technique.

Cette pratique permet à l'accompagnateur de voir facilement où en est la personne quant à son rapport à l'écrit et s'il passe le cap de l'écriture. Lorsque l'exercice reste insurmontable, la personne abandonne.

9.1.6 Les abandons par manque de disponibilité

Consacrer du temps pour soi, pour écrire « sa VAE », le bloquer, le planifier, l'arracher à son temps de travail, de famille, de loisirs, bref faire des sacrifices pour soi et son entourage, pour se donner les moyens matériels de réussir est une des clés de la réussite mais ne va pas de soi si la personne n'est pas assez mobilisée ni assez préparée. Le moment de s'engager dans une VAE doit être bien choisi considérant l'investissement que cela requiert après avoir réalisé l'ampleur de l'entreprise et toutes les étapes qu'il aura à franchir pendant une période d'une année en moyenne.

Cadres et chargés de missions débordés, conditions de travail de plus en plus contraignantes et finalement toutes catégories confondues, les salariés se sentent menacés s'ils n'atteignent pas les objectifs fixés par leur hiérarchie. Tous ces facteurs placent le travail de VAE derrière l'emploi dans l'ordre des priorités. La peur de ne pas y arriver, de privilégier l'un au détriment de l'autre, place l'individu dans un dilemme difficile à tenir. C'est souvent la VAE qui fait les frais de ce contexte stressant.

9-2 Une gestion administrative complexe des abandons de VAE

9.2.1 Le préalable : le candidat doit justifier son abandon

En cas d'abandon, il est exigé du candidat un document sous la forme d'un courrier ou d'un courriel attestant la demande et le motif d'abandon. Celui-ci reste redevable des frais d'accompagnement actés par l'établissement par un certificat administratif d'abandon signé par le responsable du service VAE indiquant que le candidat a abandonné sa prestation et ne s'est pas présenté devant le jury.

Il est mentionné dans une décision interne de l'établissement que :

« C'est pour chaque conseiller VAE, un questionnement récurrent sur la posture à adopter vis-à-vis du candidat et vis-à-vis de l'établissement du point de vue financier. Lorsque la démarche est abandonnée il faut justifier la raison qui conduira à annuler la créance ou l'obtenir de manière proratisée (en référence au montant convenu lors de la signature de la convention¹³⁴). Chaque créance étant constitutive du budget prévisionnel annuel de l'établissement »¹³⁵.

✦ *Commentaire*

L'accent est mis sur la réflexion que doit mener chaque accompagnateur confronté à un abandon pour la comptabilisation des heures d'accompagnement effectuées qui doivent être facturées.

Nous reprenons les termes exacts extraits de la décision interne :

« Il est exigé un document attestant la demande et le motif d'abandon »

¹³⁴ Un article doit figurer dans les conventions (contrat d'accompagnement) qui indique : « en cas d'abandon par le bénéficiaire, en cours de prestation, le bénéficiaire est redevable de la totalité du coût de la formation (soit x euros) sauf en cas de force majeure dûment reconnue par le Cnam ».

¹³⁵ L'administration comptable de l'établissement considère deux sortes d'absences : les absences dues à la force majeure ; toutes les autres qui ne relèvent pas de la responsabilité de l'établissement. Seules, les premières sont prises en compte et peuvent faire l'objet d'une remise gracieuse par le contrôleur financier. La décision énonce les cas de force majeure retenus pour l'octroi de remise gracieuse des droits d'inscription aux cours et aux stages du Cnam dans le cadre d'un recours gracieux.

La décision ne distingue pas les différents cas d'abandons ni les différents modes de financement de la VAE. Quel que soit le motif d'abandon et son financement le candidat est redevable des frais de procédure engagés s'il n'entre pas dans un cas de force majeure. La décision est comptable, elle ne tient pas compte des frais engagés et à rembourser ni de la situation financière du candidat. Si le motif de force majeure est rejeté, alors que le candidat aura préalablement exposé les raisons qui le poussent à abandonner la procédure, il se sera justifié pour rien.

Nous notons que si les cas de force majeure retenus étaient communiqués à l'avance aux candidats, ceux-ci pourraient réfléchir à deux fois avant de se justifier. Les explications motivant une décision d'abandon peuvent en effet être inutiles, s'ils savent à l'avance que leurs justifications ne seront pas qualifiées de « force majeure ».

« Attestant la demande et le motif d'abandon (absence) de la part du candidat »

Le terme « d'absence » interroge, c'est une façon simpliste d'envisager l'abandon qui est requalifié en « absence ». Les abandons sont donc repérés par des absences et celles-ci permettent de qualifier la demande en abandon.

« Un questionnement récurrent sur la posture à adopter vis-à-vis du candidat ... »

Ici, on pouvait s'attendre à une analyse fine des motifs qui ont conduit la personne à abandonner sa démarche, afin d'en comprendre la racine et d'y remédier, le terme « posture » renvoyant à la « mission » de l'accompagnateur. Mais ici, il ne s'agit ici que de « posture » vis-à-vis du recouvrement de la créance. La question de la posture évoquée ici n'est pas interrogée du point de vue pédagogique.

« ... et vis-à-vis de l'établissement public du point de vue financier »

La question nous étant posée en termes financiers, l'accent est mis sur les conséquences d'un abandon sur la comptabilité, car il s'agit d'une perte financière pour l'établissement. Si la question était soulevée du point de vue pédagogique, les décisions d'abandons pourraient faire l'objet, avec le consentement du candidat, d'une étude et pourquoi pas d'une proposition qui permettrait peut-être aux candidats de reconsidérer leur décision d'abandon de leur VAE. Cela

arrangerait tout le monde : le contrat irait jusqu'à son terme et la facture serait payée, le candidat pourrait terminer sa VAE, l'accompagnateur mener sa mission jusqu'au bout !

La réalité est en fait différente : intrinsèquement si le candidat abandonne, il n'y a plus de travail à faire et donc pas de perte, ce qui est réclamé ici au regard du budget prévisionnel c'est le manque à gagner¹³⁶. Dans une VAE qui se déroule jusqu'au bout, la créance est remboursable auprès du financeur à la fin de l'accompagnement, juste avant le passage devant le jury. S'il y a rupture pendant l'accompagnement, en dehors des cas de force majeure, le remboursement est exigé immédiatement du candidat, certes proratisé, mais dans son intégralité, c'est-à-dire même si la prestation d'accompagnement a été interrompue !

Ce que démontre cette réalité terre-à-terre, c'est que ce n'est pas l'étude subjective de la situation du candidat qui est considérée pour qualifier les abandons, alors que cette approche pourrait amener un début de solution pour endiguer le phénomène des abandons en VAE.

9.2.2 Gestion comptable des abandons en VAE

L'administration a intégré que l'abandon d'une démarche VAE par un candidat est un phénomène courant. C'est pour ces multiples raisons que nous retrouvons ce thème dans la littérature scientifique. Toutefois elle admet que c'est pour chaque conseiller VAE un « questionnement récurrent » concernant la posture à adopter vis-à-vis du candidat et plus globalement vis-à-vis de « l'Etablissement public du point de vue financier ».

Lorsqu'un contrat de formation et/ou une convention de VAE (entre un candidat et/ou tiers financeur et l'établissement accompagnateur) sont établis, ils constituent pour l'établissement une créance. Lorsque la démarche est abandonnée (que ce soit totalement ou partiellement), il nous faut alors justifier la raison qui conduira à annuler la créance ou l'obtenir de manière proratisée. Ces éléments sont importants tant à l'échelle de notre service qu'à celle de l'établissement : chaque créance est constitutive du budget prévisionnel annuel de celui-ci. Ces

¹³⁶ En ce qui concerne les abandons de VAPP, l'applicatif ne prévoit pas de choix correspondant aux motifs d'abandon. Les dossiers sont classés en abandon sans aucune différenciation des motifs. La raison réside sans doute dans le fait que pour les VAPP il n'est pas nécessaire de discerner les motifs d'abandon dans la mesure où il n'existe pas de procédure juridique de récupération des créances des VAPP en cas d'abandon.

éléments permettent alors de définir de manière compréhensible le calcul opéré pour solliciter tout ou partie du montant qui avait été convenu lors de la signature de la convention¹³⁷.

✦ *Commentaire*

La décision interne prévoit huit cas d'absence retenus pour l'octroi de la remise gracieuse des droits d'inscription aux cours (incluant la VAE) et aux stages du Cnam, qui relèvent de la force majeure :

1. La Maladie ;
2. L'admission dans un autre établissement d'enseignement ;
3. Le cas où la personne au chômage a retrouvé un emploi ;
4. Le cas où la personne change d'emploi et/ou de lieu de travail ;
5. Le cas où les élèves parisiens ont trouvé ou changent d'emploi ou sont admis dans une autre école ;
6. Le cas des non-résidents en France sans autorisation réglementaire de résider en France ;
7. Le cas des militaires affectés ;
8. Le décès.

Ces huit cas répertoriés d'abandons pour cas de force majeure entraînent un remboursement. En dehors de ces cas, si un candidat réclame le remboursement de son financement personnel, c'est l'accompagnateur qui doit apprécier si le dossier doit être mis en abandon, ce qui relève de sa responsabilité morale. Nous avons déjà montré à quel point cette action relève de fondements pour le moins opaques.

¹³⁷ Un article dans les conventions individuelles et/ou de « tiers-payeur », indique : « *En cas d'abandon par le bénéficiaire en cours de prestation, le bénéficiaire est redevable de la totalité du coût de la formation sauf en cas de force majeure dûment reconnue par le Cnam* ».

9.2.3 Gestion informatique des abandons en VAE

L'accompagnateur en VAE qui est confronté à un abandon d'un de ces candidats doit analyser les motifs d'une telle décision. La validation de la décision d'abandon implique de sa part qu'il détermine le motif d'abandon à partir d'un menu proposé par l'application informatique de gestion des dossiers VAE. Il s'agit de la rubrique : « abandonner la demande ». Seul l'accompagnateur est autorisé à utiliser cette modalité de mise en abandon des dossiers des candidats dont il a la charge.

Les huit motifs mentionnés précédemment ne correspondent que partiellement aux catégorisations proposées par le menu concernant la rubrique « abandon ». En effet, l'application informatique dédiée à la VAE¹³⁸ prévoit dix motifs pour classer un dossier en « abandon » quel que soit son état d'avancement, de la première étape (création par le candidat lui-même de sa demande par saisie informatique), jusqu'à l'abandon en cours d'accompagnement (ce qui signifie pendant des phases alternées d'entretiens et d'écriture du « dossier d'expériences »).

Les dix motifs d'abandons sont les suivants :

1. « Autre orientation » ;
2. « Pas de financement » ;
3. « Doublet de la demande » ;
4. « Candidat injoignable » ;
5. « A trouvé un emploi » ;
6. « Formation » ;
7. « Demande non recevable : expérience inférieure à un an » ;
8. « Demande non recevable : pas en rapport avec la certification visée (niveau) » ;
9. « Demande non recevable : pas en rapport avec la certification visée (activité) » ;
10. « Autre raison ».

¹³⁸ Il existe deux interfaces différentes de l'application informatique pour les dossiers de VAE en cours : une réservée aux conseillers, une autre réservée aux candidats.

Ces 10 motifs d'abandon permettent de classer définitivement les dossiers en « abandon ». Les codes « couleurs » figurent ci-après.

1 Autre orientation	Cette catégorie de personnes crée un « vivier de candidats à la VAE », mais concrètement ces personnes viennent chercher une orientation selon le principe « du pied dans la porte », sans que la VAE soit forcément la bonne réponse à leur demande
2 Pas de financement	
3 Doublon de demande : problème technique de saturation informatique	Les candidats créent eux-mêmes leur demande en multipliant les créations de dossiers, ils pensent qu'ils seront pris en charge plus rapidement.
4 Candidat injoignable	
5 A trouvé un emploi	
6 Formation	
7 Demande non recevable : expérience inférieure à un an	
8 Demande non recevable : elle n'est pas en rapport avec la certification visée (niveau)	
9 Demande non recevable : elle n'est pas en rapport avec la certification visée (activité)	
10 Autre raison	

Tableau 3 : Les 10 motifs d'abandon proposés par l'application informatique à l'usage des accompagnateurs

Définition des codes « couleurs » :

- Vert

Le candidat choisit une autre orientation sur proposition du conseiller. La VAE n'est plus opportune à un moment donné.

- Rose

La mise en abandon procède de la décision du professionnel suite à son expertise (dans le cas d'une non validation de la recevabilité) et/ou de son conseil (conséquence positive : oriente vers une formation ou vers un autre dispositif).

- Orange

Soit on considère que le motif est vrai (que la personne n'a réellement pas les moyens pour financer sa VAE), et qu'il n'est pas utilisé comme prétexte ou bien encore que la recherche de solutions de financement a été effective mais n'a pas été fructueuse. Ce critère d'abandon est irréversible.

- Blanche

Ce motif est sans intérêt pour notre étude.

- Jaune

Motif (s) inconnu(s), donc impossible(s) à identifier et ininterprétable(s).

- Bleu

Les critères légaux de recevabilité ne sont pas satisfaits, ce qui est rédhibitoire pour s'inscrire dans le dispositif. La mise en abandon est non négociable. Lorsque que nous évoquerons plus loin une action négociable, nous signifierons que cette action pourra être mise en délibération avec l'intéressé pour agir en coopération pour la prise de décision définitive.

Deux couleurs sur la même ligne signifient que la reprise d'une activité peut être initiée soit par le candidat, soit par le professionnel soit par les deux.

9-3 Répercussions de la gestion administrative sur la relation humaine et pédagogique

Nous proposons une illustration des difficultés dues à la complexité du support de communication (espace de dialogue sur l'application Div@) et en raison des différents accompagnateurs attribués au candidat, en rapportant les messages échangés entre eux.

9.3.1 Un exemple de perte de chances : trois accompagnateurs pour un seul candidat

Illustration 34

□ Jean-Marc : un accompagnement dégradé menant à l'abandon

✓ **Le contexte : l'indétermination d'un accompagnateur référent**

Devant le classement par erreur de sa demande de VAE par son accompagnateur, le candidat suggère à celui-ci (lequel a déjà « hérité » de ce dossier en raison d'un départ d'une collègue en congé de maternité) le transfert de son dossier à un autre accompagnateur. Ce qui signifie, que dès le départ il y a eu trois accompagnateurs différents concernés. Tout au long des échanges,

ils seront les interlocuteurs de Jean-Marc et vont intervenir alternativement sur son dossier pendant un an et demi !

✓ **Synthèse des échanges : un dialogue de sourd aboutissant à un fiasco**

Nous présentons ci-dessous sous forme de tableau (Tableau 4), l'historique des échanges¹³⁹ sur une durée de seize mois entre Jean-Marc et ses trois conseillers¹⁴⁰.

INTERLOCUTEURS Echanges de messages Candidat/conseillers	Nature de l'échange	Résultat de l'échange	Résultat sur La démarche VAE
Candidat : Jean-Marc	Messages [Jean-Marc/Accompagnateur n°1] nombre de messages échangés : 18		
1	Message standard pour demande d'instruction de son dossier	Demande de justificatifs	Dossier attribué à un conseiller référent
2	A fourni les justificatifs	En attente d'un RDV	Retard sur la procédure
3	Donne des informations sur ses justificatifs	RDV fixé et annulé	idem
4	Fait état de contraintes horaires : demande de changement de conseiller	Réattribution du dossier à un autre conseiller	Crée des perturbations : trouver un autre accompagnateur
5	Demande autre RDV	RDV fixé	Reprise du cours normal
6	Confirme le RDV fixé	1 ^{er} entretien avec le nouvel accompagnateur	Etude de faisabilité
7	Demande de confirmation du premier RDV et demande le résultat de la recevabilité pédagogique	La faisabilité pédagogique n'a pas encore été communiquée par l'enseignant	Retard sur la procédure
8	Demandes relatives à des bugs informatiques	Retard pris dans l'avancement de son travail d'écriture	
9			
10			

¹³⁹ Echanges retranscrits du plus anciens au plus récents.

¹⁴⁰ Le terme de « conseiller » plutôt que celui « d'accompagnateur » est employé ici volontairement. Il souligne l'aspect administratif de l'ordonnement des opérations qui relève de la phase de recevabilité (laquelle incombe généralement au conseiller en formation). La phase d'accompagnement qui signifie l'admission du candidat dans le dispositif VAE n'a pas été possible.

11	Demande pourquoi on ne répond pas à ses courriels	Absence de réponse	Retard sur la procédure
12	Confirmation RDV atelier	Sa participation à l'atelier est prise en compte	Participation atelier méthodologique prévu dans l'accompagnement
13	Demande d'explication sur annulation de l'atelier	Aucune explication n'est apportée	Retard compromettant le dépôt à la date fixée, cela crée un problème avec l'employeur
14	Demande de report de la date de dépôt	Absence de réponse	Conséquence du retard, report du dépôt, et conséquence sur l'organisation personnelle du candidat
15	Demande de RDV téléphonique	Absence de réponse	Continu l'écriture de son dossier
16	Demande d'explication suite à sa demande de report	Toujours en attente	Ne sait pas où en est sa demande
17	Confirme que son projet	Non prise en compte du message	Idem

Messages [Jean-Marc/Accompagnateur n° 2] Nombre de messages : 7

1.	Demande à nouveau des justificatifs administratifs	Déjà fourni au conseiller n°1	Retard pris sur l'accompagnement
2.	Fourni les documents demandés. Demande d'en accuser réception	Accusé réception des documents fournis	Retard pris sur l'accompagnement
3.	Demande de modification de choix des EU	En attente de modification	Retard pris sur l'accompagnement
4.	Demande de RDV	Pas de réponse	
5.	Redemande un RDV	Avertissement d'un transfert à un troisième accompagnateur	Retard pris sur l'accompagnement
6.	Réponse à la demande de confirmation de son adresse (? !)	En attente de modification (rectificatif)	Retard pris sur l'accompagnement
7.		Retour au 1 ^{er} conseiller ? (<i>bug</i> informatique)	LE DOSSIER EST CLASSE EN ABANDON

Messages [Jean-Marc/Accompagnateur n°3] Nombre de messages : 7			
1.	Demande un RDV	Absence de réponse	l'état d'avancement du dossier et rencontrer le candidat
2.	Fournies les renseignements demandé	Création d'un dossier en doublon	
3.	Redemande un RDV	RDV fixé	Faire le point sur l'état d'avancement du dossier
4.	Redemande une report de son dossier et la réactivation de sa demande pour annuler son classement en abandon	Prise en compte de la demande	Travail suspendu en attente de la réponse à la demande de report
5.	Relance sur la demande précédente (4)	Accuse réception du report du dépôt du dossier	Report accordé
6.	Demande qu'elle est la suite donnée à sa demande	Informe de son départ en congé de maternité	Retard dû à l'attente de la réattribution du dossier à un autre conseiller
7.	Même demande que précédemment (6)	Absence de réponse	
Messages [Jean-Marc/Accompagnateur n°3] Nombre de messages : 3			
1.	Demande pour faire un point sur sa demande	Corrections et relecture du « dossier d'expériences »	Pour se mettre au courant de l'état d'avancement du dossier et faire connaissance avec le candidat
	Même demande (1)	Corrections toujours en cours	
2.	Même demande (2)	Le conseiller fixe un ultimatum : travail dans les 15 jours ou mise en abandon	
3.		encouragement à poursuivre	

Tableau 4 : Historique des messages entre un candidat et ses accompagnateurs

✓ *Conséquences*

Le courriel ci-dessous a été envoyé par Jean-Marc le 19 février 2019 à ses trois accompagnateurs alternatifs (les phrases ont été soulignées par Jean-Marc) :

Objet : « Première demande de VAE abandonnée à tort »

« Je suis fort étonné que vous ayez abandonné ma demande n°1 de VAE malgré l'entretien téléphonique que nous avons eu le 7 février 2019. Il a été convenu lors de cet entretien téléphonique que ma demande n'allait pas être placée en abandon et nous avons ciblé comme période de dépôt de mon dossier : fin août 2019.

Je vous demande s'il vous plait de réactiver ma demande de VAE n°1.

De plus, je vous ai bien précisé que mon projet de VAE est toujours d'actualité.

Que devient le financement de mon VAE de 1310 euros que j'ai engagés (et qui n'a bénéficié d'aucune aide financière) ? Je vous rappelle à nouveau que ma vie professionnelle et ma vie familiale ont occupé énormément de mon temps pendant plusieurs mois. De plus, je n'ai vu écrire nulle part que le dossier de VAE doit être déposé dans la même année que la demande et ce sujet n'a jamais été abordé. Si vous ne voulez plus suivre ma demande de VAE, qui était à l'origine suivi par Mme B., je vous prie de bien vouloir le transférer à l'un de vos collègues, par exemple Mme M.

Je vous remercie par avance de votre compréhension, de votre action et retour rapide ».

Jean-Marc

9.3.2 Entretien avec un des conseillers VAE ayant accompagné Jean-Marc

L'entretien a été enregistré et retranscrit en juillet 2018 (durée 50 minutes).

□ Illustration 35 : Daniel, un conseiller en quête de reconnaissance

- Introduction : « être équilibré pour accompagner »

La fonction d'accompagnement est fondée sur la relation d'aide. Nous nous situons avec la VAE à la croisée de plusieurs disciplines : la formation, l'orientation, la pédagogie, la psychologie du conseil, le conseil en carrière (liste non exhaustive). Selon la personnalité du candidat ainsi que sa situation personnelle et professionnelle dans laquelle il se trouve au moment de l'entrée dans le dispositif, accompagner suppose que les conseillers possèdent des connaissances et des compétences dans tous ces domaines qui peuvent être approchés

alternativement ou concomitamment. La fonction peut s'apparenter à celle d'un équilibriste qui doit veiller à la fois à son propre équilibre et simultanément à celui qu'il hisse devant lui « sur le fil » sans savoir s'ils vont être capables de tenir. Il s'agit d'une prise de risque à la fois pour l'accompagnateur mais aussi pour la personne qui « se lance » dans un projet mais aussi dans l'inconnu. Ce qui génère doutes et anxiété. De son côté, l'accompagnateur s'engage sans aucune certitude sur les capacités de la personne.

Les thèmes abordés ont porté sur :

- La situation professionnelle ;
- La fonction ;
- Le rapport au travail et à l'activité d'accompagnement ;
- L'abandon des VAE ;
- Les obstacles à l'accompagnement ;
- L'implication au travail ;
- Les compétences ;
- Les besoins en formation.

- Biais

L'entretien de Daniel est mené par un ancien collègue. Cela lui permet de prendre le recul nécessaire et de se sentir libre de ses propos puisqu'il n'est plus en activité au moment de l'entretien. D'un autre côté, Daniel peut se sentir évalué dans son travail d'accompagnateur par quelqu'un qui est devenu un référent dans son domaine en raison de son ancienneté. Nous faisons l'hypothèse que s'il accepte de se prêter à l'exercice, Daniel ne craint pas de se sentir juger.

9.3.3 Commentaires et analyse de l'entretien

- **Profil et contexte professionnel**

Daniel est âgé de 43 ans. Il totalise une anciennement de trois ans dans la fonction et possède un statut de fonctionnaire. Il est père de deux enfants. Son épouse est institutrice. Il possède le

master 2 en psychologie du travail. Il a occupé une fonction de *coach* en transition professionnelle pendant dix ans au sein d'une Direction des ressources humaines dans la fonction publique. Lorsqu'il intègre le service VAE, il n'a aucune expérience dans le domaine de la validation des acquis. L'équipe VAE est alors composée de 4 conseillères. Il est très bien accueilli et il n'a aucun problème d'adaptation. Ses collègues vont se relayer pour le conseiller s'il en éprouve le besoin. Il a un portefeuille de candidats à l'égal de ses collègues et est investi des mêmes missions dès sa prise de fonction : entretiens, animation de réunions d'information collective, participation aux jurys de validation etc.

Rompue aux entretiens professionnels, Daniel n'a aucune difficulté à les conduire. Seule la compréhension du dispositif VAE et sa mise en œuvre dans le contexte de l'organisation de travail nécessite un apprentissage et un travail personnel sur au moins une année en moyenne (d'après lui). Des modules de formation spécifiques à l'accompagnement VAE lui seront proposés.

- **Un statut fragilisant**

Les questions posées sur sa pratique professionnelle, dès le début de l'entretien, le laissent sans voix au sens propre. Il n'avait aucune idée à nous communiquer bien qu'il soit accompagnateur en VAE depuis trois ans. S'il a accepté l'entretien par sympathie envers son collègue, il n'avait pas envisagé le type de questions auxquelles il serait soumis, ni l'éventualité d'une situation où il pourrait se sentir embarrassé pour répondre à certaines d'entre elles.

Nous apprendrons dans le dernier quart d'heure de l'entretien les difficultés qu'il a rencontrées dès son embauche et qui, pense-t-il, compromettent sa carrière et le mettent mal à l'aise. Dès sa prise de fonction, Daniel a été préoccupé par son contrat de travail à durée déterminée. Il n'a eu de cesse de multiplier les démarches auprès de sa hiérarchie pour obtenir, une fois la période d'essai passée, un CDI à l'égal de ses collègues, ainsi que le salaire correspondant. D'abord patient face aux refus systématiques de ses requêtes, il a accepté de signer un deuxième CDD dont la durée était de six mois. Il a ensuite envisagé de porter plainte aux prud'hommes pour obtenir gain de cause et en a averti sa hiérarchie.

Personne dans le service n'était au courant : ni de son mal-être, ni de son malaise par rapport à sa situation qu'il estimait injuste par rapport aux autres membres de l'équipe, alors qu'il a la même charge de travail qu'eux.

- **Un retentissement dans l'équipe et sur son travail**

Bien que très consciencieux dans son travail, cette inégalité éprouvée par Daniel concernant son salaire et son statut a eu des répercussions sur son comportement vis-à-vis de ses collègues et sur son rapport au travail. Distant, voire secret, sa rancœur vis-à-vis de sa hiérarchie l'empêchait d'avoir des relations détendues avec ses collègues. Celles-ci avaient fini par penser qu'il était réservé mais plutôt sympathique et coopérant.

- **Comprendre Daniel : un changement de statut et de comportement au travail**

Dans l'entretien, il exprime très clairement qu'il y a eu « un avant » et « un après » son changement de statut dans sa façon d'être et d'exercer son métier. En effet, il s'est décrit plus ouvert, plus communicant, ayant un tempérament plus jovial, parlant de lui facilement, prenant des initiatives, faisant partager ses expériences avec ses candidats, déjeunant ou proposant de déjeuner avec ses collègues, et enfin favorable à un avec son ancien collègue ! Même s'il reste des traces de cette « mauvaise période » qu'il n'aime pas évoquer.

Cette énumération d'attitudes au travail, sont des « bonnes conduites ». Cette expression n'est en rien un jugement de valeur ni une façon de démontrer qu'après le changement de statut d'un CDD vers un CDI Daniel travaillait mieux et qu'il était meilleur conseiller ! Mais cela démontre que la frustration ressentie à cause de son manque de reconnaissance l'empêchait de s'investir dans son nouveau travail comme il l'aurait souhaité. Très concrètement, compte-tenu de ses revendications, il ne savait pas s'il allait « tenir » encore longtemps estimant se trouver dans une situation humiliante. De plus, à chaque fois qu'il avait en charge un nouveau candidat en VAE, il ne savait pas s'il pourrait l'accompagner jusqu'au bout de sa démarche : soit qu'il craignait que son contrat de travail se serait pas renouvelé dans le temps de l'accompagnement, soit qu'il pouvait succomber par lassitude à la tentation de démissionner. Une situation très inconfortable qui le mettait en porte à faux vis-à-vis des personnes qu'ils accompagnaient, lesquelles, comptant sur lui de rendez-vous en rendez-vous mettaient sa conscience professionnelle et son honnêteté intellectuelle à l'épreuve. Devant cette incertitude : rester ou partir, c'est surtout son implication et son engagement qui ont été mis à l'épreuve. C'est ce qu'il lui fait dire : « c'est usant à la fin de ne pas savoir à quoi s'en tenir ! ».

- **Un rapprochement avec les candidats qu'il accompagne**

Une fois les ressentiments passés, le statut convoité obtenu lui a apporté une reconnaissance vis-à-vis de lui-même (augmentation de l'estime de soi) et vis-à-vis de son épouse ainsi que la sécurité de l'emploi.

Les collègues se sont réjouis pour lui à l'annonce de son changement de statut. Depuis, Daniel aborde les candidats avec une approche beaucoup plus empathique qu'auparavant. C'est ainsi, qu'au démarrage d'un atelier, il a proposé aux participants de s'exprimer librement sur leurs peurs et leurs appréhensions concernant leur engagement dans une démarche de VAE. C'est un peu comme s'il avait expérimenté pour lui-même cette période de peur et de doutes (s'engager ou pas, rester ou partir) et qu'après avoir pris sa décision (qui s'est avérée la bonne puisqu'il a obtenu satisfaction) il souhaitait partager son expérience mais aussi son enthousiasme en transmettant ce qui avait « marché » pour lui.

De plus, plus confiant en ses compétences il a pu prendre du plaisir à son travail et se sentir plus légitime vis-à-vis des personnes qu'il accompagnait.

- **Un défaut de lien avec un autrui**

Il n'est pas toujours possible d'établir une alliance de travail avec une personne et le rapport à la fonction d'accompagnement est parfois complexe. A la question : « Erouvez-vous parfois, le sentiment que vous ne pourrez pas accompagner une personne en particulier ? ». La réponse est : « clairement oui ». Il précise sa réponse :

« La place du lien est indispensable, il relie et attache ; sans lien aucune collaboration n'est possible car il est rattaché à la confiance ».

Daniel a eu une expérience avec un candidat très désagréable puisque celui-ci a manifesté le désir de ne plus être accompagné par lui. Le grief a été tel, qu'il ne voulait même plus avoir à le croiser dans le service lorsqu'il se rendait aux entretiens fixés par un autre conseiller conformément à sa demande.

- **Le sujet des abandons en VAE**

A la question : « comment abordez-vous les candidats qui abandonnent leur démarche ? ». La réponse que Daniel nous donne est uniquement administrative. Ce sujet n'est pas approfondi. C'est un peu comme si ce n'était pas son problème (air détaché, détournement du regard). La gêne est manifeste, et il est difficile d'approfondir le sujet des abandons. Cela peut laisser supposer que ce thème génère un malaise (par un silence), à tout le moins une difficulté à en parler qui se manifeste par un désintérêt pour le sujet, alors que les abandons sont souvent évoqués collectivement comme une perte de temps, une impossibilité à comprendre l'autre, ou bien encore expliqués par une évaluation erronée des capacités des candidats (ces motifs pouvant se cumuler ont été relevés lors d'échanges informels entre collègues, démontrant par là, que le sujet ne laisse personne indifférent !).

- **Des risques/bénéfices partagés avec les candidats**

Daniel se décrit comme « interventionniste ». Convaincu de son rôle dans le succès de la VAE des candidats qu'il accompagne, il reconnaît que « certaines personnes y arrivent très bien sans accompagnement ». Pour d'autres, il utilise la « métaphore de la courte échelle » pour décrire « ses réussites » et s'attribue « 50 % du succès d'un candidat qui obtient satisfaction pour la totalité de sa demande de VAE ». Il ajoute :

« Le rôle de l'accompagnement sur la réussite a une part non négligeable sur la réussite dans la mesure où le candidat fait les efforts correspondants à l'investissement du conseiller. En d'autres termes chacun prend sa part de travail dans cette collaboration, c'est une épreuve à deux ».

Si le succès d'une démarche VAE repose sur l'aide que le candidat reçoit au cours de ce travail d'explicitation, certaines personnes lui montrent l'inutilité d'être accompagné, c'est ce qui fait dire à Daniel que son rôle d'accompagnateur, bien qu'important peut-être d'une nécessité relative.

A la question posée : « Quels sont les impacts d'une validation ou d'un abandon en VAE sur la suite du parcours d'un candidat ? » Daniel précise que même l'échec apporte quelque chose, par le fait même de « travailler sur les échecs ». Si Daniel se sent fier de lui lorsqu'un de ses

candidats réussit, il n'évoque pas la question de la responsabilité de l'accompagnateur en cas d'échec, pour lui, cette notion signifie non validation. La question des abandons n'est pas abordée ou tout du moins n'est pas distinguée de la question des échecs. Daniel aborde néanmoins la question du deuil :

« Accompagner dans l'abandon, ce n'est pas dans le contrat de travail ».

- **L'histoire professionnelle de Daniel**

Au cours de l'entretien, Daniel n'a jamais évoqué son précédent emploi ou alors il est resté dans le flou. Il est resté très évasif sur les raisons pour lesquelles il a quitté son emploi après dix ans d'ancienneté avec un statut de cadre dans le secteur associatif. Il évoque avoir utilisé des tests psychologiques pour nous signifier ses compétences dans ce domaine. Nous ne savons finalement rien de ses motivations à changer de travail, à travailler dans la VAE, si c'était un changement d'emploi choisi ou subi et s'il avait vécu entre les deux emplois occupés une période de chômage. Lorsqu'il s'agit durant l'entretien d'évoquer son avenir professionnel, il répond : « Joker ! » ce qui laisse dubitatif. Nous comprenons : « la question me gêne et je n'y réponds pas ».

Le fait que l'entretien ait été réalisé par un ancien collègue peut justifier sa méfiance vis-à-vis de lui. En fait, nous comprenons que le sujet de la carrière est un sujet délicat, en tous cas en ce qui concerne Daniel, il ne souhaite pas que ses projets soient ébruités, et c'est tout à fait légitime. Nous apprendrons officieusement un mois plus tard que Daniel a passé un concours qui devrait lui permettre de changer d'emploi.

- **Le dénouement**

Un an après l'entretien, Daniel informe ses collègues qu'il quitte définitivement son emploi pour un travail semblable dans une université. Il a obtenu ce poste par détachement administratif, et ainsi garde la qualité de fonctionnaire, ce qui était son souhait. Après cinq mois d'exercice dans sa nouvelle fonction où cette fois son activité se concentre sur l'accompagnement en VAE des doctorants, Daniel reprend contact avec nous et nous informe que « ça n'a pas pris » ajoutant que cette population est très spéciale et que l'accompagnement

lui semble très compliqué, même s'il a fait beaucoup d'efforts pour s'adapter à ses nouvelles missions. Il dit ne pas avoir réussi à trouver sa place entre les enseignants de la spécialité doctorale et les directeurs de thèses.

Il cherche maintenant à revenir dans son organisation d'origine, ce qui lui sera possible administrativement à partir d'octobre 2021. Depuis janvier 2022, Daniel a réintégré le Cnam de Paris où il continue d'accompagner les candidats en VAE mais dans un service différent de celui auquel il a appartenu.

9-4 Analyse de l'étude de cas

9.4.1 Conséquences de l'imputabilité de l'état d'abandon d'une VAE

Cette pratique de classification est du seul fait du professionnel et non du candidat, qui détermine le sort d'un dossier. Cette « manipulation » (au deux sens du terme, pour insister sur l'aspect stratégique du comportement) qui consiste à classer informatiquement en abandon, renforce la dépersonnalisation de la demande par sa soustraction toute aussi impersonnelle. L'initiateur (instigateur) de cette démarche (même si une traçabilité des opérations existe), voit cette façon de procéder « encouragée » et même légitimée par le comportement « inhibé » du candidat (indisponibilité) lequel l'incite en quelque sorte à prendre par défaut la responsabilité du classement et de l'abandon à sa place. En réalité, ce n'est que partiellement vrai en raison de la chaîne de causes. La non élucidation de la stagnation du dossier entraîne la passivité ou l'absence de contacts de part et d'autre. Par exemple, ce blocage s'explique par l'hésitation du candidat à demander de l'aide provoquant le pourrissement de sa situation et de son dossier, d'où l'appellation « LR ».

Qui va faire le premier pas vers l'autre ? Ou qui a intérêt à faire un pas vers l'autre ? Dans les deux cas, le renforcement est négatif. En d'autres termes, il n'existe aucune possibilité de connaître l'investigateur (l'instigateur ?) de l'abandon en pareil cas.

Ce flou rend difficile les investigations pour savoir de quoi sont faits les abandons. Les catégories informatiques sont trop générales pour que le motif de l'abandon soit clairement identifié par un motif donné, mais en plus il est impossible d'en déduire l'imputabilité ou l'initiative, à la manière dont les motifs sont prédéfinis. La décision qui conduit au classement en abandon définitif des VAE n'est jamais découverte dans sa globalité, la recherche de l'enchaînement des causes est esquivée alors que ce sujet mériterait d'être étudié très finement

à ce stade-là précisément, c'est-à-dire en dehors des travaux accomplis à partir des réflexions sur des données quantitatives.

L'invisibilité de cette action dispense les accompagnateurs de faire face à leurs responsabilités et ne facilite pas leur prise de conscience des enjeux d'une mise en abandon pour les personnes. Or, il y a un préjudice subi par une partie au moins de ces demandeurs qui auraient pu être « repêchés ».

9.4.2 la gestion de l'activité : une activité sous contrôle ou une activité contrôlée ?

Une conseillère en VAE s'exprime ainsi : « nous passons plus de temps à rendre compte de ce que nous avons fait, que de faire le travail ! ». Les statistiques sur la VAE sont réalisées chaque année et sont comparées aux statistiques nationales. Alors que les validations ne sont pas le reflet du travail effectué et ne rendent pas compte de l'investissement consacré à l'accompagnement, l'évaluation du travail du conseiller se fait à partir du nombre de dossiers présentés et validés par le jury que les demandes soient partielles ou totales. Aussi, deux logiques sont en tension. La logique économique et comptable et la logique humaine et pédagogique, comme l'avons illustré dans le tableau suivant (Tableau 5) :

DIALECTIQUE	POINT DE VUE DE L'INSTITUTION	POINT DE VUE DES BESOINS L'INDIVIDU
Deux logiques à l'œuvre en tension	Economique et comptable	Humaine et pédagogique
Raisonnement	En termes de rentabilité	En termes d'adaptabilité : recherche de solutions administratives et pédagogiques, soutien
Moyens mis à disposition	Relatifs aux objectifs à atteindre : moyens matériels et humains à disposition à mobiliser, efforts de fluidification des procédures de traitement des demandes pédagogiques, administratives et comptables	Travail invisible : résorber les décrochages et les abandons pour diminuer les risques d'abandon
Attentes sur une base commune	Rentabilité financière du Service : augmentation du nombre de dossiers « traités » = « engagés » = « encaissés »	La rencontre aboutit à la contractualisation => engagement financier du candidat => engagement des personnes dans le travail VAE
Alternatives/Conséquences	Externalisation de la prestation de service VAE	Responsabilisation accrue des candidats, accompagnement soutenu, voire renforcé, introduction d'une souplesse de la durée totale de l'accompagnement (par rapport à l'emploi du temps prévisionnel)
Solution proposée	Fusion des deux logiques : financière et humaine pour une efficacité au niveau des trois acteurs : Institution /Accompagné / Accompagnateur	

Tableau 5 : Représentation de la dialectique de la prise en charge de la VAE du point de vue de l'institution et du point de vue de l'accompagnateur

La réflexion sur la problématique des abandons nécessitera que chacun justifie son positionnement. Y-a-t-il un espace de réflexion qui se situe à l'intersection des intérêts de tous les protagonistes : institution, personne accompagnée et accompagnateur ?

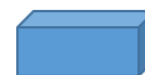
9-5 Modélisation : démonstration à l'aide d'une hypothèse d'école de la déperdition des candidats

Nous proposons un modèle théorique explicatif des abandons en VAE à partir de données quantitatives. Notre démonstration telle qu'elle a été imaginée a pour finalité de simplifier notre raisonnement afin de comprendre et de répertorier les pertes de candidats.

Pour schématiser la localisation des « pertes » nous pouvons représenter les différentes étapes au cours desquelles une partie des effectifs se désiste (Figure10). Pour faciliter la compréhension de cette démonstration nous proposons de raisonner sur la base de 100 personnes. Les proportions ne sont pas réelles mais nous permettent de discerner que l'abandon n'a pas les mêmes conséquences pour l'individu, l'institution, et pour l'accompagnateur.

➤ Les effectifs à l'entrée du dispositif d'accompagnement :

- **Etape 1** : réunion d'information collective : **100 participants**
- **Etape 2** : Une proportion ne donne pas suite à l'issue à l'issue de la réunion en ne sollicitant pas de RDV : - 20
Solde **80**
- **Etape 3** : Une proportion ne se présente pas au RDV qu'elle a elle-même sollicité : - 10
Solde **70**
- **Etape 4** : Parmi les 70 personnes reçues pour la recevabilité administrative et la recevabilité pédagogique, celles-ci ne sont validées pour seulement la moitié d'entre eux : - 35
Solde **35**



➤ **Effectif de candidats inscrits au dispositif**

- **Etape 5** : sur les 35 personnes, 20 personnes trouvent un financement, 15 personnes ne trouvent pas de financement :
- 15 Solde **20**



- **Etape 6** : **20 personnes commencent l'accompagnement** (tout accompagnement commencé est dû sauf en cas de force majeure)
Solde **20**



- **Etape 7** : sur les 20 personnes en accompagnement **8** abandonnent en cours d'accompagnement : - 8
Solde **12**



➤ **Effectif de candidats en cours d'accompagnement : 12**

- Dont 2 qui demanderont un report ;
- Dont 2 qui ne déposeront jamais leur dossier

➤ **Effectif de candidats déposant leur dossier pour validation : 10 soit 10 % des 100 participants qui obtiendront :**



?

- Soit une validation totale de leur demande (qu'elle soit partielle ou totale) ;
- Soit une validation partielle de leur demande (de leur demande partielle) ;
- Soit aucune validation.

Figure 10 : Déperdition de nombre de candidats potentiels à la VAE

✦ **Commentaire**

10 % candidats mèneront leur projet jusqu'au bout (dépôt du dossier). Ce qui ne veut pas dire que la démarche aboutira à un succès, lequel dépendra de la décision du jury de validation, mais que la démarche d'accompagnement aura atteint son terme.

Les étapes 7 et 8 permettent de constater que la définition des « abandons » est différente selon que l'on raisonne en termes financiers ou en termes pédagogiques. Les décrocheurs au sens pédagogique du terme sont invisibles pour l'institution : non comptabilisés et non identifiés.

Nous avons repéré certains motifs de pertes de candidats tout au long du processus de VAE qui ressortent de cette simulation pour rendre plus visibles et compréhensibles les phénomènes de déperdition de candidats. Ils sont relatifs à :

- La communication écrite et orale lors de séances d'information sur le dispositif par l'accent porté sur la complexité de la procédure (confrontation au réel qui provoque des doutes et n'encourage pas l'engagement) ;
- La complexité de l'outil de gestion et de traitement informatique des demandes d'entrée dans le dispositif de validation (application dédiée aux usagers) ;
- La complexité des démarches qui sont exigées pour obtenir un rendez-vous avec un conseiller. Les documents à fournir avant le rendez-vous, ce qui est souvent impossible (car réunir tous les justificatifs demandent du temps). De plus, il faut remplir pour le rendez-vous un tableau « d'auto positionnement professionnel » qui requiert déjà une certaine maîtrise, exercice difficile qui dissuade beaucoup de candidats potentiels ;
- Le degré d'exigence de réalisation exigé par l'organisme valideur est trop élevé ;
- La mauvaise adéquation entre le diplôme et les compétences, non mentionnées comme telles (diplôme sans référentiel de compétences) ;
- Le coût est trop élevé et la solution au financement trop complexe à élaborer.

Résumé

Les causes d'abandon d'une démarche de VAE sont multiples. Les catégories que nous avons référencées empiriquement relèvent de causes objectives (impossibilité de financer la VAE, indisponibilités dues aux contraintes professionnelles et familiales etc.). D'autres motifs d'abandon d'une VAE, plus personnels (causes subjectives) sont en lien avec le manque de confiance en soi, la capacité ou non de supporter un échec, l'absence de garantie du résultat. Il existe une quantité non négligeable de demandes de VAE classées en d'abandon par les accompagnateurs sans motif identifié. Enfin, l'évaluation et le suivi du candidat constituent une étape indispensable à la prise de conscience de l'engagement dans une telle démarche (temps, complexité du travail demandé, investissement financier). D'autres motifs d'abandon sont la conséquence du manque de suivi et de continuité dans les échanges avec les candidats, et cela à toutes les étapes du processus d'accompagnement. Ce suivi a pour objectif principal de connaître la situation du candidat tout au long de son parcours. Cela a à voir avec la volonté et la capacité qu'ont les accompagnateurs de gérer les événements qui interviennent tout au long de la prise en charge des personnes au risque d'abandonner définitivement les réalisations en cours.

Chapitre 10 Tentative d'analyse des phénomènes de décrochage en cours d'accompagnement en VAE

Avant-propos

La perception d'une personne est globale. Elle convoque notre intuition, dans l'instant des premières impressions. Elle nécessite un ajustement immédiat à l'autre, ce qui suppose des stratégies d'adaptation de part et d'autre : attitude, langage, niveau de compréhension mutuelle, sensibilité etc. Cet ajustement est possible par une posture adéquate calquée sur l'autre et lorsque les personnes sont physiquement réunies. Dans le cas d'une rupture de communication ou d'absences répétées, d'autres stratégies d'ajustement peuvent se mettre en place pour pallier à l'indisponibilité.

Il existe des cas d'abandons de projets motivés et qui découlent d'une prise de décision personnelle, unilatérale ou non, choisie ou non. Dans certains autres cas, le risque d'abandon d'une démarche en VAE décelable par les comportements « décrocheurs » des candidats peuvent revêtir différentes significations. En essayant de comprendre la genèse du décrochage, nous avons repéré des comportements « démissionnaires » qui bien loin de préfigurer une issue défavorable, servent au contraire la volonté de s'éprouver soi-même ou d'éprouver la personne chargée d'accompagner le projet. Ces comportements ou stratégies concernent aussi bien le candidat que l'accompagnateur lorsqu'un intervient une rupture de la relation d'accompagnement et de la communication.

10-1 L'initiative du décrochage : une mise en œuvre de stratégies de reconnaissance

10.1.1. Rupture du lien d'accompagnement à l'initiative du candidat : une stratégie bien rôdée pour tester son propre engagement et évaluer l'intérêt suscité auprès de son accompagnateur

Il arrive que l'individu ne donne pas suite à cette promesse de réussite. Les mois passent sans aucun signe de vie du candidat : ni intervention ni décision. Son ambivalence va le mener à une stratégie qui consiste à provoquer une reprise de contact. La stratégie employée est de « faire le mort ». Ainsi, par son silence qui annonce le début d'un décrochage, il souhaite provoquer une réaction chez son conseiller (par exemple, un geste envers lui) tout en ne prenant pas lui-même l'initiative de la reprise de contact : il attend que son conseiller se manifeste auprès de lui. Nous

faisons l'hypothèse que cette attitude, si elle perdure, prouve qu'il souhaite être relancé, mais ne dit rien sur son intention d'abandonner, ni sur sa décision si sa stratégie ne marchait pas. Bien évidemment, nous formulons cette hypothèse qu'après avoir observé ce phénomène qui induit un comportement presque classique : après un silence d'une durée plus ou moins longue de la part d'un candidat (le temps que le conseiller puisse se poser des questions au sujet de son candidat) vient le temps des suppositions que le conseiller fait pour s'expliquer ce temps mort : voyage professionnel, maladie, problème personnel, blocage sur la constitution du dossier etc. Autant d'empêchements que nous avons plusieurs fois mentionnés et qui sur la durée, finissent par déclencher chez l'accompagnateur, ladite réaction recherchée par le candidat qui peut s'exprimer ainsi : « pense-t-il à moi ? Se pose-t-il des questions à mon sujet ? » pour laquelle il s'est fait oublier.

Si notre raisonnement est bon, le candidat nous signifie qu'il souhaite être relancé mais qu'en aucun cas il souhaite décrocher et renoncer à ce que représenterait pour lui un gâchis de ses capacités. Il nous lance un défi et prend un risque. La responsabilité de la poursuite de la démarche incombe à l'accompagnateur à travers cette « épreuve » (accroche) qui s'apparente à un test de fidélité ! Dans le cas où l'accompagnateur relance le candidat, celui-ci se sentira rasséréiné par cette marque d'intérêt, il prendra ou reprendra confiance en lui, en l'avenir, en la personne qui l'accompagne grâce à la reprise de la communication, en celui qui l'a estimé capable de s'engager dans ce travail etc. La satisfaction de ce besoin par la réponse apportée est un appel à l'aide masqué équivalent à : « j'ai besoin que vous me rappeliez ! ». Répondre à cette demande, évite de « perdre » le candidat après un silence signifiant. Pour le candidat, cela équivaut à un renforcement non seulement de sa première impression et de l'évaluation qui a été faite : le sentiment qu'il est capable (« il m'estime capable de réussir, je suis donc capable de réussir ») ; mais aussi à un renforcement du lien qui va permettre aux deux protagonistes de s'engager dans un travail de construction mutuelle. Le fait de ne pas laisser perdre la relation équivaut à : « je vau la peine, c'est possible, je l'intéresse, il ne m'a pas oublié ». Cette vérification, par cet éloignement prémédité permet en quelque sorte au candidat de tester la valeur du lien (sa force et sa solidité) face à cette mise à l'épreuve par un test qui démontre qu'un attachement est indispensable : « je tiens à lui/ il tient à moi ».

Dans son ouvrage « *Créer - détruire* » Anzieu (1996) décrivait ce phénomène concernant une de ses patientes en analyse :

« Il fallut un certain temps pour trouver l'interprétation : cette conduite était une façon de me dire : « coucou me revoilà, je suis bien vivante, [...]. Elle me faisait craindre «sa disparition » pour tester ma confiance en sa propre capacité de se conserver en vie. Son analyse devenait interminable par ce que, n'arrivant pas à introjecter la croyance en sa propre existence, elle avait besoin que cette croyance lui soit renvoyée par un partenaire privilégié. S'il était sûr qu'elle existait bien pour moi, elle pouvait être sûre à son tour d'exister pour elle. Cette confirmation devait être périodiquement répétée ; sinon sa certitude s'effritait » (p.66).

Les notions qui viennent à l'esprit d'Anzieu pour décrire la vie psychique de ces personnes au « transfert paradoxal » sont : « *le défaut fondamental de Balint, le faux soi de Winnicott, la forteresse vide de Bettelheim, le sein-toilettes de Meltzer alors qu'il conviendrait plutôt de s'approcher de son « Sois caché » par l'écrit justement !* » (Anzieu, 1996, p.88).

Nous relatons un exemple de vérification par une patiente de l'existence et de la nature de la relation avec son thérapeute.

Illustration 36 : mettre à l'épreuve son thérapeute

□ Au cours de la troisième consultation de psychothérapie individuelle, le thérapeute de Marie lui propose un travail de groupe composé d'une dizaine de ses patients. Ce travail remplacera les consultations individuelles. Celui-ci a considéré que le groupe permettra à sa patiente de « trouver sa place dans le groupe et donc dans le monde, la société, sa famille etc. ». Il lui précise qu'il reste à sa disposition en cas de besoin. Réticente, mais faisant confiance à son thérapeute, Marie s'est soumise à une sorte d'entretien d'admission dans le groupe qu'on lui a proposé d'intégrer. L'entretien est réalisé simultanément par deux psychiatres qui sont les animatrices du groupe. Matériellement, les deux animatrices lui font face. Marie est assise à trois mètres devant elles. Elle se sent mal à l'aise.

La première question qui a été posée à Marie a porté sur l'origine de son nom de famille. Cela a eu pour effet de l'agacer. Une des animatrices avait un fort accent, et il était difficile de comprendre ce qu'elle disait. La deuxième question portait sur les raisons

qui l'ont amenée à consulter un psychiatre la première fois et la dernière fois de sa vie. Ces deux questions stéréotypées lui ont semblé saugrenues.

Pour détendre un peu l'atmosphère qui lui paraissait pesante, Marie plaisante sur la disposition des chaises qui lui font penser à un interrogatoire de police. Les animatrices n'ont pas décroché un sourire et n'ont pas été sensibles à l'humour de Marie, ce qui a renforcé son mal-être. A la fin de l'entretien, Marie est informée qu'elle est admise dans le groupe. Celle-ci demande un délai de réflexion de deux jours avant de s'engager dans le groupe, ce qui paraît inconvenant aux deux animatrices, elles précisent que d'ordinaire les patients s'estiment heureux d'être admis ! Les animatrices insistent bien sur le fait que les places sont limitées.

Laissant passer le délai de réflexion, Marie constate que rien ne se passe et que personne ne tente de rentrer en contact avec elle. Elle en conclue qu'aucun suivi des patients n'est effectué et que leur sort au fond, importe peu. Démunie et déprimée, ne parvenant pas à débloquer seule sa situation, elle se sent abandonnée et déçue. Un mois plus tard, un courrier de son psychiatre lui propose un nouveau rendez-vous individuel pour faire le point alors qu'elle avait décidé de laisser tomber sa prise en charge thérapeutique, pensant ne plus recevoir de nouvelle. Marie se rendra à ce rendez-vous pour faire le point.

✦ *Commentaire*

Marie a pris le risque de tout perdre : la consultation en psychothérapie puisque le thérapeute a en quelque sorte passé la main au groupe, et la place proposée dans le groupe puisqu'elle n'a pas donné sa réponse dans le délai de réflexion. Son silence et son mal-être que l'on peut attribuer davantage à son indécision plus qu'à l'adoption d'une stratégie délibérée de sa part, ont provoqué une reprise de contact à l'initiative de son thérapeute, lequel s'est renseigné à son sujet et lui a adressé un courrier. Elle s'est sentie de nouveau soutenue et accompagnée en profitant de ce nouveau rendez-vous pour faire le point sur les impressions négatives qu'elle a éprouvées lors de son « recrutement » dans le groupe. Elle pourra envisager éventuellement d'autres solutions et en parler lors d'un prochain rendez-vous. Marie se sent soutenue. Elle pourra entamer un travail thérapeutique sous peu, soit en tentant à nouveau une intégration dans un autre groupe, soit en suivant des consultations individuelles.

10.1.2 Rupture du lien d'accompagnement à l'initiative de l'accompagnateur : une stratégie pour « faire raccrocher » ?

L'accompagnateur peut ressentir la perte de lien comme un échec au regard de l'investissement consacré. Afin d'essayer de rétablir la relation, il peut provoquer de manière précipitée une rupture au moment où la relation se délite. Cette possibilité peut représenter un levier pour endiguer les abandons et recréer une mobilisation chez le candidat.

Les praticiens de l'accompagnement sont en droit d'être perplexes vis-à-vis de cette méthode tant elle se démarque de l'habituelle « neutralité bienveillante » du thérapeute à laquelle ils adhèrent. Une telle attitude ne s'apparente-t-elle pas à une sorte de chantage entre persuasion (art noble, qui veut amener à soi en douceur) et manipulation (qui veut soumettre à soi) ? Mais il s'agit ici de « provoquer » l'autre pour le faire réagir dans un sens ou dans un autre, ce qui vaut mieux qu'un silence qui s'installe et le risque de perte le lien définitivement.

Illustration 37 : une stratégie technique pour maintenir un lien

- Le *bread-crumbling* que l'on peut traduire par « miettes digitales » est une nouvelle façon de nommer cette attitude qui consiste (pour les « *breadcrumbs* ») à prendre des nouvelles d'une personne assez régulièrement pour qu'elle ne se désintéresse pas de vous, mais pas assez souvent pour maintenir une véritable relation. Cela peut prendre la forme d'un *like* sur les réseaux sociaux ou d'un *sms* de temps en temps. Le processus est déroutant puisqu'il laisse planer le doute et empêche de passer à autre chose car on ne peut clairement qualifier la relation pour la développer.

Illustration 38 : une stratégie pour renforcer la cohésion familiale

- Un enfant adopté à l'âge de deux ans est devenu délinquant à son adolescence. La relation avec ses parents adoptifs a été à ce point dégradée que ceux-ci ont décidé de renoncer à leur autorité parentale en procédant à une demande de procédure de déclaration d'abandon d'enfant. Pour cela, après en avoir informé leur enfant, ils ont fait appel à un avocat. La décision, considérée comme très grave pour les parents et pour leur enfant a été très douloureuse à prendre et mûrement réfléchie. Il ne s'agissait ni d'une menace vis-à-vis de leur enfant, ni d'une démission de leurs responsabilités, mais

d'un constat d'échec qui leur a fait prendre conscience qu'il fallait faire une action forte qui ne soit ni une menace ni une stratégie pour espérer un changement de comportement de leur enfant. En même temps, ils avaient l'espoir que quelque chose change. Il fallait intervenir sur la situation qui était intenable pour éviter qu'elle ne dégénère encore et d'une manière dramatique. L'adolescent comprenant que ses parents avaient réellement entamé cette procédure qui signifiait pour lui la rupture de la vie commune et la séparation définitive avec eux, donc une vie en foyer jusqu'à sa majorité ; observant même que ses parents en étaient très affectés mais apaisés d'avoir pris cette décision, a peu à peu changé son comportement en devenant moins agressif et en ne commettant plus d'actes délictueux. Les parents ont maintenu leur procédure, ce qui a eu pour effet de rétablir une certaine harmonie au sein de la famille grâce à l'amélioration du comportement de leur enfant. La démarche juridique étant longue, l'harmonie a pu se rétablir au sein de la famille, et la procédure abandonnée.

10.1.3 Analyse des stratégies

Ces trois dernières illustrations qui ont été relatées sous forme d'illustrations (36 à 38) montrent comment il est possible de façon directe ou indirecte d'agir pour vérifier, maintenir ou infléchir le développement d'une relation afin de le préserver lorsqu'elle semble menacée. Si elles concernent des domaines extérieurs à notre sujet de recherche, elles montrent que les stratégies déployées ont pour fonction de changer une situation dans un sens favorable : faire diminuer une angoisse existentielle dans le cas de l'envoi de messages pour avoir le sentiment de n'être pas seule ; ou faire prendre conscience à un enfant de son comportement intenable. En ce qui concerne l'accompagnement professionnel, que ce soit à l'initiative du candidat ou de l'accompagnateur, les motifs ne sont pas différents. Dans l'accompagnement en VAE, la relation est première et fondamentale, les stratégies employées (qui ne sont pas limitées) permettent de vérifier sa qualité de sa durabilité et le cas échéant, de l'éprouver sans la rompre.

Voici une analyse de la fonction de ces stratégies et leurs conséquences pour le candidat. Nous avons identifié deux formes d'accrochage : l'accrochage de premier niveau et l'accrochage de deuxième niveau.

Accrochage de premier niveau

La relation dans le cadre d'un accompagnement professionnel scelle une alliance de travail entre un accompagnateur et un candidat qui produit - au-delà des doutes et des contraintes à surmonter - une confiance qui, une fois gagnée devra être préservée par chacun des protagonistes et pour laquelle ils devront être à la fois dignes et garants. Or, cette confiance, dans de nombreux cas ne va pas de soi. Souvent celle-ci s'instaure au prix d'efforts et de soutiens continus de la part de l'accompagnateur qui consistent à convaincre la personne qu'elle possède bien toutes les qualités et les compétences requises ainsi que les ressources pour s'engager dans cette entreprise. Cette façon de procéder qui a pour but de mettre en confiance, fait prendre conscience de la prise de risque, laquelle doit être partagée avec quelqu'un sur qui on devra pouvoir compter. Cette conviction émise et transmise doit faire l'objet d'une appropriation de la démarche (premier niveau) et d'un engagement de la part de la personne ainsi mise à l'épreuve par la confrontation à cette stratégie « d'éloignement/rapprochement ». Cette confrontation n'a d'autre fonction que d'éprouver la relation d'accompagnement, mais également la confiance entre l'accompagnateur et la personne accompagnée sans laquelle aucune collaboration de travail n'est envisageable concernant l'accomplissement du projet.

✓ Accrochage de deuxième niveau

L'engagement peut alors prendre la forme d'un contrat moral qu'il va falloir honorer par le respect des obligations pour chaque partie. Cela suppose qu'au préalable le candidat doit s'approprier (deuxième niveau) l'évaluation qui a été faite de ses compétences et qu'il a validée par son approbation et qui va le contraindre à ne pas décevoir et ni se décevoir. Pour cela, le candidat a besoin de vérifier que la représentation qu'il se fait de ses capacités correspond bien à l'évaluation faite à l'occasion de l'étude de sa demande (vérification ou double contrôle). Il peut y avoir une discordance entre son autoévaluation et celle du professionnel provoquant un moment critique.

Safran, Crocker, McMain, et Murray (1990, p. 157) identifient des indices pour reconnaître ces oscillations, ces ruptures transitoires de la relation. Ces indices sont des expressions ou des comportements révélateurs d'un bris de l'alliance. Les auteurs proposent sept révélateurs d'un bris de l'alliance :

1. L'expression directe d'un sentiment négatif à l'égard de l'intervenant ;
2. L'expression indirecte de sentiment négatif ou d'hostilité ;
3. Le désaccord avec les objectifs ou les tâches de l'intervention ;
4. La complaisance ;
5. Les manœuvres d'évitement ;
6. Les comportements qui rehaussent l'estime de soi ;
7. La non réponse à une intervention.

D'après Baillargeon et Moreau (1980) la rupture de l'alliance de travail n'a pas que des effets négatifs. Ils formulent l'hypothèse que dans l'intervention, l'alliance mise à l'épreuve et réparée, devient plus forte que celle qui n'a pas été mise à l'épreuve. Une crise brise l'alliance et crée un moment décisif dans la relation. Elle renforce ou détruit l'alliance et a pour effet de poursuivre l'intervention ou de l'interrompre prématurément. D'après ces auteurs, les ruptures sont inévitables, et presque toutes les interventions contiennent des épisodes dans lesquels les personnes se sentent incomprises ou désappointées. Ils précisent que ce n'est que dans le cas où la personne ne progresse plus dans la résolution de ses problèmes que l'intervenant doit provoquer une rupture de l'alliance.

La stratégie d'un accompagnateur consiste à instaurer une distance dans la relation pour « fidéliser » son candidat. Alors que la confiance accordée repose sur une évaluation positive de ses compétences, celle-ci nécessite un engagement qui peut être difficile à assumer et à tenir pour le candidat.

10-2 Des points communs à toutes les situations d'abandon d'une VAE relatifs à la relation d'accompagnement : la rupture de l'engagement

A partir de ce pari de « réussite » fondé sur des intuitions de départ qui sont déterminantes pour « s'allier », le discours du candidat et l'exposé de sa motivation ne sont pas prédominants au regard des premières impressions ressenties par l'accompagnateur qui cherche à identifier les chances de succès par une évaluation d'abord intuitive, laquelle sera confortée ou pas par l'évaluation des compétences du candidat. Ainsi, chacun des acteurs « envisage »

l'accompagnement au sens de Levinas (1972) : du visage et du regard surgit la solution qui vient de l'intérieur par un changement de logique. Cela passe par une croyance (vérité), un pari et/ou une promesse. Pour que la collaboration puisse opérer, cette croyance doit être mutuelle. Aussi, du côté du demandeur, le raisonnement est le même. La réussite repose sur l'évaluation des capacités et compétences de son accompagnateur à le mener à la réussite. Cette évaluation mutuelle instantanée, presque instinctive et très en amont de l'accompagnement, est une des premières causes (à survenir, non pas en importance) de risque d'abandon des demandes de VAE.

10.2.1 L'abandon d'une relation interpersonnelle

Le contrat est le moment où des personnes décident de se lier ensemble par des obligations réciproques et des interdépendances qu'elles acceptent volontairement pour réaliser un projet commun. L'engagement relève d'une volonté et d'une décision personnelle de se lier à d'autres. Le contrat est aussi un contrat psychologique : « une matrice d'attribution de sens à son engagement et aux promesses annoncées » décrit par Rousseau, De Rozario, Jardat et Pesqueux (2014) dans la théorie du contrat psychologique. D'après ces auteurs, plusieurs contrats d'engagement cohabitent, ils sont évolutifs sous les effets du temps, du développement de la personne et de ses engagements vécus. Ses remarques sont d'autant plus importantes, qu'au cours de la vie d'une personne plusieurs engagements coexistent pour lesquels il faut satisfaire à des obligations. Si un problème survient, un ordre de priorité va s'instaurer pour le traiter selon son urgence, ses conséquences etc. Il convient donc d'en tenir compte pour comprendre les interruptions éventuelles de l'accompagnement en VAE et pour faire en sorte qu'il puisse se poursuivre.

10.2.2 Une prise de distance temporelle et physique

Les ressources temporelles dont disposent le candidat favorisent la réussite. Perdu de vue, nous en concluons que le candidat abandonne. L'abandon apparaît alors comme le résultat, la conséquence de celui qui est tombé (s'est laissé tomber !) dans l'oubli. L'abandon ne se décide pas spécifiquement, mais est la conséquence observable d'une absence de contact. Tout est fait comme si le silence valait renoncement. Après plusieurs tentatives de prises de contacts, le

candidat reste injoignable. Dans ce cas, il est impossible d'émettre des hypothèses sur le risque d'abandon définitif car il y a peut-être une intention malgré les relances de ne pas communiquer (ou une impossibilité ?). La perte de contact préfigure l'abandon puis le provoque parfois indépendamment de la volonté de la personne ou de la cause.

Lors de l'accompagnement s'instaure une relation qui a atteint un certain niveau de qualité et de confiance. Dans ce cas, il peut arriver que les raisons d'abandonner soient clairement énoncées et explicitées.

10-3 Conséquences de la qualification des décrochages en « abandon »

10.3.1 Problématisation d'une gestion éliminatoire

Dans tous les cas de figure de classement en abandon, du temps d'accompagnement a été consacré (hormis le motif « doublon de la demande » lorsque deux dossiers ont été créés à l'identique par une même personne).

Six motifs sur les dix référencés au chapitre 9 (paragraphe 9-1) peuvent être regroupés comme suit :

- Trois motifs de mises en « abandon » pour la concrétisation d'un autre projet (n° 1 : « autre orientation » ; n° 5 : « a trouvé un emploi » ; n° 6 : « formation ») ;
- Trois motifs de mises en « abandon » pour demande non recevable (n° 7 : « expérience professionnelle inférieure à un an » ; n° 8 et n° 9 : « la demande n'est pas en rapport avec la certification visée (niveau + activité) »).


Des modifications de ces motifs ont été effectuées pendant la réalisation de la thèse (février 2018) :

- Fusion des motifs n° 7, 8, 9 et 10 en un seul motif : « Avis défavorable sur le livret de recevabilité » et ont été remplacés par « avis défavorable » ;
- Création d'un nouveau motif « Demande trop ancienne » ;
- Suppression du motif n° 10 « Autre raison ».
-

Illustration 39

- Nous vous présentons ci-dessous un tableau récapitulatif des motifs de classements en abandon (Tableau 6).

Modifications des motifs de classement (février 2018)	Catégorisation des motifs d'abandon	Commentaires	Actions d'accompagnement	Nature de la décision négociée ou pas avec le candidat
	1. « <i>Autre orientation</i> »	La VAE doit être effectuée dans un autre établissement ou n'est pas opportune ou pas adaptée à la situation du candidat telle qu'il l'a présentée et décrite. Cela peut être dû à une méconnaissance ou une incompréhension du dispositif.	AUCUNE L'étude de faisabilité administrative et pédagogique conduit à la révision du projet, de son lieu de réalisation et de ses modalités.	La mise en abandon est négociée avec le candidat
	2. « <i>Pas de financement</i> »	Toutes les sources possibles de financement ont été exploitées, mais aucune ne débouche sur la prise en charge financière de la démarche.	AUCUNE L'étude de faisabilité administrative et pédagogique. La mise en abandon est la conséquence d'une impossibilité de financer la VAE.	La mise en abandon n'est pas négociable
	3. « <i>Doublon de la demande</i> »	Deux dossiers identiques sont saisis par un seul et même candidat. Il s'agit soit d'une erreur, soit une action volontaire : la personne pense accroître ses chances de traitement de sa demande plus rapidement en créant deux demandes identiques et simultanées. La deuxième demande est annulée et classée en abandon.	AUCUNE action d'accompagnement Une seule demande reste valide	Abandon d'un dossier sur les deux créés

Modifications des motifs de classement (Février 2018)	Catégorisation des motifs d'abandon	Commentaires	Actions d'accompagnement	Nature de la décision : négociée ou pas avec le candidat
	4. « <i>Candidat injoignable</i> »	La durée entre deux tentatives de reprise de contact est variable d'un accompagnateur à l'autre. Le candidat ne souhaite pas ou plus communiquer ou bien rencontre un problème que l'on ne peut identifier.	L'interruption de l'accompagnement peut intervenir à n'importe quel moment de l'accompagnement.	La mise en abandon <u>est négociable</u>
	5. « <i>A trouvé un emploi</i> »	L'entrée dans la démarche se justifiait par un objectif de réinsertion sociale. L'accès à l'emploi est privilégié à la démarche, d'autant plus que celle-ci est perçue comme entravant l'investissement dans un nouvel emploi et inversement. Le travail de VAE demande une disponibilité physique et psychologique que l'engagement dans un nouvel emploi ne permet pas d'assurer.	Le déroulement de l'accompagnement est généralement interrompu brutalement. La reprise d'une activité professionnelle peut intervenir à n'importe quel moment de l'accompagnement.	La mise en abandon <u>est non négociable et est initiée par le candidat</u>
<i>Remplacer Par :</i>	6. « <i>Demande non recevable : expérience inférieure à un an</i> »	Un des critères légaux de recevabilité n'est pas atteint : expérience < 1 an	AUCUNE Etude de faisabilité administrative non validée.	La mise en abandon <u>n'est pas négociable</u>
7. <i>Avis défavorable sur le livret de recevabilité</i>	7. « <i>Demande non recevable : pas en rapport avec la certification visée (niveau)</i> »	Le niveau dans la certification choisit n'est pas en rapport avec le niveau des expériences et compétences acquises. [R. 335-6]	AUCUNE La faisabilité pédagogique n'est pas validée par l'accompagnateur et/ou par l'enseignant responsable de la formation sollicitée.	La mise en abandon <u>est négociée avec le candidat</u>

Modifications des motifs de classement (Février 2018)	Catégorisation des motifs d'abandon	Commentaires	Actions d'accompagnement	Nature de la décision : négociée ou pas avec le candidat
	8. « <i>Demande non recevable : pas en rapport avec la certification visée (activité)</i> »	La certification choisit n'est pas en rapport avec les activités déclarées et/ou la durée des expériences. [R. 335-6]	La faisabilité pédagogique n'est pas validée par l'accompagnateur et/ou par le responsable de la formation sollicitée.	La mise en abandon est négociée avec le candidat
<i>Catégorie supprimée</i> →	10. « <i>Autre raison</i> »	Classement par défaut lorsqu'un motif ne rentre dans aucune des 9 autres catégories	L'accompagnement s'est effectué ou pas selon les cas. La mise en abandon n'est pas clairement déterminée ni justifiée.	La mise en abandon est négociée ou non avec le candidat selon les cas.
<i>Nouvelle catégorie</i> →	11. « <i>Demande trop ancienne</i> »	Aucune action n'a été enregistrée sur le dossier et l'absence de contacts perdure malgré les relances de l'accompagnateur	AUCUNE	La mise en abandon est négociée ou non avec le candidat selon les cas.

Tableau 6 : Motifs de classement en abandon des demandes de VAE et conséquences sur l'accompagnement

✦ **Commentaire et analyse : restriction de la marge de manœuvre de l'accompagnateur vis-à-vis des décrochages**

Ce tableau récence les motifs de classements en abandon prédéfinis par l'applicatif de travail dédié à la VAE (représentés par les trois flèches bleues du tableau 6). C'est à partir des choix de ces motifs que se déterminent pour les accompagnateurs les possibilités de rattrapage des dossiers.

L'intervention des accompagnateurs ne porte plus que sur deux motifs de mise en abandon qui sont attribués sans raison clairement identifiée. Les deux motifs sont le motif n° 4 « *Candidat*

injoignable », et le motif n° 11 « *Demande trop ancienne* » qui est une nouvelle catégorie. Le motif n° 10 « *Autre raison* » ayant été supprimé.

Concernant ces deux motifs, Il y a une possibilité d'agir sur les déterminants de l'abandon, la mise en abandon est négociable, c'est-à-dire qu'il est possible d'entrer en contact avec le candidat pour faire des investigations après la prise de décision du classement du dossier.

10.3.2 La question de l'interprétation des comportements « décrocheurs » : les abandons les plus nombreux ?

L'interprétation des comportements de décrochage jusqu'à l'abandon, détermine le « sort » qui est fait aux demandes. Une part non négligeable des abandons en VAE pourrait être évitée si une action envers la personne avait été entreprise en portant attention aux modes de communication particuliers adoptés par les candidats. Il s'agit d'identifier les comportements qui interfèrent sur la relation. Une attitude compréhensive de l'accompagnateur permet de décrypter ce qui fait obstacle au déroulement de l'accompagnement : fuite, déni, blocage, problème, stratégie de renforcement de la relation etc.

L'initiative d'interpréter (au lieu de classer) repose essentiellement sur l'opiniâtreté de l'accompagnateur qui prête une attention aigüe aux événements qui interviennent pendant l'accompagnement. Celle-ci nécessite : volonté, pouvoir, capacité, détermination, autonomie, responsabilisation, tout un ensemble de compétences¹⁴¹ mises en œuvre et qui permettent de se focaliser sur une connaissance approfondie des motivations du candidat (causes internes) au moment où ces événements se produisent¹⁴². Nous sommes loin du travail prescrit. Nous nous situons ici dans le domaine de l'invisible et de l'indicible. L'effort du professionnel pour trouver la « bonne interprétation » d'une situation ou d'un comportement, repose sur la nature et la force du lien, sa résistance à la complexité, et le « soude » à son candidat.

Cela revient à dire qu'il faut savoir préserver le lien des différentes menaces qui apparaissent tout au long de l'accompagnement. Cela revient à dire aussi qu'une gestion « aveugle » des

¹⁴¹ On le constate, la VAE repose sur la notion de compétence. Selon Aubret (2001) les compétences renvoient à « *l'ensemble des savoirs, connaissances, savoir-faire, comportements et attitudes pouvant être mis en œuvre dans une situation déterminée pour effectuer avec succès une tâche ou un ensemble de tâches déterminées* » (p.27). Les compétences ne sont donc pas directement observables. Ce que l'on observe, c'est la performance dans la réalisation d'une tâche, ce sont les effets de la compétence.

¹⁴² Néanmoins, un accompagnateur peut choisir de ne pas travailler ces enjeux existentiels ultimes.

accompagnements soustraits à ce prisme (cette sensibilité, cet ensemble de compétences ou capacités personnelles) est assimilable à une procédure d'élimination des plus vulnérables et réinterroge la question de l'égalité d'accès au dispositif.

La VAE est proposée à tous les candidats. Elle ne prend nullement en compte les trajectoires individuelles et les problèmes que peuvent rencontrer les postulants. Surtout, les accompagnateurs ne sont pour la plupart pas armés pour effectuer ce travail de « défrichage », ce qui soulève la question de la formation des accompagnateurs en VAE (que nous aborderons au chapitre 17, paragraphe 17.9.1).

10.3.3 Ressources et développements du travail d'accompagnement

Le constat qui s'impose est qu'il est impossible d'appliquer un même modèle d'accompagnement dans la durée dans un contexte économique et social en constante dynamique sans le remettre en question.

Tout en nous fixant des objectifs tendant vers un idéal, les ambitions qui viennent d'être exposées, ont été pensées pour être défendables et réalistes, dans les meilleurs des cas, pour les rendre réelles.

Des causes externes ou de causes internes interfèrent sur l'objectif d'accompagner, d'orienter, d'aider à accomplir un projet dans une société qui peut être ressentie comme aliénante (figure 11).

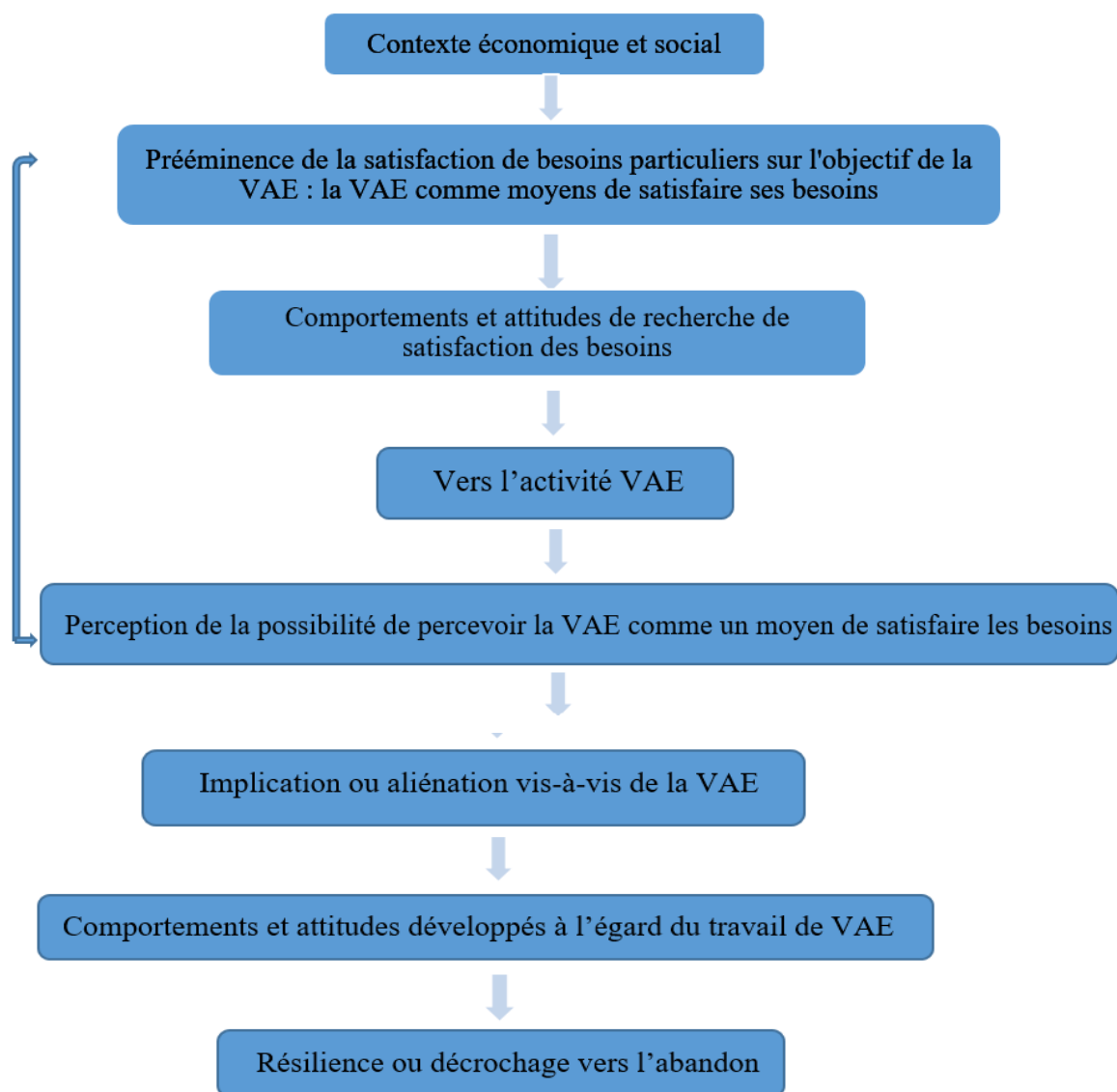


Figure II : Représentation contextualisée de l'approche motivationnelle de l'implication ou de l'aliénation vis-à-vis de la VAE

✦ **Commentaire**

Les professionnels de l'accompagnement doivent tenir compte non seulement de l'évolution du contexte économique et social par une approche étendue du dispositif dans ses potentialités à accroître le développement de la personne ; mais également des besoins afférents des individus. Ce qui nécessite une analyse des situations problématiques nécessitant un savoir-être et un savoir-faire professionnel qui ne s'improvisent pas. Une prise de conscience concernant ces

enjeux nécessitant des adaptations dans la prise en charge permet d'identifier avec plus de perspicacité les points de blocage et les événements déclencheurs des abandons en VAE. Vis-à-vis de certains candidats, il sera possible de réhabiliter leur demande. Il n'y a aucune solution miracle ou toute faite. Des choix et des solutions existent qui tiennent compte d'une demande empêchée puis d'une réappropriation engagée et qui donnent à la fois à la personne accompagnée et à l'accompagnateur le sentiment d'agissements utiles qui participent à un véritable cercle vertueux de résolutions de problèmes dont l'objectif est le développement des personnes par la réalisation de leur projet.

10-4 La question de la responsabilité de l'accompagnateur sur les décisions de classement des VAE en abandon

Les enjeux ultimes n'émergent jamais seuls. Savoir décrypter la manière dont le candidat gère la relation interpersonnelle avec son accompagnateur (attention apportée aux mécanismes de défense) permet d'évaluer son implication dans la démarche VAE. L'accompagnateur a à sa disposition une gamme d'interprétations possibles lui permettant de discerner et d'identifier les signes annonciateurs - distanciation, désistement, décision d'abandon sur un coup de tête, décrochage - d'abandons en lien avec d'autres manifestations qui ont à voir avec des conduites d'évitement qui signalent que le candidat rencontre des difficultés. Un accompagnateur attentif décèlera un matériau explicite. Il peut s'agir de motifs autres que ceux évoqués par le candidat, alors que d'autres encore transparaissent dans les différentes manifestations de décrochage.

Ce masquage dissimule ce sur quoi peut intervenir l'accompagnateur pour comprendre la situation ou l'événement qui est en train de se produire et qui compromet la démarche. Pour cela, l'accompagnateur doit être en capacité de savoir s'en saisir, au risque de passer à côté d'un message qui lui est adressé (chargé de sens et non produit par le langage) et qui lui signifie quelque chose à travers différentes manifestations : l'absence physique, le défi, l'agressivité, l'absence de considération, les stratégies de fuite, d'évitement, de retrait pour gagner ou perdre du temps, de changement de projet etc. Ces manifestations sont autant de repérages qui doivent alerter. Ce sont tous les comportements en lien avec le doute, la peur de l'échec, de la prise de risque, le sentiment de perdre son temps, de ne pas se sentir à la hauteur etc. qui risquent de dissoudre le lien d'accompagnement. Ainsi, la relation risque de mourir (bris de l'alliance de travail), l'accompagnateur n'ayant pas su ou pu « décoder » les différents signaux émis par le

candidat. Ce dernier, faute de recevoir une réponse appropriée de la part de son accompagnateur et selon le degré d'attention qui lui est porté, risque de voir sa démarche compromise. Le devenir du projet et de la coopération en dépendra.

10-5 Certains accompagnements mènent-ils à l'abandon ?

Les pratiques d'accompagnement en VAE ont-elles un rôle à jouer dans l'évitement des abandons ? Certains accompagnements mènent-t-ils au décrochage voire à l'abandon de la procédure ? Les pratiques d'accompagnement en VAE dans le cadre d'une situation classique jouent-elles un rôle sur les abandons ?

Certains comportements ou attitudes ne permettent pas d'aborder l'accompagnement sous les meilleurs auspices. Si aucune intervention n'a lieu pour s'adapter et prendre en compte les difficultés qui surgissent, l'accompagnateur peut être responsable de l'abandon d'une VAE. Par ailleurs, une rencontre humaine peut susciter sympathie ou antipathie (cela concerne les deux parties en présence) et/ou engendrer dès le départ des problèmes.

Illustration 40 : une accompagnatrice VAE déconcertée

- « Je suis partie sur ce dernier financement en attendant d'avoir un cadre clair sur la manière de procéder pour un double financement. Tu as raison, je vais refaire la recevabilité pour la troisième fois. Je n'en peux plus de cette candidate, comme à l'habitude elle ne donnera pas suite à sa demande de VAE. Elle ne veut pas que sa fiche soit classée en abandon. Il serait intéressant de voir ce qu'un classement en abandon procure chez les candidats ».

10.5.1 L'accompagnement : maillon faible du dispositif ?

L'étude des abandons nous a permis de mettre au jour un certain type de méthode érigé en règle de travail par défaut dont la conséquence est l'élimination d'un certain nombre de demandes qui sont classées en abandon à cause d'un délai qu'on aura estimé trop long. Au terme de ce délai, on ne peut plus intervenir sur les demandes ainsi classées, la loi invalide la demande au bout d'un an, et valide la décision d'abandon qui est irréversible.

Entre l'assistance et la responsabilisation de la personne, il faut trouver un juste milieu entre porter secours et laisser choir.

Remettre dans le circuit de l'accompagnement des dossiers « inactifs » accroît la charge de travail : les dossiers récupérés sont invisibles. Certains abandons ne sont provoqués ni souhaités par les professionnels mais sont le résultat d'une manière de procéder, notamment en termes de stratégies : des pratiques informelles bonnes et mauvaises laissant les accompagnateurs dans une position inconfortable leur donnant une impression d'un travail approximatif effectué dans une invisibilité totale.

10.5.2 Tentatives de réponses

Plusieurs raisons peuvent compromettre un travail d'accompagnement :

- Le prérequis relationnel minimum à l'accompagnement est absent. Il semble que les personnes en présence soient dans l'incapacité de créer un lien dont la qualité qui facilite l'engagement (qui vaut dette, promesse) peut faire défaut. Une collaboration minimale s'impose pour coopérer ainsi qu'un certain degré de sympathie ;
- La personnalité de l'accompagné est trop envahissante, aliénante, attachante, manipulatrice et le réflexe premier est le rejet à cause de l'animosité que l'accompagnateur éprouve. La conséquence est qu'il essaie de se dégager de ce qu'il ressent être un piège ;
- La personne « n'attire » pas ou pas assez, la « séduction » est inopérante. Par exemple le candidat infériorise professionnellement l'accompagnateur alors qu'un rapport de séduction instaure un jeu coopératif et mimétique où s'exprime la reconnaissance réciproque, l'affinité, la valorisation mutuelle, où chacun peut gagner en même temps (ce qui est différent d'un rapport de pouvoir) ;
- L'abus de pouvoir : les comportements autoritaires manifestés par l'accompagnateur peuvent entraîner un décrochage associé à la frustration liée à la non considération des besoins et attentes. En effet, « *les échecs renouvelés provoquent une frustration et une rage qu'on retourne contre soi ou contre le monde extérieur* » (André, Jollien & Ricard 2019, p.85). L'abus de pouvoir est manifeste lorsque l'accompagnateur se place en position de

supériorité en faisant croire que tout dépend de lui, en contrôlant tout, en exerçant par exemple du chantage à l'abandon si les objectifs fixés ne sont pas atteints : les rendez-vous non honorés plus d'un certain nombre de fois ; un financement qui n'arrive pas dans un délai fixé, le travail demandé qui n'est pas rendu dans les temps etc... Un comportement trop autoritaire, infantilisant, impressionnant parfois est absolument rédhibitoire pour le candidat qui peut être fragilisé à la relation d'autorité, au rapport au savoir, a fortiori pour les personnes hypersensibles.

Illustration 41 : un accompagnateur au bord de la rupture

□ L'accompagnateur témoigne auprès de ses collègues

« Hier c'était dur : Monsieur D. était agressif avec moi durant l'entretien, me faisait des reproches, m'invectivait, me disant qu'il n'arrivait jamais à me joindre, écrivant à la hiérarchie pour se plaindre, lui qui d'habitude est si jovial ! Il n'arrivait à rien, ne savait plus comment utiliser l'application. Il demande quand même la validation d'un diplôme d'ingénieur ! Bon, il est vrai qu'il vient d'apprendre qu'il a une maladie invalidante et que sa femme a une grossesse difficile. Très anxieux, il me dit que le bébé et elle vont mieux. Je suis restée calme, me suis pliée en deux pour lui donner satisfaction. Il est reparti avec le sourire et j'ai ressenti une grande fatigue ».

✦ *Commentaire*

Un candidat accueilli à deux reprises, d'un naturel positif, abordant sa démarche de manière confiante, arrive au troisième rendez-vous agressif, de mauvaise humeur, réclamant de l'aide de manière autoritaire. Entre les deux premiers rendez-vous et le troisième, il a été victime d'un accident vasculaire cérébral. Trois mois s'étaient écoulés. Il se présente épuisé (il le précise) et commence par parler de ses insomnies à cause de l'état de santé de sa femme (qui attend son premier enfant). Dans ces circonstances, l'accompagnement est bien sûr difficile à mener, même si nous comprenons le déplacement de l'agressivité du candidat vers nous alors qu'elle ne nous est pas destinée.

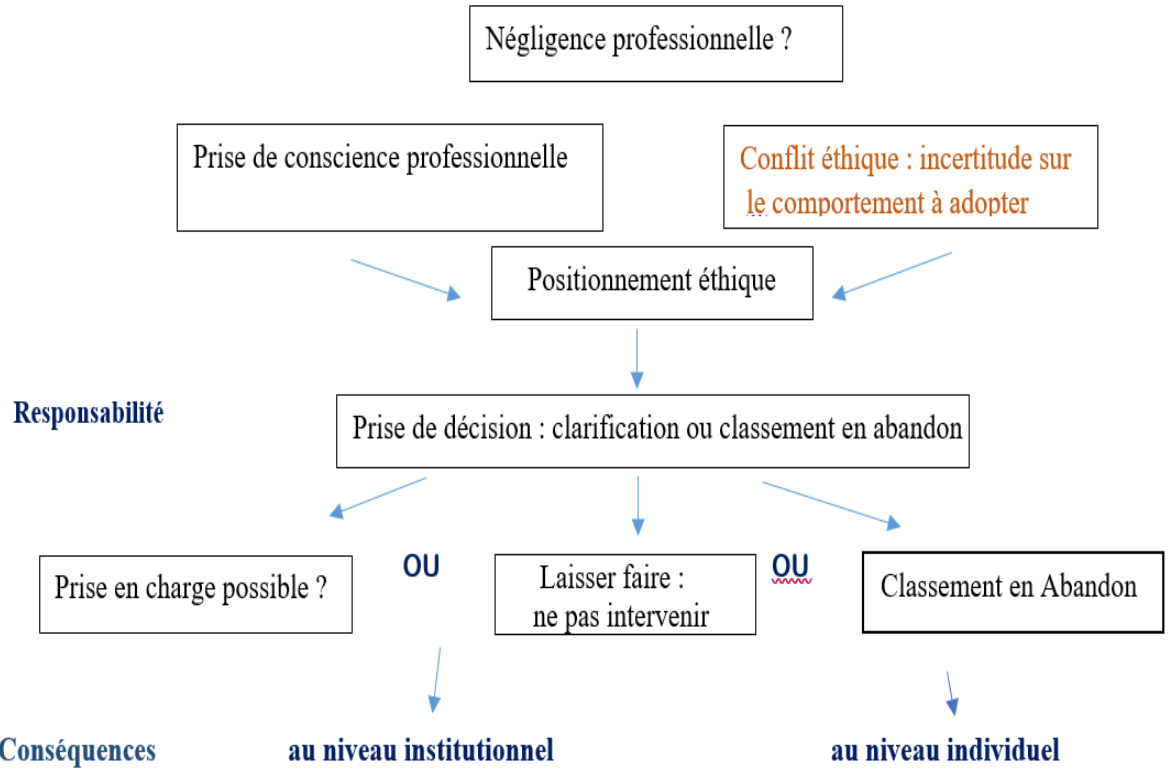
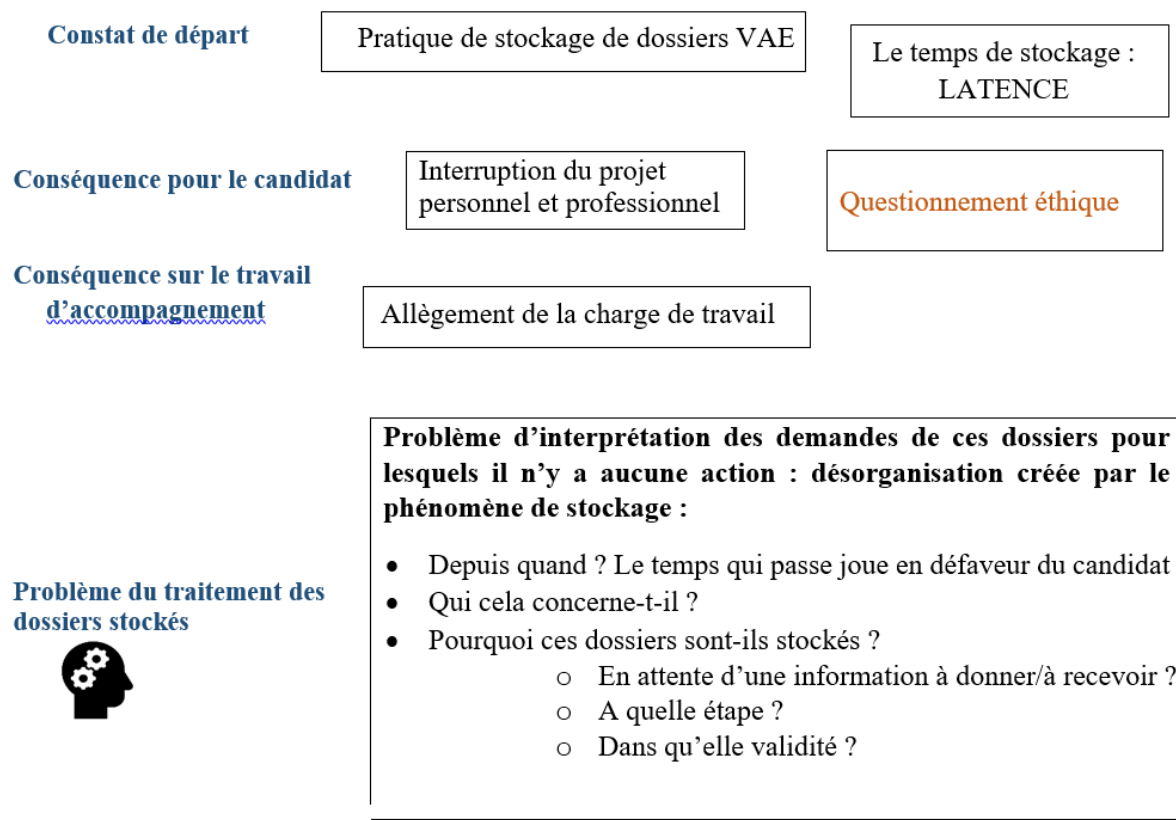
La description de cette situation permet de rendre compte qu'il est impossible de faire l'impasse sur la vie personnelle des personnes accompagnées. Le candidat ayant immédiatement besoin

de soutien et d'écoute, le professionnel doit répondre avec tact sur les griefs qui lui sont reprochés, même s'ils sont injustes. Il comprend maintenant pourquoi un changement brutal de comportement s'est produit chez la personne manifestement très anxieuse. L'urgence est le retour au calme. A un moment ou à un autre, le climat s'apaisera et, comme c'est souvent le cas le candidat exprimera des excuses.

10.5.3 De quoi le décrochage qui dans certains cas mène à l'abandon est-il le symptôme ?

Mobilisant les affects comme l'intelligence, la perte de sens de la démarche qui se manifeste par un désengagement est un indice du mal-vivre l'accompagnement, surtout si la démarche crée un déséquilibre lorsqu'un changement d'identité professionnelle est recherché par exemple. Il se peut que la personne n'arrive à assumer ni une réussite ni un échec à venir.

Dans le cadre de nos réflexions sur l'évolution et le développement de la pratique d'accompagnement en VAE, nous savons qu'en situation classique d'accompagnement, la façon d'accompagner joue un rôle sur les abandons et d'autant plus lorsqu'il s'agit d'une personne rencontrant des obstacles. Nous avons pu nous rendre compte que les effets produits par la variation de l'accompagnement sur la poursuite d'une VAE des personnes rencontrant des besoins particuliers sont positifs et permettent de développer une forme de résilience qui évite les abandons par la mobilisation des ressources et par la persévérance. Les déterminants de la réussite et de l'abandon des VAE dépendent des attitudes professionnelles adoptées par les accompagnateurs : disponibilité, prise de distance, adaptation, rechercher de solutions etc.



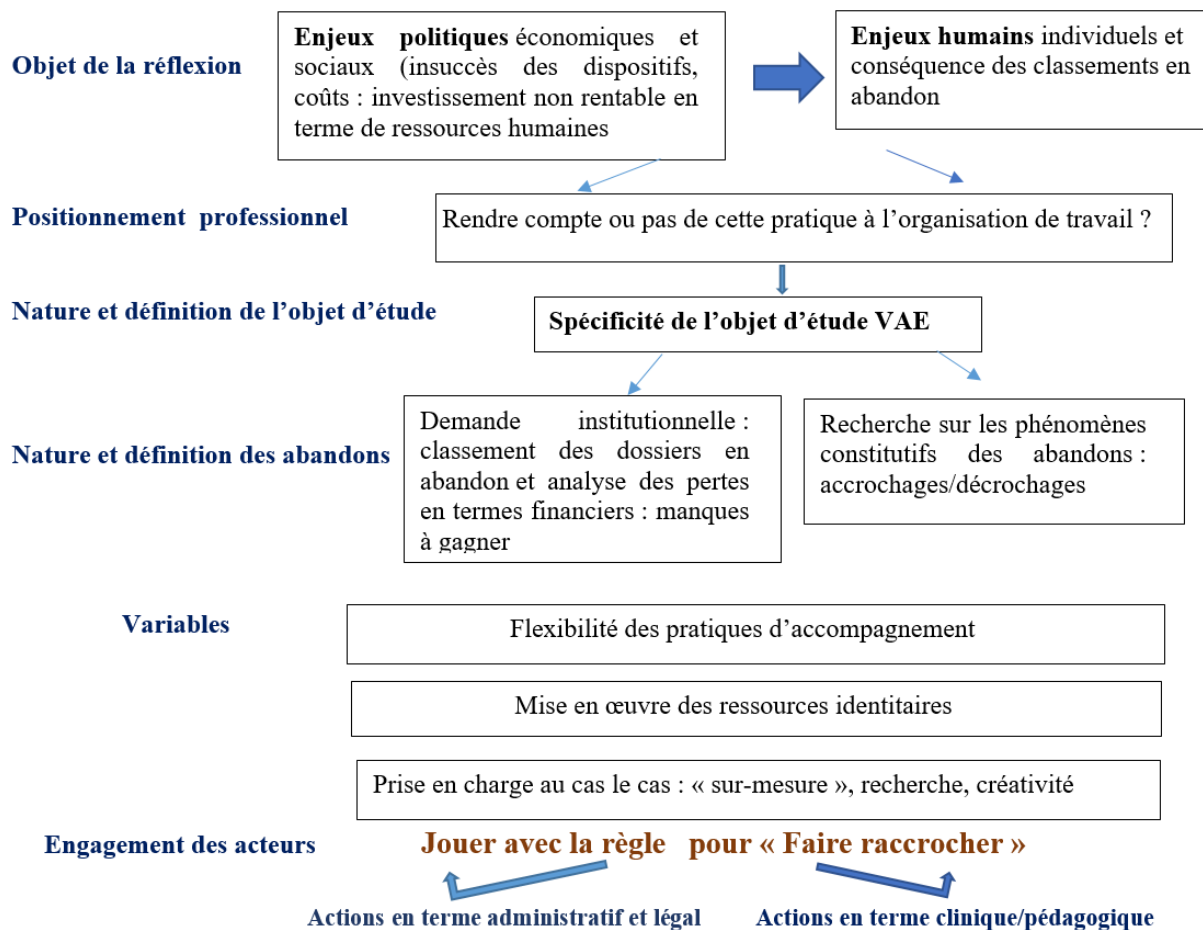


Figure 12 : Les déterminants de la réussite et de l'abandon des VAE en cours d'accompagnement relatifs aux attitudes professionnelles

✦ *Commentaire*

Entre l'accompagnement pour réaliser et déposer le dossier, et l'accompagnement post-jury pour envisager la suite du parcours en fonction de la décision et du résultat, il n'existe pas d'espace pour prendre en charge les personnes qui n'ont pas pu intégrer le dispositif. Il y a un nouveau champ d'accompagnement à explorer qui prend en compte les priorités de chacun (urgence sociale, santé etc.).

Cette recherche conceptualise la proposition d'un modèle d'accompagnement novateur qui introduit une étape supplémentaire au processus d'accompagnement institué, celle-ci, convoquant si nécessaire, les concepts de la psychologie clinique pour réamorcer le processus de réappropriation de la démarche VAE pour ceux qui présentent des signes de découragement

pouvant les mener à l'abandon définitif. Cette étape recèle une dynamique qui a pour objectif de relancer l'accompagnement réunissant le plus grand nombre de conditions possibles pour parvenir - ensemble - à une possible réussite. La flexibilité de l'accompagnement est une des solutions possibles pour les situations susceptibles d'engager les candidats dans une dynamique d'abandon (démotivation, décrochage).

Cette étape est une exploration émergente pour intervenir sur les obstructions qui entravent le déroulement de la démarche d'accompagnement VAE et non l'introduction d'une phase supplémentaire au protocole d'accompagnement. Cette étape intervient suite à un blocage. Elle consiste en une mise en action substitutive et intuitive à la prise en charge habituelle. Cette prise en charge tenant compte de la situation vécue par la personne s'impose par la survenue d'un « accident de parcours ». Sa mise en œuvre intervient parfois dès l'amont de l'accompagnement, souvent de manière spontanée et improvisée (il n'y a pas de règles).

S'il n'est pas possible de maintenir un candidat dans la procédure VAE, et que l'abandon est inévitable, l'accompagnateur s'attachera à reconsidérer le travail et le parcours VAE accomplis afin de redéfinir une alternative en terme de projet ou de réorientation. Ce qui nous ramène à la question de la relativité des notions de réussite, d'abandon ou même d'échec en VAE.

10-6 Des nouvelles modalités d'accompagnement sont possibles

Quels sont les effets produits sur la poursuite d'une VAE dans le cas des accompagnateurs qui accueillent une personne rencontrant des besoins particuliers ? Une activité nouvelle d'accompagnement lorsque les accompagnateurs sont confrontés à des personnes rencontrant des besoins particuliers permet-elle d'éviter l'abandon ? Cette question a été posée par Lemeunier-Lespagnol dans une communication effectuée dans le cadre de la Biennale internationale de l'éducation, de la formation et des pratiques professionnelles (Cnam, Paris, 2012).

L'objectif est de modifier l'accompagnement afin de ne pas complexifier la situation de travail. Une ou des modalités nouvelles d'accompagnement se mettent en place et se modèlent aux nécessaires accommodations que nécessite la situation à laquelle le candidat et l'accompagnateur sont confrontés.

10.6.1 Les buts supérieurs de l'action d'accompagnement en VAE

Existe-t-il un art de l'accompagnement « idéal » permettant de cerner le mécanisme de formation d'un décrochage en VAE dans sa dimension pédagogique et psychologique ? La compréhension de la demande (à la fois variable, polymorphe, hétérogène) à partir de l'expression des besoins (quand elle est possible) contenus dans la motivation de départ, nous amène à interroger le rôle de la psychologie dans la pratique d'accompagnement. Nous développerons cet aspect dans un prochain chapitre.

L'objectif de notre thèse a été de développer une réflexion sur l'évolution de la pratique d'accompagnement en VAE pour endiguer le phénomène d'abandon qui représente un enjeu de société : l'utilité sociale et démocratique de la fonction réside dans le fait de ne pas laisser les gens sur la touche afin d'éviter les « sorties sèches » donc dommageables pour les personnes concernées (sortir avec « moins » par rapport à la situation de départ).

10.6.2 Initier un changement par des stratégies d'interventions nouvelles

Il s'agit de prévenir les abandons par l'introduction d'une adaptabilité et d'une souplesse de l'accompagnement pour affronter les enjeux en modifiant les modalités de l'accompagnement. Il s'agit de s'adapter au fur et à mesure à l'évolution de la situation de la personne accompagnée laquelle est mouvante et se modifie dans la durée. Cela nécessite de changer les comportements pour être en capacité d'échapper à la réitération de pratiques éliminatoires. Voici quelques exemples :

- La facilitation technique (faciliter par le soutien) dans un sens d'une simplification du travail demandé par la pédagogie ;
- L'adaptabilité et la souplesse de l'accompagnement par des changements de postures ;
- La recherche d'une harmonie entre travail prescrit travail réel et respect de la procédure ;
- L'accompagnement des projets professionnels et de vie ;
- L'accompagnement en tenant compte des priorités : menace vitale, urgence, précarité matérielle, etc. ;

- La désignation d'un référent unique.

Les questions essentielles pour notre recherche sont : quelles actions sont utiles aux individus ? Dans quels contextes ? Comment déceler puis gérer l'implicite (les sous-entendus, les émotions, les blocages à l'expression, les non-dits, la communication non verbale etc.) contenu dans une demande dont la forme est standardisée par le législateur (elle doit être explicite, formelle, générale : quoi ? Quand ? Pourquoi faire ?) et dont le dispositif VAE (« un diplôme/un projet ») est géré différemment selon les institutions ? Comment peut-on exploiter nos analyses pour émettre des préconisations et espérer les appliquer ?

En ce qui concerne le périmètre de notre recherche, il n'existe pas un appariement [accompagnateur/pratiques d'accompagnement] idéal : ni profil type, ni modèle parfait, ni solutions toutes faites. Par définition répondre à une demande singulière comporte une part de créativité, de spontanéité et de réflexions que l'on ne peut contenir dans des algorithmes. Il n'y a pas une solution à trouver, mais un ou des chemins, parfois une porte de sortie pour pouvoir entamer ou poursuivre une entreprise commune. Il y a davantage une hétérogénéité des pratiques et des variétés d'actions, des façons d'agir et d'accompagner possibles, qui s'adaptent aux problématiques individuelles au moment où la demande se fait, laissant aux professionnels le soin d'inventer ses propres réponses.

Ces variations de l'accompagnement sont possibles grâce à la marge de manœuvre dont les accompagnateurs disposent et les initiatives qu'ils sont amenés à prendre. Mais toutes ces manières de faire « avec » ce que l'on a et « comme on peut » ne sont pas toutes efficaces, même si elles sont bienveillantes et s'effectuent dans le souci de l'autre. Elles ont besoin d'être canalisées, confrontées, analysées puis corrigées pour être efficaces.

Le désir de comprendre, expliquer, puis de transmettre nos analyses aux professionnels concernés nous mènent en tant que chercheurs, à développer une réflexion pour faire évoluer une pratique en prônant un accompagnement beaucoup plus solidaire en s'émancipant de l'accompagnement traditionnel si nécessaire.

Illustrations 42 à 44 : dépasser les blocages

Illustration 42

- Une doctorante découragée

Une doctorante rencontre fortuitement un membre de l'école doctorale, dialogue s'instaure entre eux pendant dix minutes. La doctorante s'adresse à la personne partageant son bureau :

« Depuis qu'elle est passée me voir, je travaille mieux, je me sens plus capable, cela a débloqué quelque chose chez moi. Elle m'a encouragée en me faisant des compliments sur mon travail ! ».

Illustration 43

□ Une candidate en VAE éprouvée par ses choix

Une personne s'adresse à un organisme pour s'inscrire en formation afin de concrétiser son désir de reconversion. Elle a été reçue par une enseignante et décrit son entretien :

« Je suis rentrée en pleurant, elle ne m'a pas comprise et elle voulait que je retourne à mon métier d'avant. Je lui en ai beaucoup voulu pendant longtemps, car j'étais très déstabilisée. Aujourd'hui, maintenant que je fais le métier que j'aime, je devrais la remercier car grâce à elle, j'ai persisté et me suis affirmée dans mon choix alors qu'elle avait mis ma détermination à rude épreuve : c'est comme si elle m'avait enfermée dans un tiroir, qu'elle avait fermé le tiroir à clé, et qu'elle avait jeté la clé ! Je ne pouvais plus sortir ! ».

Illustration 44

□ Un nœud d'indécisions : une candidate en VAE face à la complexité de son indétermination

Propos tenus à son accompagnateur :

« Je veux un diplôme en droit, je n'ai aucune expérience dans ce domaine, je suis intéressée par l'immobilier, je suis surveillante de collège et j'ai la possibilité de devenir Conseillère principale d'Education (CPE) si j'ai une licence et trois années d'anciennement. J'aimerais beaucoup faire ce travail. J'ai trente ans, j'ai repassé trois fois ma première année de droit puis j'ai abandonné. Mon rêve depuis que je suis toute petite était de devenir juge pour enfant ».

Huit jours plus tard :

« J'ai pu réfléchir après notre entretien, je me suis inscrite pour suivre une licence en Sciences de l'Education pour devenir CPE ».

10.6.3 Proposition d'une pratique nouvelle pour résoudre le problème des dossiers classés en abandon : ce qu'il faudrait faire avec les dossiers « échoués » ou « en attente »



Nous vous présentons une situation-problème : le stockage des dossiers inactifs depuis plusieurs mois finissent par être classés en abandons.

Trois attitudes positives peuvent être mises en œuvre selon les cas :

1. Les cas d'empêchements décrits dès la première rencontre

Attitude : déblocage d'une situation dès l'entrée de la démarche

1°) Action de l'accompagnateur



a) Reprise de contact : clarification de la situation, disponibilité, renforcement de la relation par des contacts répétés

2. Les cas de décrochages

Attitude : Trouver des solutions inédites

2°) Action de l'accompagnateur



b°) Ecouter, conseiller, mettre en relation avec d'autres professionnels parallèlement à l'accompagnement VAE

3°) Action de l'accompagnateur



c°) Discerner, analyser, essayer de trouver des solutions intermédiaires (différer la démarche, proposer des alternatives : remise à niveau, formation etc.)

3. Le cas de la poursuite de l'accompagnement



A partir de la situation-problème : recherche la nature des freins au bon déroulement de l'accompagnement :

- Endogènes : symptômes, problèmes anxigènes
- Exogènes : liés au dispositif (matériel/humain)

- QUI PROVOQUENT UNE PRISE DE DISTANCE PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE par la perte de contact (accompagnateur/candidat) entraînant un comportement abandonnique (candidat)

- PHENOMENE RENFORCE PAR LA DUREE provoquant :
 - Une aggravation de la situation (ne pas pouvoir faire face) et par conséquent
 - Une aggravation des symptômes



LA PRATIQUE = UNE BOITE NOIRE : CONFUSION – INDIFFERENCIATION -
INDIFFERENCE- DOMMAGES

SYSTEME PERVERS D'ELIMINATION DES DEMANDES : CLASSEMENT EN
ABANDON, CAUSE NON IDENTIFIEE

Figure 13 : Sauvegarde de l'accompagnement

✦ *Commentaire*

Ces trois attitudes positives parmi d'autres, décrites ici à titre d'exemple permettent d'intervenir sur le phénomène d'empêchement et/ou de décrochage en « réactivant » le lien créé et en s'appuyant sur la motivation de départ qui scelle l'engagement réciproque entre l'accompagné et l'accompagnateur.

Ces changements de posture et d'habitudes de travail permettent de poursuivre l'accompagnement qui a été interrompu en « regagnant » des demandes en « perdition ». Il s'agit d'inventer de nouvelles façons de faire pour affronter ce champ d'investigations invisibles, lequel débouche sur des modalités d'accompagnement renouvelées (Figure14).

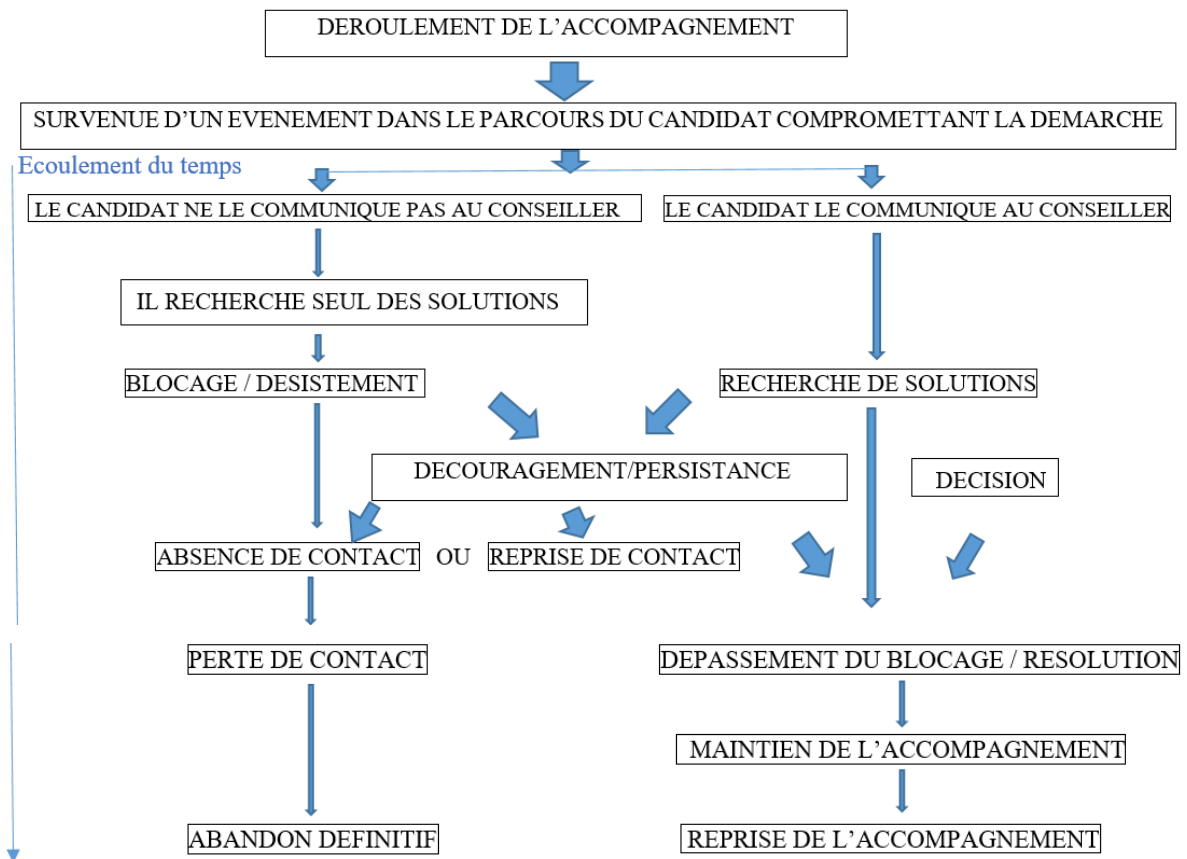


Figure 14 : Description de l'alternative à la prise en charge de l'accompagnement en cas de la survenue d'un problème compromettant la démarche de VAE

✦ **Commentaire**

Notre intérêt porte sur les freins qui interviennent à n'importe quel moment du déroulement de l'accompagnement, puisque par définition, les événements qui surviennent ne peuvent se prévoir. Si, à un moment donné du parcours d'accompagnement, un candidat rencontre des difficultés personnelles et/ou professionnelles compromettant définitivement sa VAE, celle-ci est classée en abandon car aucune initiative n'a été prise par le candidat pour informer son conseiller de l'interruption de la démarche.

La résolution des problèmes entravant la VAE sont liés à la façon dont l'individu peut y faire face pour écarter le risque d'interrompre l'accompagnement. Il existe donc un lien entre contexte de réalisation de la VAE et l'efficacité de l'accompagnement. Les professionnels de l'accompagnement ont un espace d'actions très restreint en cas de risque de décrochage consécutif à la survenue d'empêchements. En effet, ils ne peuvent finalement intervenir que sur des motifs dont la résolution n'entre pas directement dans leurs missions et pour lesquels le candidat a consenti à leur en faire part.

D'un côté un candidat empêché dont le projet est en péril ; de l'autre un accompagnateur qui ne peut intervenir que si le candidat l'a informé dudit obstacle alors que rien ne garantit que celui-ci va être levé et que l'aide sollicitée sera efficace.

D'un côté, confier ses problèmes n'offre finalement aucune certitude que la situation pourra être débloquée ; de l'autre une situation bloquée rendant impossible un accompagnement. Même si l'accompagnateur est très soutenant et incite à la confiance par la confiance que celui-ci peut inspirer, rien ne dit que le candidat va avoir recours à son accompagnateur. Dans ce cas, c'est le binôme [accompagnateur/accompagné] qui se trouve dans une impasse et qui place le candidat dans une situation de fragilité qui entame l'estime de soi. Lorsque l'on agit dans un sens donné plutôt qu'un autre pour lever les obstacles, que l'action provienne du candidat ou de l'accompagnateur, et même si l'action est concertée, la prise de risque est réelle et peut n'avoir servi à rien.

Résumé

L'engagement en VAE lie deux personnes par un contrat définissant les rôles de chacun : leurs obligations, ainsi que les droits et devoirs ; mais également par une obligation morale de réussir, en relation avec leurs attentes. Lorsqu'un décrochage se produit en cours d'accompagnement, celui-ci a un impact sur la relation de confiance qui s'est créée. Lorsqu'il a été impossible d'instaurer un lien suffisamment solide, l'alliance de travail peut se rompre et compromettre définitivement la démarche en se soldant par un abandon définitif de la VAE. L'analyse approfondie des phénomènes de décrochage apparaissent sous la forme de stratégies subtiles sous la forme de demandes implicites de reprise de contact tant de la part de l'accompagnateur pour « faire raccrocher », que de la part du candidat (demande de réassurance) comme par exemple, en provoquant une prise de distance temporelle et physique (ne pas donner de ses nouvelles, ne pas rendre le travail demandé). Savoir distinguer un décrochage pour des motifs qui sont en rapport avec les difficultés rencontrées par les candidats, d'un manque d'attention de ceux qui sont démotivés est fondamental pour le sort réservé aux demandes et à la continuité d'un engagement aux multiples enjeux. Ainsi, la question de la responsabilité de l'accompagnateur se pose quant à l'identification et à la prise en charge des décrochages par l'initiative d'une action destinée au candidat.

Chapitre 11 La dimension psychologique de l'accompagnement en VAE

11-1 L'intuition

Dans l'intimité d'une rencontre pendant laquelle la demande est exprimée spontanément par le candidat dès le départ, quelque chose guide et renseigne sur le possible chemin de l'inclusion dans le dispositif, telle une sorte de préscience d'une chose inconnue, puis que nous reconnaissons et qui devient familière : ce que nous ne connaissons pas comme intelligible et que nous reconnaissons en l'autre sans le connaître. Cette intuition immédiate est le résultat d'une intime conviction qui est transmise au candidat pour lui signifier qu'il possède bien toutes les qualités, capacités et compétences requises ainsi que les ressources nécessaires (par exemple, l'assurance qu'il ne s'arrêtera pas à la moindre difficulté) pour s'engager dans cette entreprise.

Quel est ce sentiment, cette impression qui ressemble à une recommandation ou un diagnostic concernant un travail collaboratif menant soit à une réussite soit à un échec (pronostic) dès la première rencontre avec une personne ? Cette rencontre, même si elle a lieu dans un cadre professionnel et institutionnel, est d'abord humaine et affective. Faire « un bout de chemin » avec quelqu'un pour atteindre un objectif dans un temps imparti suppose « une entente préalable » que l'on soupèse au premier regard pour évaluer les chances d'aboutir au résultat escompté. Cela peut s'illustrer ainsi côté candidat : « je vais m'engager sérieusement dans ce travail » ; et du côté accompagnateur : « Je m'engage à vous accompagner jusqu'au bout dans ce travail ». Un contrat implicite s'établit entre deux personnes, définissant les obligations, les droits et devoirs qui renforce l'adhésion du professionnel à ses obligations morales et éthiques pour que le projet soit d'une part envisagé d'une manière réaliste ; et d'autre part, aboutisse aux développements convoités par le bénéficiaire.

11-2 L'implication mutuelle dans la démarche VAE

Dans le cadre d'un accompagnement professionnel, la relation scelle une alliance de travail qui engendre au-delà des doutes et des contraintes réciproques à surmonter, une confiance qui, une fois gagnée doit être honorée jusqu'au bout par ce contrat à la fois formel et moral. Or, la confiance dans de nombreux cas ne va pas de soi lorsque celle-ci s'instaure au prix d'efforts et

de soutiens continus de l'accompagnateur. La confiance doit être partagée et ne doit pas se maintenir uniquement grâce à l'accompagnateur. Ce sentiment transmis qui sécurise l'engagement, lequel s'incarne d'abord en la personne de l'accompagnateur par la légitimité de son statut, prend la forme pour lui d'une prise de risque maintenant évaluée est partagée avec quelqu'un, ce candidat-là, pour ce projet-là et pour cette période donnée. Ce candidat, précisément est celui sur qui on doit pouvoir compter : ce quelqu'un devient partenaire. Cette conviction émise est renforcée par son adéquation à l'évaluation des capacités cognitives du candidat. Cette conviction est maintenant dicible : communicable, c'est-à-dire transmise au candidat. Elle doit faire l'objet d'une appropriation par l'évalué (le candidat), sans laquelle aucune collaboration n'est possible et qui va moralement le contraindre à ne pas décevoir et ne pas se décevoir tout en s'engageant. Cela représente également une prise de risque pour celui qui consent à l'accompagnement.

Ce phénomène de prédilection puis d'appariement consenti grâce à une croyance partagée reposant sur une confiance mutuelle, donne accès à une vision réaliste du potentiel de réussite, concrétisé par un accrochage qui va souder la relation et permettre des rapports fiables dans la durée.

11-3 D'une évaluation l'autre : le candidat évalue l'évaluation de l'accompagnateur le concernant

L'engagement peut alors prendre forme. Auparavant, le candidat a besoin de vérifier que l'évaluation qui a été faite de ses capacités et compétences est en adéquation avec sa propre représentation qu'il a lui-même de celles-ci (ses capacités et compétences sont soumises à un double contrôle). Cela suppose qu'il doit adhérer à l'évaluation faite par le professionnel (de ses compétences, mais également des moyens matériels et humains à disposition pour réaliser son travail). Si l'écart est trop grand entre cette évaluation et la représentation que le candidat se fait de ses propres capacités et compétences, le projet n'est ni crédible ni réalisable (dans le cas où les conditions de la réussite semblent insuffisantes, alors que le candidat les surestime). Pour l'accompagnateur, le projet ne peut même pas se concevoir.

Lorsqu'un individu choisit un mode d'action (ici s'investir dans une VAE) parmi plusieurs autres possibilités, il est fréquent qu'il ressente de la dissonance confrontée à une évaluation. En effet l'alternative retenue est rarement entièrement positive et les alternatives rejetées sont

rarement toutes négatives. Accompagner une personne dans un travail complexe pendant de longs mois nécessite un ajustement des représentations de chacun des partenaires pour coopérer.

Nous tentons ci-après de comprendre comment opère ce phénomène d'évaluation réciproque.

11-4 La mise en œuvre d'une stratégie professionnelle : l'accueil ou la perte. L'épreuve du défi par un test

Un temps d'appropriation de la démarche et un délai de réflexion sont indispensables pour la prise de décision pour s'engager. Le souhait mutuel d'une alliance de travail harmonieuse nécessite un temps d'appropriation. Il arrive que l'individu ne donne pas suite à la démarche, après cette première étape qui pourtant a été passée avec succès. Le silence, peut signifier un début de décrochage. Son ambivalence va le mener à une stratégie qui consiste à provoquer une reprise de contact avec son accompagnateur à qui il laisse volontairement l'initiative de ce geste. En d'autres termes, il remet le sort de sa démarche entre les mains de celui qui l'a estimé capable de réussir. Si son raisonnement se vérifie, et qu'un geste envers lui n'a pas eu lieu, le fait de décrocher signifierait que sa tendance à l'abandon à cause de ses doutes n'a pas de raison d'être, qu'elle serait dommageable au regard de son potentiel, un renoncement inutile du fait de sa non persistance et son manque de confiance en lui. Dans la logique de son raisonnement, la reprise de contact incombe donc à l'accompagnateur, et, conséquemment, c'est à lui aussi que revient la responsabilité de la suite à donner à son projet. Si, tout se passe comme prévu (si la stratégie opère), l'accompagnateur va au-devant du candidat, cherche à avoir de ses nouvelles, se préoccupe de son silence. Par ses agissements, le candidat, est ainsi réassuré, reprend confiance en lui, en l'avenir, en son coéquipier qu'est l'accompagnateur qui somme toute, a été quelque peu manipulé !

En effet, si les accompagnateurs répondent à cette attente (tout est orchestré comme si le candidat demandait : « rappelez-moi ! Encouragez-moi ! ») et reprennent contact après un silence signifiant (suffisamment long pour comprendre que nous allons « perdre » le candidat), alors le passage à l'acte de l'accompagnateur (reprendre contact sur sa propre initiative) équivaut pour « l'intrigant » à un renforcement non seulement de la première validation, le sentiment qu'il est capable de réaliser une VAE (« il m'estime capable de réussir, donc je me sens capable de réussir ! ») ; mais aussi à un renforcement du lien qui va permettre aux deux protagonistes de s'engager durablement. Le fait de ne pas laisser perdre « ce qui a déjà été

amorcé » (c'est-à-dire de tirer les conclusions de la stratégie mise en œuvre et de les accepter) équivaut à : « je vaux la peine, ma démarche vaut la peine, elle est possible, je l'intéresse, il ne m'a pas oublié ». Cette double validation par une attitude qui s'apparente à « faire le mort » (pour mieux ressusciter !) équivaut à une vérification par une provocation sous forme de menace au décrochage, certes simulé, qui permet en quelque sorte de tester la force du lien : « je compte pour lui. Je tiens à lui = il tient à moi = Il pense à moi puisqu'il me rappelle lorsque je ne lui donne aucune nouvelle de moi = il m'accepte en tant que candidat ».

Nous pouvons nous représenter schématiquement ci-dessous (Figure 15) la progression de la relation et ce sur quoi repose « l'acceptabilité interhumaine » qui augure l'entrée du candidat dans le dispositif reposant sur une croyance mutuelle des ressources de chacun des futurs partenaires.

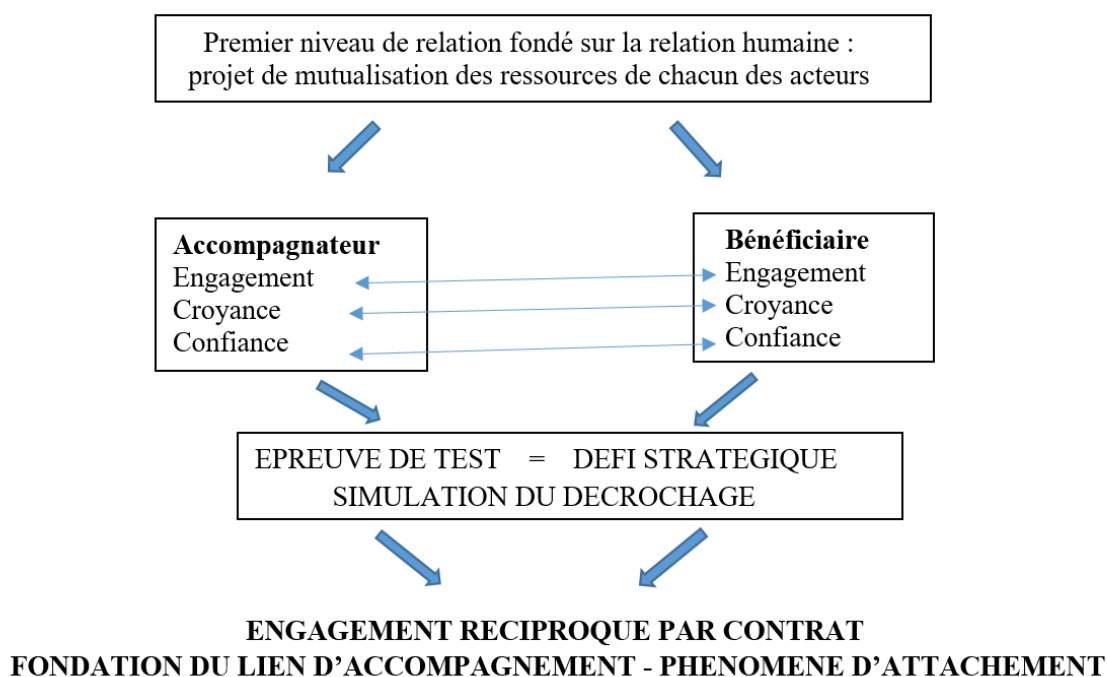


Figure 15 : Représentation du fondement de l'engagement en fonction de la croyance mutuelle par la mutualisation des ressources¹⁴³

¹⁴³ Mutualiser les moyens permet aux deux acteurs de gagner quelque chose. On peut définir la mutualisation par un regroupement des moyens, des savoirs et savoir-faire. Cela permet de voir ensemble ce que l'on voyait séparément. Ce qui va donc induire des changements de contrôle, de processus, voire de comportement. C'est donc en tenant compte des conséquences de ces changements (humaines, techniques, politiques etc.) et des nouvelles contraintes qu'un projet de mutualisation devient source d'économies globales. Source Wiktionnaire.

11- 5 Lever le doute : pour une confiance mutuelle

Ainsi, le parcours professionnel est appréhendé de façon plus large incluant la question du doute, voire de l'inquiétude exprimée par le candidat au moment de l'annonce du diplôme désiré en rapport avec son niveau d'études (la spécialité peut correspondre aux expériences sans que le niveau d'études à atteindre soit bien évalué par l'intéressé). Il s'agit bien de convertir les sentiments exprimés : « *suis-je capable ? De m'engager ? De travailler ? De réussir ? D'atteindre ce niveau d'études ?* » en prise de position effective, en décision assumée de la validation formelle effectuée par l'accompagnateur. En retournant la question : « *c'est à vous de me si vous êtes capable ! Qu'en pensez-vous ?* », Il devient possible par la conversion d'un sentiment flou et approximatif d'obtenir l'adhésion du candidat à un champ de réalisations possibles, par une mobilisation concrète qui se traduit par une dynamique tendue vers l'objectif.

L'incitation à s'engager de part et d'autre dont la mise en œuvre s'effectue grâce et à partir d'une « croyance partagée » consolide la décision de s'engager.

Illustration 45 : Valérie

Un exemple de blocage « intime » compromettant définitivement la réalisation de la VAE

- Valérie est âgée de 48 ans, elle occupe un poste de gestionnaire de documentation dans un institut national de recherches archéologiques. Elle est titulaire d'une maîtrise d'histoire de l'art et d'archéologie. Elle cherche à valider une licence professionnelle de documentaliste d'entreprise « pour consolider ses connaissances et surtout se positionner véritablement en tant que documentaliste sur le marché de l'emploi » (extrait de sa motivation écrite). Plus tard, nous apprendrons que la motivation principale de Valérie est d'aller rejoindre son conjoint en province. Pour cela, elle se donne plus de chances de trouver un nouveau travail par l'obtention d'un diplôme.

★ *Commentaire*

Depuis six mois, elle semble ne rien comprendre aux recommandations et conseils maintes fois décrits et de plus en plus simplifiés. La rédaction est laborieuse, le raisonnement imprécis. Elle rencontre des difficultés pour parler en groupe, elles sont dues à son anxiété tandis qu'en situation d'entretien elle s'exprime avec clarté sans bégayement et sans trouble apparent. Elle exprime oralement sa motivation de départ ainsi : « *Je veux aller en province pour trouver du travail avec un nouveau diplôme* ». Valérie est perturbée à l'idée même de rejoindre son conjoint, l'émotion est palpable et sa gorge se serre. Cette problématique n'est pas du ressort de l'accompagnateur, c'est l'histoire de son couple et des conséquences du rapprochement pour une reprise possible de la vie commune qui est en jeu. La demande n'est pas seulement le diplôme, c'est un désir non révélé dont le projet personnel dépend de la réalisation de la VAE. L'accompagnateur s'attend à l'abandon pure et simple de la procédure (et au renoncement au diplôme) car la candidate est désespérée face à son incapacité à comprendre, à rédiger : « *je ne sais pas pourquoi, vous m'avez expliqué plusieurs fois, mais je mélange tout, je ne suis pourtant pas bête !* ». Le problème semble se concentrer sur l'élucidation de sa problématique de vie. Elle nous apporte un éclaircissement : « *je souhaite rejoindre mon conjoint mais je ne suis pas sûre que mon conjoint souhaite que j'aie le rejoindre* ». D'autres questions apparaissent : « *suis-je prête à renoncer à ma liberté et suis-je capable de vivre en couple de nouveau ? Suis-je prête à prendre le risque d'être rejetée une deuxième fois ? Est-ce vraiment cela que je souhaite ?* ». Après décryptage la motivation devient : « *Je veux/j'ai envie me rapprocher de mon conjoint* ». La vraie question à élucider est : « *Est-ce que je veux vraiment/ J'ai vraiment envie me rapprocher de mon conjoint et/ou est-ce que mon conjoint veut vraiment/a vraiment envie que je me rapproche de lui ?* ».

En un sens, pour Valérie, la VAE peut représenter soit un alibi pour retrouver un équilibre dans une vie personnelle et amoureuse redéfini, soit une opportunité pour concilier vie personnelle et carrière. En l'état actuel des choses, Valérie prend conscience de son anxiété et du frein que son questionnement représente pour avancer dans son travail. La solution pourrait-être pour la candidate de réaliser une VAE, tout en restant à Paris (différer la reprise de la vie commune), puis d'envisager dans un deuxième temps son départ en province une fois le diplôme obtenu.

C'est à un prochain rendez-vous que nous connaissons la suite qu'elle souhaite donner à sa démarche. La motivation réelle n'a pas grand-chose à voir avec la motivation de départ : « *j'approche de la retraite et veut vivre en province, pour cela il me faut un diplôme, pour me*

donner plus de chances de retrouver un emploi avec au moins un niveau de vie équivalent à celui dont je bénéficie à Paris » (propos tenus lors du premier entretien). Cette assertion n'est pas fautive mais incomplète. On peut extrapoler en disant que même si elle ne vit pas avec son conjoint, elle aura tout de même satisfait son désir de retourner en province, tout en ayant des chances d'être embauchée plus facilement avec un diplôme.

Tout s'est passé comme si la candidate avait conditionné la réussite de sa VAE à la possibilité de reprendre une vie commune avec son compagnon. Cette pensée a créé une impossibilité à rendre son projet réalisable par l'engagement dans la démarche, elle a rencontré des obstacles mais contrairement à ce qu'elle disait qui étaient sans rapport avec ses capacités de compréhension. Elle a perdu son énergie, sa motivation lui est apparue à un moment donné beaucoup moins claire. Les obstacles ont trouvé leurs racines dans des pensées contraires à son projet parce que celui-ci a été « alourdi » par la résolution possible de la problématique de sa vie privée.

Le déséquilibre psychologique généré par l'enjeu de l'atteinte des désirs par l'intermédiaire d'une VAE a un impact sur la possibilité de s'inscrire dans une dynamique positive dans la durée, c'est-à-dire qu'il peut compromettre la réussite. Pour un temps, nous avons essayé de démêler l'histoire du projet professionnel de l'histoire de vie de la personne, afin de relativiser l'emprise de celle-ci.

Dans la représentation schématique ci-après, nous avons essayé de repérer l'articulation des actions du candidat et de l'accompagnateur et de leurs effets sur l'engagement.

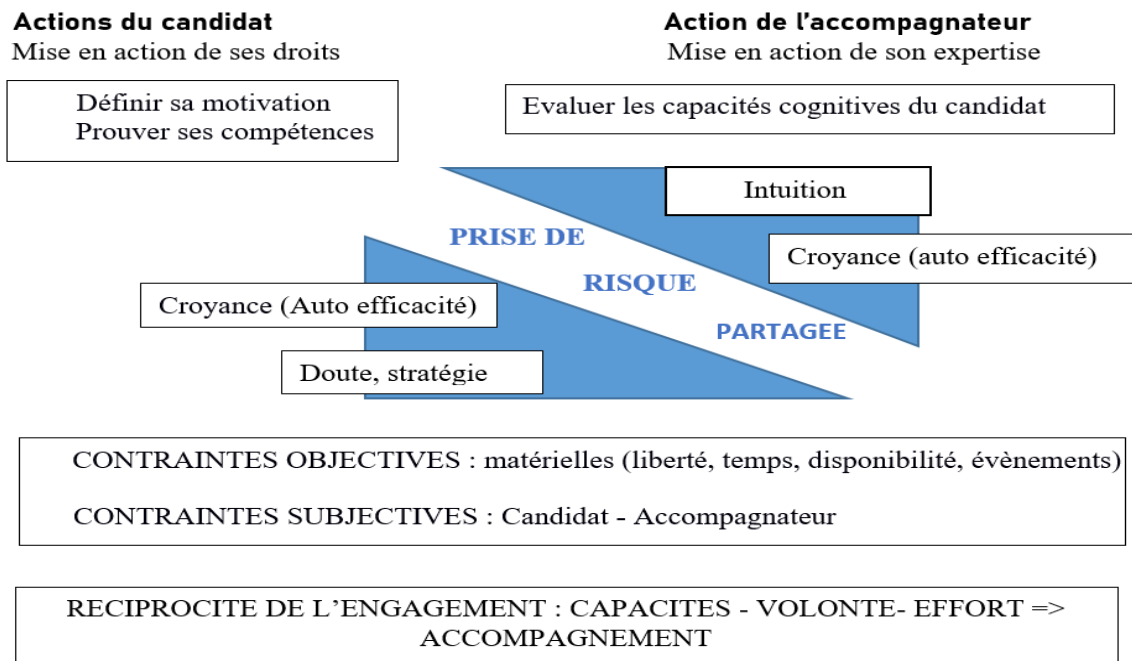


Figure 16 : Mise en œuvre de l'engagement réciproque

✦ *Commentaire*

Pour que l'accompagnement soit viable, l'engagement nécessite une réciprocité permettant un travail de coopération entre les deux acteurs pour atteindre les objectifs fixés. Si la motivation d'entrée dans le dispositif est forte, le candidat va être très impliqué et sa demande de soutien vis-à-vis de son accompagnateur sera importante et appellera également à une implication forte de la part de son accompagnateur.

Si la motivation du candidat repose uniquement sur une demande de reconnaissance, lors d'un décrochage sa persistance sera faible si la demande de reconnaissance n'est pas légitimée par la preuve de ses compétences.

La croyance et l'engagement ont un effet additionnel qui renforce la relation et la détermination à réussir pour les deux acteurs.

La prise de risque concerne le candidat vis-à-vis de lui-même : ses capacités peuvent s'avérer insuffisantes. L'accompagnement est en échec dans la mesure où l'accompagnateur ne peut compenser les défaillances cognitives du candidat malgré une forte implication. La prise de risque concerne alors l'accompagnateur. Sa prise de risque se situe au niveau de son évaluation

a priori qui s'avère inexacte en cas d'abandon ou d'échec de validation, tout du moins en première analyse.

Résumé

L'accompagnement en VAE est d'abord une rencontre humaine même si elle est traversée par la technique en raison du formalisme de la procédure VAE. Le travail de VAE est un espace d'interactions dans lequel se jouent localement des représentations identitaires et des définitions de soi sujettes à confrontations, ajustements et négociations. L'accompagnateur doit prendre en compte la dimension humaine du travail d'accompagnement et les stratégies qui sont liées à ces enjeux personnels s'il veut que la démarche aboutisse. Pour cela, il doit être en capacité d'accueillir cette demande globale (enjeux et désirs sous-jacents) qui repose sur son expertise mais aussi sur sa personne et nécessite une écoute particulière qui fait que le travail revêt un caractère psychologique.

Chapitre 12 Pour une approche centrée sur la personne indissociable de l'acte d'accompagner en VAE

Avant-propos : l'accompagnement est un enjeu de société

L'accompagnement est un enjeu de société social et humain. Il est d'autant plus nécessaire lorsqu'il se destine à un public fragilisé. Il s'agit de ne pas laisser les gens sur la touche et de faire de l'accompagnement une mission d'utilité sociale et démocratique en évitant en cas d'interruption ou d'échec, les sorties « sèches » d'un dispositif dans lequel les personnes n'auraient pas trouvé un chemin d'amélioration de leur existence. Cette mission incombe aux accompagnateurs y compris lorsque qu'une personne qui a échoué ou décroché d'une démarche telle que la VAE, ne sorte pas avec moins de ressources, de chances, d'espoirs etc. (par rapport à sa situation telle qu'elle se présentait à l'entrée du dispositif) en étant renvoyée à elle-même, mais qu'elle puisse exploiter de nouvelles pistes.

Agir de la sorte, en tant que professionnels de l'accompagnement, c'est agir en responsabilité grâce à son libre arbitre et avec ce que cela comporte de risques diffus et de risques avérés. Cela engage d'autant plus les accompagnateurs qu'ils ne savent rien des conséquences du décrochage, c'est-à-dire de ce qu'il advient des personnes qui décrochent au niveau psychologique, matériel, personnel, affectif etc. Il y a donc une grande prise de risque vis-à-vis des personnes dont sont chargés les accompagnateurs, à ne pas chercher à comprendre - à partir de raisonnements particuliers - les causes de l'abandon dues à des perturbations particulières qui sont intervenues en amont ou pendant la phase d'accompagnement et qui activent les dimensions psychologiques dans et par le travail en VAE, accentuant un déséquilibre déjà précaire. La prise de conscience de ces enjeux est fondamentale pour laisser advenir une personne, sans la laisser « tomber ». Des choses restent à faire à partir de la sortie du dispositif, alors qu'un passage a été inventé pour permettent la réalisation de celles-ci.

Il s'agit de tenter de rendre intelligible l'expérience de la relation humaine, la saisir dans toute sa complexité et sa richesse en incluant des dimensions enchevêtrées : cognitive et langagière ; spatio-temporelle ; psychique et affective ; symbolique ; d'altérité ; psychopathologique. Cette façon de concevoir l'accompagnement dans sa dimension anthropologique suppose une posture idéologique différente.

12-1 Nécessaire prise en charge des besoins des bénéficiaires lors de l'accompagnement en VAE

Plus que l'adéquation au dispositif, l'expérience nous démontre - grâce à la détermination des accompagnateurs centrée sur la personne dans son environnement ici et maintenant, à court terme ou à plus long terme - les possibilités d'évolution de l'accompagnement qui doivent être envisagées par les professionnels pour tenir compte de toutes les dimensions d'une demande.

12.1.1 Légitimation de l'individualisation des accompagnements en VAE

Interroger la pratique nous donne l'occasion de persévérer dans la volonté d'accompagner vers le succès par la persistance à la compréhension d'un état, d'un phénomène, d'un obstacle surgissant à un moment donné de l'accompagnement, tout ce qui constitue des empêchements à la poursuite de la démarche, en se situant à distance d'un travail classique, en s'efforçant de démontrer qu'une prise en charge différente est souhaitable pour parvenir à éclairer un parcours de prime abord incompréhensible. Y a-t-il à ce stade une prise en charge mieux adaptée qu'une autre ? Y a-t-il une habileté ou une façon de procéder qui permette de ne pas baisser les bras trop vite face à une contingence qui semble indépassable ? Bien qu'une forte hétérogénéité des pratiques existe, il faut à chaque situation nouvelle faire preuve de perspicacité, de créativité et d'adaptabilité face à la diversité des situations que les décrocheurs nous soumettent. A chaque fois, les situations placent les professionnels face à un challenge. Si les personnes qui décrochent retiennent l'attention des accompagnateurs c'est qu'ils ressentent une responsabilité vis-à-vis d'elles : un devoir moral à leur égard pour les mener au succès grâce à la mobilisation de la totalité de leurs ressources : humaines, intellectuelles, savoir-faire, et savoir-être, mais cela suppose qu'ils doivent aussi pouvoir compter sur les ressources des candidats qui doivent être assemblées à celles des accompagnateurs.

En cela, l'accompagnement est sans cesse menacé d'échec.

Par ailleurs, ne pas tenter de dénouer une situation, c'est également prendre le risque de perdre une dynamique et des moyens mis en œuvre : c'est perdre la promesse, l'investissement, et l'engagement. Cette remarque concerne le candidat et l'accompagnateur qui sont placés dans des problématiques imbriquées.

Il s'agit de faire réussir ceux qui en ont la détermination, mais qui « s'essoufflent » et pour lesquels l'écart ne nous paraît pas si grand à combler entre la démission et la finalisation (la production de l'écrit). Encore faut-il que le professionnel prenne l'initiative d'enquêter pour savoir d'où vient cette impossibilité chez la personne à concrétiser un projet, et quelle est-elle ? Est-ce un manque de confiance en soi ? De persévérance ? Une peur ? De l'échec ? De la réussite ?

Les accompagnateurs doivent être persévérants. Ils s'efforcent de soutenir leurs candidats du mieux qu'ils le peuvent en se mobilisant sur le terrain et en donnant corps à l'idée de « parcours » tout en s'efforçant pour chaque individualité de repérer les facteurs-clés de succès en termes de dispositifs de soutien, voire de réorientation.

L'orientation doit favoriser les transitions entre éducation, formation et emploi. Elle doit répondre à des problématiques personnelles (aspirations individuelles, équilibre vie professionnelle/vie personnelle etc.) et aux exigences du travail (évolution et reconnaissance des compétences, gestion des trajectoires professionnelles, requalifications, mobilités etc.).

12.1.2 La question du consentement

Paradoxalement en tant qu'accompagnateur du projet, est-il salutaire d'adopter une posture aussi généreuse et prévenante ? Elle doit avoir un sens et être en concordance avec les besoins et désirs exprimés par la personne, pour les prendre en compte et permettent qu'ils se réalisent. Encore faut-il que l'autre le souhaite ? Comment savoir ce dont il manque ? Comment être lucide sur ses besoins s'ils ne sont pas explicitement exprimés ? Ce qui est décelé, n'est pas forcément conforme à la réalité. Nous savons que la demande de première intention (obtenir une certification) ne correspond pas aux seuls désirs exprimés. Qu'elle est la vraie demande sous-jacente ? Devant ces inconnues, il est difficile de la déterminer. Il est impossible de désirer pour les autres, encore moins de savoir avec certitude ce qui est « bon » pour quelqu'un, même si l'intention et l'attention sont naturellement bienveillantes !

Le discernement qui permet d'identifier la problématique de la personne plus intime sous-jacente à la demande afin d'y répondre aussi parfaitement que possible, suppose que notre approche de l'accompagnement s'inscrive dans une vision plus anthropologique, plus humaniste, qui place l'individu au centre de l'activité de l'accompagnement. Plus précisément, c'est lorsque qu'une personne est prise dans un ensemble d'obstacles de tous ordres (par

exemple générés par le non emploi) qu'il « lâche » la VAE, par désarroi, manque de confiance, manque de soutien, parfois même, à cause de ces trois motifs cumulés.

Le repérage des causes d'abandon permet de comprendre pourquoi et quand il survient. Rétrospectivement, apparaissent (sont réinterprétés) les signes de décrochage successifs qui aboutissent à l'abandon définitif, que les accompagnateurs n'avaient pas perçus au moment où ils s'étaient produits. D'où l'intérêt de cerner le plus justement possible la problématique de l'individu.

Dans ces circonstances, il semble essentiel en tant que professionnels de repenser la pratique de l'accompagnement de manière critique. Les accompagnateurs sont-ils les mieux placés et qualifiés ou outillés pour gérer la complexité croissante des situations sociales ? Sans doute pas. Mais lorsque qu'ils sont témoins et partie prenante d'un événement qui entrave la collaboration et qui concerne une personne envers qui ils estiment avoir si ce n'est une responsabilité, en tous cas un rôle à jouer, n'est-ce pas légitime de se sentir concernés et de repérer ce qui commence à ressembler à l'apparition d'une prise de distance d'un candidat comme autant de signes avant-coureurs du décrochage pouvant le mener à l'abandon définitif de la démarche VAE ? Reconnaître ces signes en les qualifiant de demande implicite d'aide relève de l'éthique professionnelle.

12.1.3 Emergence d'une hypothèse forte : satisfaire le désir sous-tendu par la demande accroit les chances de succès de la démarche

L'analyse approfondie de la demande permet l'accès à la connaissance des désirs qui fondent la démarche, là où celle-ci s'enracine. La vraie demande (la demande au sens large incluant le désir sous-jacent) n'est pas seulement ce qui est énoncé, mais ce qui est donné à voir, la réalité ou la vérité de la personne, c'est ce qu'il faut prendre en compte sans que celle-ci ne soit nécessairement révélée. C'est une recherche. La demande produit des phénomènes psychologiques et/ou psychosociologiques. C'est en clarifiant le discours que la demande ainsi mise au jour émerge. Lorsque la motivation prédominante est mise en lumière (identifiée et articulée à la destination classique d'une demande de VAE, c'est-à-dire l'obtention d'une certification) ; le professionnel doit toujours se demander s'il est en mesure de réaliser l'accompagnement assorti de la demande sous-jacente intimement liée à l'implication dans la démarche de VAE et donc des chances de réussite de celle-ci. Cette double approche va lui permettre de répondre aux attentes de son candidat, non pas concrètement aux besoins

particuliers de chacun, mais en portant la personne à la concrétisation grâce à la réussite de la démarche. Pour ce faire, Il faut identifier les limites en termes éthiques, déontologiques et fonctionnels, c'est-à-dire efficaces pour l'accompagnement, en relation avec la compétence de l'accompagnateur qui peut toucher sans le savoir un conflit intrapsychique pouvant amener la personne à rompre l'alliance de travail.

Il doit toujours se poser la question : suis-je compétent ? Suis-je la bonne personne pour prendre en charge la totalité des phénomènes ? S'ouvrir au discours signifiant de l'autre permet de faire une vraie alliance. Il doit se sentir appeler par l'autre.

Trouver la bonne « porte d'entrée » pour un pas décisif, vers la « bonne » réponse à apporter y compris sous forme de solution transitoire. Une orientation dans l'accompagnement, un cheminement au plus près de la problématique garantit le succès qui n'est pas forcément la réussite dans le dispositif engagé. Le succès ne réside pas uniquement dans l'aboutissement d'une demande typique d'un dispositif, validée officiellement mais, lorsque sa réalisation n'a pas été possible, dans une réponse circonstanciée au motif d'engagement qui permettra à la personne d'exploiter le travail accompli en VAE compris comme un investissement. Cela nous renvoie à la notion de relativité des notions de réussite ou d'échec en VAE déjà évoquées dans notre recherche.

Ces développements nous invitent à nous interroger sur la diversité des champs professionnels pouvant être mobilisés pour nous permettre de porter une réflexion qui gagnerait à s'ouvrir sur une démarche prospective sur l'état des savoirs et pratiques professionnelles dans le domaine de la VAE. Cela suppose une redéfinition des actions d'accompagnement et de leur hiérarchisation pour imaginer de nouvelles méthodes de travail à mettre en œuvre. Cela requiert :

- De se situer dans une problématique professionnelle collée à la réalité des contraintes organisationnelles dont la flexibilité facilite le travail d'accompagnement en relation avec le contexte de la personne qui est accompagnée ;
- De comprendre (à partir du « maniement » d'un dispositif) ce qui se joue dans une relation en tenant compte des problèmes contemporains qui font obstacle à l'élaboration du travail de la VAE dans des conditions favorables à travers les récits et les analyses du travail portés à notre connaissance dans le cadre d'un travail d'accompagnement d'adultes ;

- D'expliquer les comportements, définir les motifs, les mobiles, les motivations qui déterminent la volonté de l'acteur d'agir en conscience (à partir d'une intuition) par une prise de décision à travers l'analyse des manifestations de décrochages ;
- D'améliorer ou renouveler les pratiques d'accompagnements afin d'apporter des solutions aux individus confrontés à des situations de travail de plus en plus fragilisantes et stressantes en leur permettant d'aller jusqu'à l'aboutissement de leur projet porteur d'ouverture, d'évolution et de transformation ;
- De démontrer à partir d'un dispositif qu'il est possible de l'appréhender dans un cadre légal, tout en développant plus largement par la résolution de problèmes son exploitation au service de la réinsertion professionnelle et sociale et ainsi contribuer à la diminution de la souffrance liée à l'exclusion par une plus grande implication et responsabilisation des acteurs aux problématiques de vie et d'inclusion.

Dans cette perspective, la définition des missions d'accompagnement s'en trouve transformée, élargie, modifiée. Agir en tenant compte de tous ces paramètres suppose une liberté de travail basée sur l'initiative, reposant sur des qualités morales et éthiques assumées par des professionnels de l'accompagnement, ainsi que sur un ensemble de prédispositions personnelles que ceux-ci mettent en œuvre.

12-2 Enjeu général : L'acte d'accompagner exige une approche humaniste de l'accompagnement

12.2.1 Représentation schématique d'un accompagnement humaniste

Au cours de l'accompagnement, le sujet tout entier est engagé, nous travaillons avec lui sur le sens personnel et social de son parcours et de son inscription dans la démarche de VAE, ses mobiles, ses buts. La prise en compte systémique de la réalité de la situation dans laquelle il se trouve à l'entrée du processus nous amène à considérer son projet englobant sa problématique de vie.

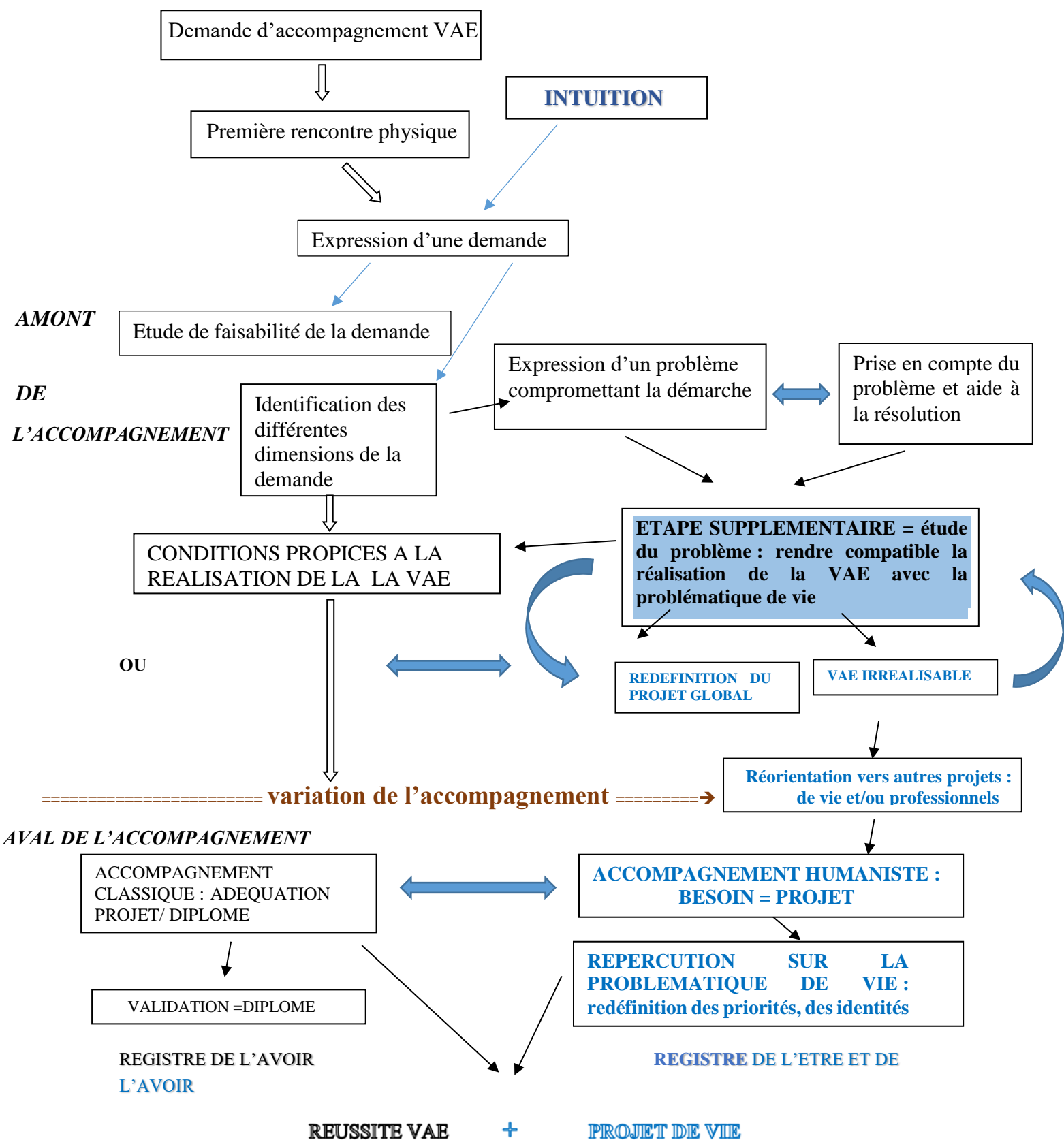


Figure 17 : Approche humaniste de l'accompagnement dans le cadre d'une démarche de VAE englobant la problématique de vie

★ *Commentaire*

La VAE s'insère dans les projets personnels de la personne. Seule une approche élargie de l'accompagnement en VAE prenant en compte l'interaction de la démarche de VAE avec les autres sphères de vie permet de créer les conditions favorables à sa réalisation. En conséquence, l'ordre des priorités doit être respecté (urgence de réalisation, perte d'emploi imminent, précarité matérielle, problème de sante etc.). Lorsque des problèmes conjoncturels font obstacle à la réalisation du travail, l'accompagnateur doit les appréhender en adaptant l'accompagnement : varier l'accompagnement en fonction de la problématique du candidat à la VAE d'accompagnement permet de « reconfigurer » la demande, la réorienter, ou même la transformer en un autre projet plus adéquat aux besoins ponctuels rencontrés par le demandeur lorsqu'il y a impossibilité à concrétiser la demande malgré la forte mobilisation de celui-ci.

La prise en charge humaniste permet d'éviter les abandons, en agissant sur les obstacles (situation-problème) par la prise en considération de la problématique de vie de l'individu. L'intérêt d'insérer une étape supplémentaire en amont du processus permet d'identifier ce qui fait obstacle au projet, pour permettre sa consolidation. Cela équivaut à lui donner une fondation, qui est d'autant plus fiable que ce qui fait obstacle sont des enjeux parfois vitaux pour le demandeur (évite l'exclusion, aide à la réinsertion, problèmes économiques personnels et familiaux souvent intriqués).

En variant la pratique d'accompagnement (accompagnement adaptatif et personnalisé) en amont (dès l'entrée dans le dispositif) à partir de situations probables de décrochage, voire d'abandon il est possible de diminuer les risques de certains décrochages.

Lorsque les accompagnateurs parviennent à lever les obstacles, ils permettent au projet d'aboutir, que ce soit sur un diplôme ou sur une redéfinition du projet, en passant pas une réorientation. La procédure porte la démarche au-delà de l'objectif à atteindre attendu, qui est d'obtenir un diplôme. Cela suppose de la part des acteurs impliqués dans l'élaboration de ce projet, une prise en charge inédite qui sort du cadre de l'accompagnement fonctionnel ou adéquationniste. Nous sommes à la fois dans le registre de « l'Avoir » et de « l'Etre » par un processus de transformation de l'identité sociale, professionnelle et en l'occurrence personnelle et existentielle.

L'actualité privilégie la quête de la reconnaissance à la construction identitaire. Caillé (2007) dans son ouvrage intitulé « *La quête de reconnaissance, nouveau phénomène social total* » évoque à ce propos l'explosion contemporaine de cette quête de reconnaissance qui, selon lui nous fait passer du registre de « l'Avoir » à celui de « l'Être », l'individu étant soucieux d'être « pris » dans sa singularité. Cette représente un objet de questionnement de la pratique d'accompagnement dont l'enjeu est social.

12.2.2 Une stratégie de contournement

Pour se détourner il faut se lever, se mettre en chemin vers, en passant par un détour. Celui-ci peut être intérieur. L'intuition en est un exemple, elle nous permet de confronter nos impressions dans le réel, vers l'extérieur, vers une rencontre pour « ex-ister » : pour se détourner, il faut être.

Il est toujours surprenant de voir à quel point les collègues que nous rencontrons dans des réunions d'analyse de pratiques ou au cours des jurys de validation ont les mêmes préoccupations et les mêmes questionnements par rapport à ces sujets. Cette mise en commun de leurs observations et de leurs analyses relatives aux désistements inexplicables mais comptabilisés constitue une véritable source d'inspiration et de réflexions pour endiguer le phénomène des abandons liés à une « perte de moyens ». Ces riches contributions sont perdues, mais mises en commun, elles peuvent être repensées collectivement. Toutefois, on peut regretter qu'elles ne soient exploitées au-delà du séminaire alors que le phénomène des abandons en VAE ne laissent aucun des acteurs concernés indifférents, pour autrui et pour eux-mêmes.

12.2.3 Jouer avec la règle : travail réel et travail prescrit

Si l'on reprend la distinction établie par les ergonomes entre le travail réel et le travail prescrit, on s'aperçoit que le travail prescrit est fortement codé dans du discursif, qu'il donne lieu à une importante production symbolique, en particulier écrite – règlements, notices, procédures, schémas etc. – qui décrit et prescrit le travail tel qu'il doit être accompli. En revanche, le travail réel ne donne pas lieu à un même type d'activité de verbalisation et d'écriture. Il se fait, s'accomplit. Pour des raisons d'efficacité ou de rentabilité, les règles au travail sont constamment transgressées par les salariés. Ainsi, le travail réel ne renvoie donc pas à une activité sociale de verbalisation. Il est par excellence le lieu de savoir-faire incorporés plutôt que verbalisés. Il est même le lieu du non-dit, de ce qui ne peut pas s'exprimer puisqu'il est le

lieu où on se conduit différemment de ce qu'il est prescrit de faire. Il est aussi le lieu du secret, de ce qui ne doit pas se dire à l'extérieur de l'équipe et du bureau parce qu'il est le lieu où l'on n'agit et où l'on ne parle pas comme il est prescrit de faire.

La prescription du travail trouve facilement à se couler dans le moule du langage, en revanche, le travail réel avec ce qu'il implique d'inventivité, de découvertes, de réponses immédiates aux multiples aléas et aussi de « libertés » avec les façons prescrites de procéder, est plus difficile à extérioriser pour le décrire.

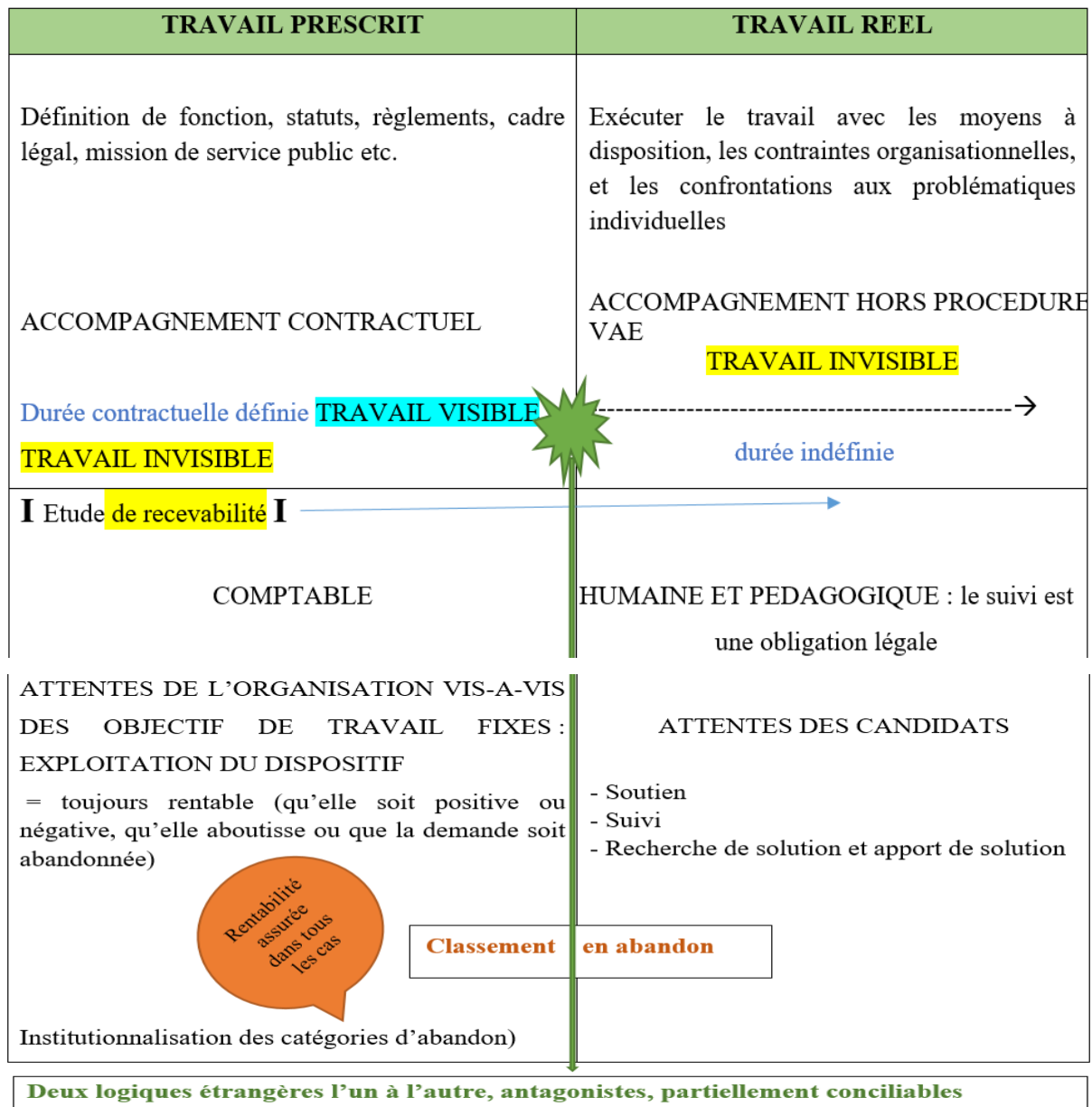


Figure 18 Une approche dialectique du travail d'accompagnement en VAE

✦ *Commentaire*

L'accompagnateur est pris dans un réseau de contraintes dialectiques de nature différentes. L'activité d'accompagnement comme l'a bien souligné Paul « *est un processus complexe chargé affectivement qui impose une élucidation de sa relation à autrui, une réflexion et une distanciation par rapport à sa pratique, son implication et son engagement ainsi que sur la gestion de la distance et de la proximité* » (2013, p.99). La recherche d'une harmonie entre le travail prescrit et le travail réel est coordonnée à la recherche d'un équilibre entre le respect de la personne et le respect de la procédure d'une part ; et entre la préservation de son intégrité et de ses valeurs et le souci de bien faire son travail d'autre part.

12-3 Les leviers d'actions

12.3.1 Un écart bénéfique est une aptitude à la rencontre

Pour l'accompagnateur, prôner et exercer un accompagnement beaucoup plus solidaire en s'émancipant de l'accompagnement traditionnel si nécessaire, implique une autonomie et un courage dans sa pratique par une prise de conscience des enjeux sociétaux en maniant un outil représentant un levier qui est à portée de main professionnelle. La posture de l'accompagnateur n'est pas simplement calquée sur une procédure mais participe d'une éthique du travail qui doit tout d'abord se fonder sur ce caractère essentiel de la relation de travail.

L'attention doit être portée sur « l'avènement-événement » qui peut à tout moment survenir, l'homme et le monde n'étant pas des choses, ils adviennent (différent de deviennent). Or, l'avenir, porte un nom qui ne peut se construire sans un ancrage (Ouaknine, 2015). Celui-ci permet de (re) trouver sa place dans le monde soit directement soit indirectement (diplôme-réparation, deuil-réorientation, inclusion-resocialisation) en rejouant sa situation, en recomposant son histoire.

12.3.2 Quel est le devenir d'une relation basée sur la technique ?

Qu'elle dure le moins possible ? Le but est qu'elle s'annule d'elle-même, c'est-à-dire une fois le but atteint. Alors quand y a-t-il relation ? Quand deux agents libres et autonomes se rencontrent ? En réalité, personne n'est vraiment autonome. La relation embarrassée de la

technique doit être pensée autrement pour être productrice de liberté et d'autonomie pour les deux parties. Elle doit remettre en cause la procédure sous peine que celle-ci génère un type de relation fermé qui empêche de sortir d'une demande de VAE qui soit une démarche de simple appariement (personne/diplôme) pour aboutir à un déploiement prenant en compte la totalité de besoins identifiés de la personne au lieu de se focaliser uniquement et avant tout sur l'adéquation de la demande au dispositif sous peine d'exclure un certain nombre de demandes. A partir d'un « prêt à accompagner », il faut intelligemment et avec sensibilité trouver une approche appropriée sous peine de perdre le candidat faute d'avoir pris en compte la partie essentielle de la demande.

L'accompagnement se fait donc au cas le cas, c'est une création pas à pas qui s'élabore à partir d'une matrice et des outils d'investigation communs.

12.3.3 Le pas de côté : un accompagnement qui vaut le détour

Il s'agit pour le professionnel de sortir du travail classique pour affronter les obstacles aux réalisations des besoins individuels afin, non seulement de ne pas faire perdre de chances au candidat pour se réaliser, mais de surcroît faire en sorte d'augmenter ses chances de trouver des réponses comme autant d'occasions de progression et d'accomplissement d'un destin plus favorable : engager un parcours à devoir sécuriser soumis aux aléas tout en imaginant des transitions concertées afin que la personne ne se sente pas disqualifiée ou déqualifiée. L'ambition pour l'accompagnateur est de l'aider si ce n'est à prendre une revanche sur la vie, du moins reprendre le contrôle de sa vie, et d'une certaine manière en échappant au déterminisme.

Face à un enlèvement, à un être fermé, statique, il y a un détournement possible, un pas de côté à réaliser. Il se dégage « un autrement faire » en se distanciant de certaines pratiques et en s'affranchissant de la forme standardisée du traitement de la demande fixée par le législateur en prenant une distance avec la doctrine (approche techniciste : une motivation/un diplôme) dont le processus (la succession des étapes du dispositif) est propre à chaque organisation de travail :

- Il existe une façon de s'approprier ce dispositif propre à chaque professionnel de l'accompagnement en transcendant la technique ;

- Il existe une façon de mettre en pratique le dispositif VAE par l'exploitation de son potentiel, sans détourner cet objet de sa fonction initiale mais en élargissant le champ des opportunités qu'il permet d'atteindre.

12-4 Ressources et développements de la VAE

La connaissance approfondie du dispositif VAE permet de l'appréhender à travers un prisme plus étendu : il est plus que ce à quoi il donne accès. Un moyen d'obtenir un diplôme + un instrument d'orientation et de développement quel que soit le résultat de la VAE. Dans cette logique, le dispositif est appréhendé comme un instrument de sauvegarde du travail collaboratif déjà accompli (tout au long de l'accompagnement) mais aussi de productions à venir : la VAE est ce qu'on en fait et la finalité du dispositif renferme des exploitations illimitées.

Nous concevons que la moindre des choses, lorsque quelqu'un souhaite entrer dans un processus d'autonomisation et d'émancipation est de faire en sorte de ne pas l'exclure de l'objet qu'il s'est choisi pour agir sur sa propre vie et pour atteindre son objectif (premier, second, ou intermédiaire, selon les cas) et ce à n'importe quelle étape du processus d'accompagnement, et encore moins le discriminer. L'accompagnateur doit élargir le champ des possibles et proposer des pistes d'élucidation et d'amélioration du parcours par une étude fine du projet en décomposant, le cas échéant les difficultés à surmonter :

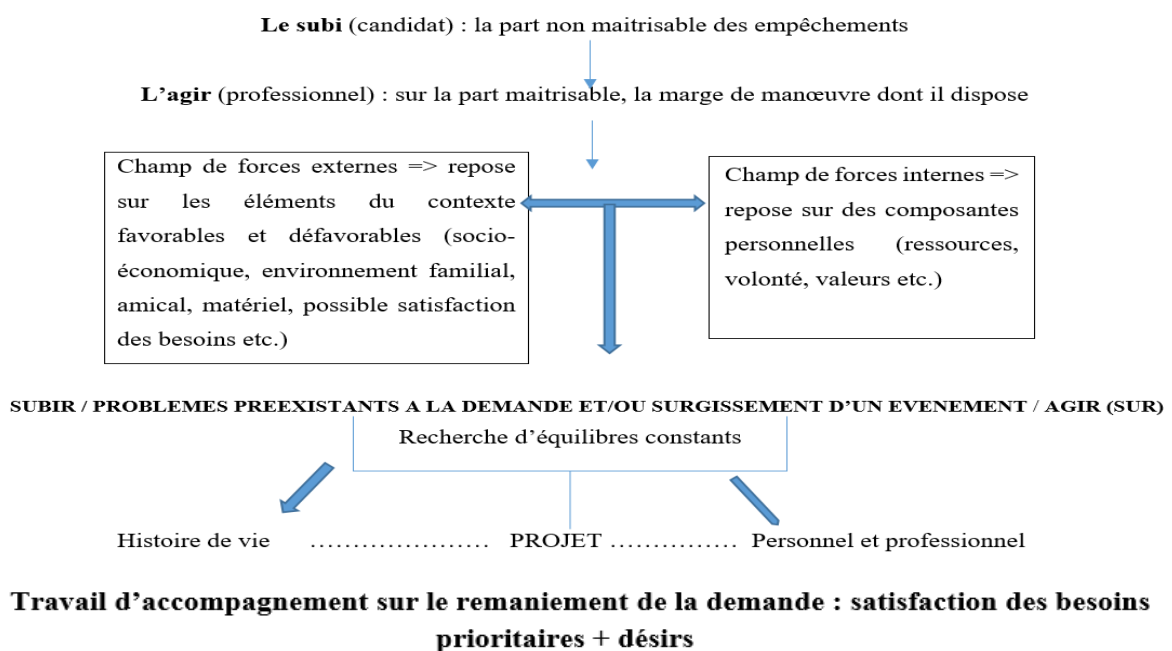


Figure 19 : Rééquilibrage de l'accompagnement

12.4.1 Le phénomène de latence

Peut-on interpréter le phénomène qui consiste à instaurer une interruption dans la relation d'accompagnement en une sorte d'acceptation tacite de l'engagement dans la démarche de la part du candidat ?

Cette période de « faisabilité relationnelle » est matérialisée par la survenue d'une période de latence, un délai pendant lequel chacun mûrit la possibilité d'une alliance de travail positive dans la durée. Cette fonction est un savoir-faire implicite. L'ajustement à l'autre opère dès les premiers instants. Chacun des acteurs envisage l'accompagnement.

Cette phase est la plus déterminante pour persister dans la démarche, et la plus fragile. La durée de cette phase est le facteur déclenchant de la perte ou de la continuité de l'engagement. Certaines demandes sont vouées à l'échec, si on ne sait pas qualifier cette phase. Le stockage qui se matérialise par une pratique de classement est alors l'antichambre des abandons définitifs des demandes.

L'accompagnement devient une dynamique de développement et de co-construction personnelle et psychologique liant intimement les deux parties par la création d'un objet commun.

Les effets du temps sont incompatibles avec une approche de l'accompagnement répondant aux besoins de la personne en s'adaptant à son rythme dans le cadre du respect de la procédure administrative et comptable.

Dans cette approche sensible et compréhensive on ne peut enfermer la personne dans le respect d'un délai de réalisation (différent d'accomplissement) qui procèdent de l'ordonnement séquencé d'une organisation de travail imposée (la logistique du traitement des dossiers et le respect des délais légaux de réalisation liés aux différents modes de financement qui ont eux-mêmes leurs propres logiques de fonctionnement) : ce qui va à l'encontre de la tendance à vouloir réformer la VAE (réglementation) dans le sens d'un raccourcissement des délais.

12.4.2 Les niveaux de fragilisation

L'accompagnement peut mettre en péril un équilibre précaire ou difficile à maintenir. Nous nous interrogeons sur l'existence d'un effet pervers de l'accompagnement : est-il facilitateur ou fragilisant ?

Pour éviter les abandons en VAE faut-il abandonner l'accompagnement ? A tout le moins « déstandardiser » les pratiques d'accompagnement en VAE pour ne pas compromettre le maintien de l'équilibre de chaque problématique personnelle comprise dans chaque histoire de vie.

La question est de savoir si la présence d'un accompagnateur et donc d'un accompagnement en VAE, avec ce qu'il comporte de déstabilisant pour la personne ne génère pas plus de difficultés que d'avantages. L'absence d'accompagnement, c'est-à-dire de l'intervention d'un tiers, entre soi et le travail d'écriture éviterait-il la fragilisation du Moi qui génère des abandons ?

Nous avons repéré deux niveaux de fragilisation.

- Premier niveau de fragilisation

Les personnes en accompagnement, même s'ils ont franchi les deux premières étapes (faisabilité administrative et pédagogique) se trouvent parfois en grande difficulté. En situation de vulnérabilité dès le départ (faiblement scolarisées, vulnérabilité particulière sur le plan personnel), elles peuvent être exclues du dispositif. Cette vulnérabilité va croître en situation d'accompagnement. Le déséquilibre va s'accroître à cause des perturbations engendrées par l'entrée dans le dispositif mais également le cas échéant, à cause de la survenue d'événements perturbants. L'effet cumulatif et progressif est déstabilisant.

- Deuxième niveau de fragilisation

Il peut s'exprimer ainsi par une candidate : « on ne sait pas où, comment, chez qui, va être perçu le récit de nos problèmes ! ». C'est la nature même du dispositif, les occasions de se confier etc. qui provoquent des conduites à risques de décrochage, parce que la faille s'origine en premier lieu dans la mise à nu de son Moi.

Plusieurs forces aux temporalités différentes sont en tension : la déconstruction du Moi « présent » que l'exercice impose et la construction du Moi « futur » revalorisé qui correspond à son « idéal du Moi », tel un Moi fantasmé par l'anticipation du résultat espéré.

L'accompagnement est par essence thérapeutique qui s'invite dans le travail de VAE. Le professionnel de l'accompagnement doit savoir gérer ces phénomènes. Les conduites à risques et la conscience de celles-ci provoquent des fissures, d'abord dans la relation interpersonnelle, puis dans le rapport au travail de VAE, qui se manifestent par des comportements d'échec, de fuite, d'évitement. Autant de signes avant-coureurs des risques de décrochage en VAE.

12.4.3 Dématérialiser ou déshumaniser la VAE ?

Si l'accompagnement produit un déséquilibre pouvant mener à l'abandon, la suppression de l'accompagnement permettrait-elle d'endiguer ce phénomène et de neutraliser la variable perturbatrice, qu'est l'intervention humaine ? L'écrit pourrait facilement être réalisé numériquement (se réduisant à un travail de soi à soi via une interface homme/machine) et facilement transmis à un jury valideur sans aucune relation humaine.

- *La mécanisation du travail en VAE : la dématérialisation*

S'il l'on pousse un peu plus loin la réflexion, deux configurations peuvent être envisagées, deux visions correspondant à deux versions possibles pour la réalisation d'une VAE selon deux approches :

1. Une approche mécanisme : L'écrit est effectué directement sur une interface informatique de travail pour les personnes rompues aux nouvelles technologies (ce qui correspond dans la pratique aux candidats occupant des fonctions d'encadrement (ceux-là sont enclin à réussir).

Inconvénient : cette approche a le désavantage d'éliminer les personnes les moins à l'aise avec la dématérialisation de la procédure et les personnes dont les capacités cognitives et/ou les expériences dans le domaine de l'écrit ou de l'oral sont insuffisantes : manque d'apprentissage par l'éducation, problèmes liés aux représentations négatives de l'écrit et à une maîtrise imparfaite de la langue écrite en elle-même. Et surtout, le dispositif de validation d'acquis présuppose chez les candidats l'existence d'une compétence scripturale, ce qui reste pour le moins discutable (Crognier, 2007).

2. Une approche mixte : pour pallier à cet inconvénient, on pourrait concevoir deux types de réalisation de VAE selon les profils des candidats : ceux pouvant se débrouiller seuls ; et ceux qui sont les moins qualifiés en proposant une assistance informatique afin de donner les mêmes chances de réussite à tous dans un souci d'équité et de justice.

Inconvénient : le travail étant informatisé, le candidat est seule face à une application

Pour autant, la réalité d'aujourd'hui concernant la transformation du travail d'accompagnement nous contraint, en tant que chercheurs à émettre quelques réserves. Il est probable, en effet, que l'informatisation croissante de l'accompagnement ne bénéficie pas en priorité aux personnes qui en ont certainement le plus besoin : les non-diplômés, les demandeurs d'emploi. La dématérialisation du travail (celui du candidat et celui de l'accompagnateur) met en lumière la ce qu'on appelle la fracture numérique, c'est-à-dire les inégalités d'accès aux technologies numériques. Elle se mesure tant d'un point de vue de l'outil, que de l'usage.

12-5 Pour éviter les abandons en VAE faut-il abandonner l'accompagnement ?

Le déséquilibre psychologique qu'engendre le travail de VAE a un impact sur la possibilité de s'inscrire dans une dynamique positive dans la durée, c'est-à-dire, qu'il peut compromettre l'engagement nécessaire à la réussite. C'est en quelque sorte un corps à corps entre soi et soi : la personne telle qu'elle se décrit au présent authentiquement, et la personne en devenir qui lutte dans l'adversité pour se transformer socialement. Or, dans la vie cette opportunité de transformation de soi est très rare. Le choix la VAE pour réussir cette métamorphose n'est pas un exercice aisé.

L'effort de l'accompagnateur pour maintenir l'équilibre pour chaque problématique personnelle est facilité par la déstandardisation des pratiques d'accompagnement en VAE. Nous nous posons la question du bien-fondé de l'accompagnement : est-il facilitateur ou fragilisant ?

Plusieurs facteurs d'influence agissant sur l'équilibre psychologique ont été observés, sous forme d'incompatibilités entre la fin et les moyens pour atteindre les objectifs : entre le réel du travail et les tâches prescrites. Il y a incompatibilité entre deux types d'accompagnement possibles qui ne s'excluent pas l'un l'autre en théorie. L'accompagnement « incarné » dispensé en face à face par une personne physique, nécessitant une rencontre ; et « l'accompagnement assisté par ordinateur » qui permet les échanges et les corrections à distance (par courriels et téléphone)¹⁴⁴.

Poser la question en ces termes et sous une forme caricaturale - nous en avons bien conscience - revient à évoquer la question de l'élimination de l'accompagnement tel qu'il se pratique

¹⁴⁴ Il existe des cas où l'accompagnement en VAE se fait exclusivement à distance y compris l'épreuve orale de validation devant un jury, lorsque les candidats travaillent et vivent à l'étranger (expatriation, missions ponctuelles).

aujourd'hui et qui ne fait pas ses preuves, qui vient déstabiliser notre conviction de l'indispensabilité de l'accompagnement dans la réussite de la démarche en VAE. A tout le moins, il est légitime de se poser la question de la déconstruction des pratiques d'accompagnement en VAE pour comprendre leur influence sur la déstabilisation de l'équilibre psychique de chacun pris dans sa problématique personnelle.

Il s'agit de nous interroger sur la part de perturbations que peut poser la nécessaire confrontation avec un autre concernant ce qui relève de l'entièreté de son histoire. Ainsi, il semblerait que nous essayons de boucler une boucle sur la fonction d'un phénomène d'interruption imposé au processus d'accompagnement qui pourrait expliquer les « pertes » de candidats dont ni les professionnels de l'accompagnement, ni les candidats ne savent sortir. Le délitement de la relation aboutissant finalement à un point de non-retour.

Résumé

L'accompagnement en VAE mobilise des valeurs humaines auxquelles le praticien adhère. Elles ont à voir avec l'éthique et la déontologie mais pas seulement. Elles concernent ses qualités humaines qui sont indissociables du travail d'accompagnement et sont indispensables pour prendre en compte à la fois les exigences du dispositif mais également pour être en capacité de gérer les demandes concernant tous les aspects de la vie des personnes c'est-à-dire en prenant en compte leurs besoins. En ce sens, l'accompagnement typiquement hétérogène ne peut qu'être centré sur l'individu, adapté à celui-ci tout en jouant avec les règles de travail, pour un type d'accompagnement et pour un dispositif donné. Pour cela, accompagner exige la mise en œuvre de combinaisons d'actions constituant une pratique sans cesse renouvelée. A la fois technique et soutenant humainement, un accompagnement efficace suppose outre des qualités humaines, une expertise (intelligence de la situation) que tout professionnel de l'accompagnement ne possède pas forcément. Même si la qualité de la relation permet de surmonter les difficultés techniques du dispositif, elle est insuffisante face à l'exigence d'un accompagnement engageant tous les domaines de la vie.

QUATRIEME PARTIE :

ETUDES ORIGINALES SUR LES PHENOMENES D'ABANDON EN VAE EN LIEN AVEC LES PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

« Je ne perds jamais. Soit je gagne. Soit j'apprends ».

Nelson Mandela

« La conquête que nous avons à faire est une conquête mentale : passer du concept de 'changement' à celui 'd'adaptation permanente', passer de la vaine et fébrile recherche d'un modèle idéal à la patiente construction d'un devenir idéalisé ».

Dominique Genelot

Avant-propos

La quatrième partie est consacrée à l'opérationnalisation de la recherche. Elle expose l'inventaire des enquêtes que nous avons réalisé auprès des différentes populations d'individus concernés par le dispositif VAE. Il s'agit d'une enquête de satisfaction auprès de candidats accompagnés ayant abandonné le dispositif en cours d'accompagnement. Nous nous attachons au rôle de l'accompagnement dans la réussite à la VAE, afin de recueillir les premières impressions pour mieux cerner le rôle de l'accompagnement dans la formation d'un désinvestissement progressif, en cherchant à savoir si la qualité du lien, sa valorisation (préservation) joue un rôle dans l'évitement des abandons de VAE en cours d'accompagnement.

En raison de la grande diversité des situations et des protocoles d'application, cette thèse n'ambitionne pas de rendre compte de tous les facteurs amenant à la rupture d'un engagement d'une VAE. La première enquête que nous allons vous présenter est localisée dans un grand organisme de formation supérieure, le Cnam, lequel ne permet pas non plus de prétendre à la représentativité des abandons en VAE à travers quelques cas présentés. Ceux-ci, illustrent une analyse dite phénoménologique d'un processus de validation dont nous discutons ici les potentialités et les possibles exploitations dans la suite d'un parcours en lien avec l'actualité microéconomique et macroéconomique que nous allons décrire.

Ces observations enrichies de cas concrets visent à nourrir nos réflexions avec l'ambition de proposer une conception originale et sensible de notre objet de recherche afin d'être en mesure de faire des propositions quant à son devenir et à son exploitation optimale.

Nos investigations ont été menées grâce avec une exigence du respect du terrain, des faits et événements personnels relatés avec circonspection dans leurs possibles interprétations.

A partir du constat observé depuis plusieurs années au niveau national de l'augmentation des abandons des candidats à la VAE, nous nous sommes attachés à essayer de comprendre pourquoi un pourcentage grandissant de candidats n'aboutit pas à la réalisation de la VAE : ni à la concrétisation de l'entrée dans la procédure, ni à la remise du « dossier d'expériences » pour validation et, par voie de conséquence puisque la démarche n'est pas aboutie, ni à l'obtention du diplôme convoité.

Nous avons démontré empiriquement que les abandons pouvaient procéder d'interruptions, de ruptures, de délitement du lien accompagnateur-accompagné avec la distance du temps. Dans les faits, les raisons sont en réalité beaucoup plus complexes et très diversifiées par la pluralité des situations et des parcours de vie. Pour toutes ces raisons, nous n'avons pas fait d'hypothèse à priori du fait de la nature exploratrice de notre recherche. Néanmoins, nous pensons que le lien intime qui se crée entre les deux personnes impliquées favorise la réussite.

La littérature n'offre pas ou peu de recherches portant sur le rôle de l'attachement en relation avec la force du lien qui unit deux personnes dans cette entreprise particulière qu'est l'activité d'accompagnement, parce qu'à la fois émotionnelle et intellectuelle. Emotionnelle, vis-à-vis d'une personne engagée dans le dispositif de VAE dans la mesure où c'est l'histoire de l'individu qui va servir de matériel à la construction d'un récit de parcours de vie professionnelle jalonné d'événements d'ordre personnel. Et intellectuelle, dans la mesure où le domaine privé et le domaine professionnel s'entremêlent afin de coproduire à destination d'un « public » à un instant donné le fruit arrivé à maturation d'une longue collaboration entre deux individus dont la seule justification du lien et sa force, réside dans la réussite mutuelle de cette démarche incertaine quant à son issue, qu'est la VAE.

Chapitre 13 Présentation des études

Ce chapitre recense les enquêtes que nous avons réalisées auprès des différentes populations d'individus concernés par le dispositif de la VAE. Elles porteront sur le phénomène d'abandon en VAE en lien avec les pratiques d'accompagnement afin de saisir le mécanisme de désengagement vis-à-vis de la démarche. Nous exposerons la problématique générale, la méthodologie et les outils d'investigation utilisés ainsi que la description du terrain de recherche et les spécificités de l'organisation de travail choisie pour nos études.

13-1 Introduction

La question de départ est née à partir d'un cas de conscience professionnelle rencontré dans le cadre de notre activité, exercée en qualité de conseiller en VAE et qui a reposé sur un constat : alors qu'un grand nombre de candidats sont engagés dans un accompagnement, une partie d'entre eux sont peu à peu perdus de vue. Cela se manifeste par une prise de distance physique et temporelle ayant pour conséquence une rupture de communication écrite (par courrier et courriel) et téléphonique entre les candidats et leur accompagnateur.

La question qui se pose aux accompagnateurs est de savoir si cela signifie que les candidats ont abandonné définitivement leur démarche VAE et s'il faut classer leur demande. En d'autres termes, ils se demandent comment interpréter cette rupture de communication engendrant aussi la rupture d'un lien interpersonnel engagé : s'agit-il de personnes doutant de leur motivation, ou bien indécises, ou bien encore empêchées par un événement venant de se produire et qui impacte leur démarche ? En d'autres termes, est-ce un choix délibéré de la part du candidat de ne pas donner de nouvelles en perdant volontairement le contact avec son accompagnateur ou s'agit-il d'une impossibilité qui le contraint à ne pas donner suite à sa démarche ?

Par le silence et l'absence qui établissent un « temps mort », la question du rapport au temps et du sens de ce phénomène qui donne un statut provisoire aux demandes en *stand-by* s'est imposée à notre recherche pour tenter d'en faire une analyse : s'agit-il d'un abandon ? Est-il provisoire ou définitif ? S'agit-il d'un empêchement surmontable ou bien indépassable ? De quelle nature est cet empêchement ? S'agit-il d'une décision unilatérale et strictement personnelle de la part d'un candidat dont il faut respecter la décision ?

Devant cette perplexité, nous nous sommes sentis concernés par ces questionnements pour lesquels, par ailleurs, nous ne savons pas si leurs résolutions relèvent des missions des accompagnateurs.

A défaut de réponses évidentes, nous tentons une interprétation en terme d'hypothèse. En effet, nous pouvons nous demander si cette « latence » a une fonction, en l'occurrence celle de « réamorçage » de l'engagement dans le travail d'élaboration d'une VAE. Autrement dit, la prise de distance constatée, imposée ou contrainte, est-elle une étape permettant la maturation d'une réflexion aboutissant à la confirmation d'un engagement dans un travail long et difficile qu'est la production intellectuelle à fournir (l'écrit) ou un passage inéluctable vers l'abandon ? Dans le cas où ces deux éventualités s'avèrent exactes, le respect de cette prise de distance¹⁴⁵ s'impose-t-elle aux accompagnateurs ? Si oui, pour combien de temps ? Le risque étant de « perdre » définitivement le candidat.

La durée du silence n'est pas un indicateur du raccrochage ou de l'abandon définitif de la démarche par un candidat. Faute de motifs clairement établis, et compte-tenu de la charge de travail à assurer, les accompagnateurs « observent » ce temps indéfini à la durée et à la nature indéterminées qui s'impose à eux et qui peut - dans certains cas - ne déboucher sur rien !

A ce stade, il nous a semblé compte-tenu de toutes ces interrogations, que la marge de manœuvre des accompagnateurs était mince. Attendre, et se conformer aux contraintes temporelles et psychologiques de l'autre dans le meilleur des cas. Attendre, et se rendre à l'évidence, qu'au bout « d'un certain temps » (variable selon les accompagnateurs) il s'agit d'une « affaire classée » ... à classer dans les abandons au motif : « *non clairement défini* » prévu par l'algorithme. L'accompagnateur est dans une situation d'attente qui ne débouche sur rien, un peu comme s'il attendait que l'on veuille bien lui dire de partir !

Les accompagnateurs ressentent une frustration en ayant le sentiment que les candidats ont « disposé » de leur personne, de leur temps de travail et de leurs conseils, puis ont interrompu leur démarche sans qu'ils ne sachent pourquoi. Puis, à un moment donné, pour des raisons uniquement connues des candidats, la décision d'interrompre puis d'abandonner avait été prise. Non pas, qu'il est difficile de l'admettre, mais en étant devant le fait accompli, les accompagnateurs sont dans l'impossibilité d'intervenir et ne peuvent plus tenter un

¹⁴⁵ On peut aussi dire qu'un temps mort réflexif, si on se trouve dans ce cas de figure, est imposé aux accompagnateurs. La question est de savoir à partir de quand peut-on définir un abandon relatif au temps écoulé, sans que ni le professionnel, ni le candidat n'est pris l'initiative d'une reprise de communication.

« rattrapage » de la candidature en raison du temps écoulé, c'est-à-dire avant que la décision de classement soit prise par défaut - et finalement par manque de compréhension ou par absence d'interprétation ou bien encore par une interprétation erronée du silence qui s'est instauré - sans discernement, que la décision de classement en abandon « tombe » juste ou pas !

Lorsque les candidats sont freinés dans leur progression par la survenue d'un problème, ils ne sont pas tous enclins à demander de l'aide. D'autant plus si le sujet est éloigné de la problématique de carrière et qu'il a à voir avec l'histoire personnelle de l'individu. Dans pareille situation, informer leur accompagnateur de la remise en question de la réalisation de leur VAE leur paraît inutile car ils pensent que se confier ne changera rien, que leur accompagnateur ne pourra rien faire pour eux, avec de surcroît, le sentiment qu'il leur en voudra, les jugeront, qu'il ne pourra pas tenir compte des problèmes rencontrés etc. L'enjeu est fort, la prise de risque est importante, celle de se montrer faible en se présentant avec « des problèmes » qu'on ne sait pas résoudre seul.

Dans le cas d'une rupture temporaire menant à un « raccrochage » du candidat à la VAE, cet « angle mort » dans l'accompagnement se manifeste par des phases de « décrochage-raccrochage » successives et déclenchent des variations des postures d'accompagnement : mise à jour du dossier, de la situation de la personne, étude du changement d'objectif professionnel, nouveau contact avec les enseignants etc., autant d'actions qui nécessitent de réexaminer les différentes étapes de la procédure.

Nous avons voulu dans un premier temps, en tant que chercheurs, analyser ces comportements « démissionnaires » ou de « désappropriation » de la démarche, pour évaluer les impacts des chances de réussite sur les bénéficiaires, mais également sur les accompagnateurs. Chacun des protagonistes, selon leur propre motivation, laissant advenir un dénouement dont on ne peut, à ce stade, prédire son irréversibilité.

Dès lors, dans un contexte institutionnel où les responsables scrutent les résultats du dispositif VAE avec un raisonnement gestionnaire de type « clients-bénéfices », notre questionnaire embrasse plusieurs dimensions : politique, économique, sociale et psychologique. C'est la raison pour laquelle dans les enquêtes à mener, nous devons faire la distinction entre les personnes qui sont en activité et ceux qui sont au chômage. En effet, pour ces deux catégories d'individus, l'engagement et l'investissement dans la démarche VAE ne sera pas de même

nature. Par exemple, ceux qui sont en activité sont parfois encouragés par leur hiérarchie voire libérée du coût de la procédure, lequel est pris en charge par leur employeur (il peut s'agir d'un acte totalement gratuit ou bien celui-ci démontre par sa générosité une façon de fidéliser son personnel tout en bénéficiant de sa qualification revalorisée grâce à une validation des acquis correspondant aux besoins de son entreprise).

En ce qui concerne la population de demandeurs d'emploi, ceux-ci sont parfois seuls devant leurs doutes et leurs obligations pour engager durablement une telle démarche. Quant au financement de leur démarche, dans le meilleur des cas, il sera pris en charge par la société, ce qui représente pour certains bénéficiaires un juste retour des choses, une compensation à leur « état de chômeur » et pour d'autres, un sentiment honteux d'être assistés. En effet, l'incitation à réaliser une VAE peut rapidement se muer en injonction de réussir une démarche financée par l'Etat, dette dont ils peuvent se sentir redevables.

Selon le statut des demandeurs, l'entrée dans le dispositif se réalisera avec plus ou moins de confiance en soi, de disponibilité physique et psychologique et donc de chances de succès. En somme, ce qui peut avoir un impact positif sur l'engagement pour certains, peut s'avérer pour d'autres, sous le poids des contraintes extérieures, devenir une pression supplémentaire mettant en péril un projet de réinsertion professionnelle.

Cette brève distinction illustre la diversité des enjeux à l'entrée du dispositif VAE selon le statut des demandeurs mais aussi selon le contexte dans lequel s'effectue la VAE.

13-2 Le choix du terrain

L'aspect économique revêt un aspect très important : travailler et faire de la recherche consomme beaucoup de temps. L'équation est simple : « travailler moins pour chercher plus et mieux » n'est pas sans sacrifices ! Le temps de travail réévalué est du temps « gris » (c'est-à-dire du temps pour la recherche). Le choix du terrain professionnel comme lieu d'expérimentations est donc stratégique et se révèle judicieux pour ses propres recherches. La scène du travail devient un champ d'observations. Nous sommes tendus vers un seul objectif, Nos sens sont en éveil tendus vers un seul objectif : produire de la science. Le champ d'expérimentations est aussi un champ d'auto-expérimentations. Tout notre être est orienté vers un seul but : « est-ce utile pour ma recherche ? ». La convergence des actions, des focalisations, de notre attention, nous incite à nous dépasser nous-mêmes en adoptant successivement, parfois

simultanément plusieurs postures : nous sommes acteurs auteurs et observateurs. Tout doit être réinterrogé : documents, relations, actions, investissements, initiatives, dépassement des limites. Nous sommes en quelque sorte les premiers sujets soumis à notre propre regard. Ce qui vaut pour nous vaut pour les personnes que l'on accompagne et inversement. Comment pourrait-il en être autrement ? Ne transmet-on pas ce que nous avons compris et bien expérimenté pour nous-mêmes ? Tout se tient : accompagner c'est être en relation avec un autre pour être en mesure de trouver puis d'explorer les voies qu'il souhaite emprunter.

Cette posture « d'accompagnateur-chercheur » procure un double dédommagement :

- Le premier qui s'applique à tous les doctorants, à savoir la recherche d'une satisfaction par la reconnaissance sociale d'autant plus gratifiante qu'elle représente un enjeu, voire un challenge que l'on se représente pour soi inatteignable ;
- Le deuxième relatif à la satisfaction inavouée d'avoir réalisé une description critique décrite à travers le prisme de notre histoire professionnelle : de nos échecs, nos défaites, voire nos rancunes jalonnant notre propre carrière. Ceci est un bénéfice secondaire à la réalisation d'une thèse mais en aucun cas une motivation à l'origine de cette entreprise. Il nous prouve notre capacité à développer notre sens critique.

Il en va de même pour la réalisation d'un « dossier d'expériences » VAE, une fois validé par le jury, il représente un excellent viatique pour cheminer dans sa carrière. Il peut être plusieurs fois exploité au cours de sa vie professionnelle, puis sans cesse enrichi par les expériences acquises.

13-3 L'inclusion

Comment analyser l'activité alors que l'on fait soi-même partie du terrain professionnel observé avec ses enjeux, ses contraintes et parfois même ses débordements ? Est-il possible de mener une recherche, tout en étant chercheurs, focalisant sur nous-mêmes, amour haine et jalousie du seul fait de se trouver dans l'organisation de travail dans laquelle nous sommes impliqués en tant que conseillers ? N'y a-t-il pas nécessairement une obligation, en tant que chercheur à s'extirper du milieu auquel nous appartenons pour chercher un lieu d'observation vierge ?

La question de la double appartenance à deux communautés (des praticiens et des chercheurs) signifie aussi que le travail de recherche s'élabore au fur et à mesure que la pratique « qui s'exerce » fait expériences. Il l'enrichit, l'éprouve comme à notre insu. A son tour la pratique devient plus fluide. Cette double posture demande un effort constant, pour ne pas dire une prouesse car s'autoriser à « apprécier » notre propre organisation et à travers elle, nos collègues sans jugement critique négatif est un exercice d'humilité sans vanité.

L'entreprise qu'est la recherche n'est pas une dénonciation ni un réquisitoire contre des conduites qui sont en disharmonie avec nos valeurs qui donnent sens à nos vies dans et hors du travail. Mais, si nous nous attribuons le droit de prendre pour terrain d'observation notre propre activité d'accompagnement, nous ne sommes pas exempts de toutes formes de censures et nous considérons que la fin justifie les moyens.

Qui mieux qu'un accompagnateur aguerrri à la pratique d'accompagnement VAE peut en extirper une analyse : la réflexivité enseignée aux candidats s'applique pour lui aussi. Le grade de docteur nous permet d'accéder à une légitimité rétroactive qui renforce notre statut et devient un tremplin par la performance réclamant endurance et persévérance à toute épreuve : n'est-ce pas là l'objectif et le bénéfice de ceux qui réalisent une VAE ?

13-4 La problématique générale

L'approche que nous avons privilégiée pour comprendre pourquoi et comment nous devons appréhender les abandons, a été de se focaliser sur le lien qui se crée à l'occasion de l'accompagnement entre un demandeur et son accompagnateur. L'amorce, puis la consolidation qui garantit la durabilité du lien est d'une importance capitale, qui va « porter » le candidat « au-delà » de lui-même dans un parcours dont il ne peut pas avoir une idée vraisemblable et réaliste. En effet, le dispositif paraît hermétique à l'entrée de la procédure. Sa description, aussi claire soit-elle, ne peut rendre compte de l'étendue de la mobilisation nécessaire, celle-ci se concevant au fur et à mesure de l'élaboration du travail demandé, par sa complexité et par le temps de travail investi. La relation est une garantie du bon déroulement de l'accompagnement. En effet, pour la majorité des candidats, le travail à fournir est inédit pour la majorité des cas, sa méthodologie n'est comparable à aucune autre sur laquelle s'appuyer¹⁴⁶. Cette entrée dans

¹⁴⁶ A l'exception de candidats qui réalisent pour la deuxième fois, voire la troisième fois, une VAE au cours de vie professionnelle.

l'inconnu a besoin d'un guide fiable et d'un soutien fort. Il se trouve que ce soutien est une personne non choisie mais sur qui les candidats pourront et devront compter.

Le constat du problème des abandons nous montre a posteriori la multiplicité de causes de ruptures. Selon nous, la rupture de la relation d'accompagnement (son origine, le motif) comme cause, non pas unique, ni première, des phénomènes d'abandons, mais fondamentale (là où l'abandon prend sa source) est une piste qui peut nous apporter des éléments de réponse vraisemblables, plus approfondis, aux causes d'abandons : là où le doute commence à s'insinuer, là où la volonté se fissure.

Plusieurs questions se posent : pourquoi la dynamique de la relation est-elle amoindrie et comment peut-on pallier à ce phénomène ? Peut-on l'expliquer ? Est-ce en rapport avec les problèmes rencontrés ? Dans quelles proportions ? La densité du lien est un indice de la qualité de la relation qui donne des chances au projet d'aboutir. Qu'en est-il lorsque celui-ci se délite puis casse ? Cette question est d'autant plus importante que nous ne savons rien de ce qu'il advient des personnes qui décrochent. On touche là le cœur de notre recherche.

Les demandes des candidats sont recevables. C'est-à-dire que les conditions à remplir en termes de capacités ont été validées par l'accompagnateur, que les demandes ont été financées et qu'elles entrent dans les critères légaux de recevabilité. Cet ensemble de conditions autorise l'entrée dans le dispositif VAE et permet de bénéficier d'un accompagnement.

13-5 Présentation générale des enquêtes portant sur la satisfaction de l'accompagnement en VAE : le vécu de l'accompagnement

Notre recherche présente trois enquêtes employant une méthodologie qualitative en sciences humaines. Bien qu'exploratoire, la recherche telle que nous l'avons délimitée était quelques hypothèses tentant d'expliquer la durée et les difficultés associées à l'élaboration d'une VAE, ainsi que le degré de satisfaction de l'accompagnement à l'issue de la démarche.

A ce stade de nos réflexions, d'autres questions se sont imposées dans notre recherche :

- Celles relatives au périmètre des interventions des professionnels de l'accompagnement : quelles actions engagées par rapport à la fonction d'accompagner ?

- Celles relatives au rôle et aux responsabilités des accompagnateurs. Ont-ils des devoirs envers les bénéficiaires ?
- Celles relatives à la question du bien-fondé des actions à entreprendre, parfois inédites, et du « bon moment » pour intervenir sur la relation de travail engagée afin de remobiliser les ressources des candidats pour qu'il puissent atteindre leurs objectifs correspondant à leur motivation de départ ;
- Enfin, nous nous demanderons s'il existe une fonction de l'abandon en tant qu'étape intermédiaire dans le projet global de vie de la personne par les changements qui s'opèrent grâce à un accompagnement contingent d'où émerge projet nouveau par l'expression de nouvelles potentialités.

L'exploitation d'entretiens menés auprès de candidats ayant bénéficié d'un accompagnement et ayant abandonné définitivement leur VAE, ainsi que l'exploitation des questionnaires de satisfaction soumis à une population de candidats salariés et de demandeurs d'emploi, nous permettront en appréhendant la démarche de VAE sous l'angle de l'abandon, de cerner en quoi l'abandon est un révélateur d'un dysfonctionnement de la prise en charge dont ses différentes phases sont constitutives des phénomènes d'accrochage, de décrochage et de réamorçage etc., afin d'extraire une meilleure compréhension de ses ressorts. Les moments où ces phénomènes apparaissent et leur fréquence nous permettent-ils de découvrir la part contre-productive de l'accompagnement qui peut faire basculer un projet et transformer une détermination en un renoncement ? Par ces interrogations nous espérons mieux cerner l'essence et la finalité de l'accompagnement.

Nous vous présentons ci-dessous sous forme de tableaux (tableau 7, 8 et 9), les trois études que nous avons réalisées.

13.5.1 Etude 1 : enquête par entretiens auprès de candidats en VAE en situation de décrochage inscrits au Cnam de Paris

Le sujet	Le terrain	Les participants	Les phases dans le processus d'accompagnement	Effectif	Protocole
L'amélioration des pratiques professionnelles d'accompagnement	Service VAE du Cnam (Paris)	Candidats en VAE volontaires pour participer à l'enquête	En cours d'accompagnement ↓ En décrochage ↓ En abandon définitif	4	Mail de contact + entretien de face à face

Tableau 7 : Enquête auprès des candidats du Cnam

13.5.2 Etude 2 : enquête auprès des demandeurs d'emploi

Le sujet	Le terrain	Population	Quand ?	Effectif	Protocole
Le rôle de l'accompagnement sur la réussite VAE	Service VAE du Cnam (Paris)	Demandeurs d'emploi volontaires ayant effectué une VAE	A la sortie du dispositif	7	Questionnaire

Tableau 8 : Enquête auprès des demandeurs d'emploi

13.5.3 Etude 3 : enquête par questionnaire en ligne auprès de candidats VAE ayant bénéficié d'un accompagnement VAE

Le sujet	Le terrain	Population	Quand ?	Effectif	Protocole
Le rôle de l'accompagnement sur la réussite VAE	Les candidats ayant effectué une VAE	Candidats volontaires ayant effectué une VAE	A la sortie du dispositif	26	Questionnaire en ligne

Tableau 9 : Enquête auprès d'une population de répondants

Résumé

Nous vous avons présenté trois enquêtes portant sur la satisfaction de la prestation d'accompagnement en VAE que nous allons réaliser auprès des différentes populations d'individus inscrits dans le dispositif de la VAE. La première enquête concerne une population de candidats du Cnam de Paris que nous avons accompagnés. La deuxième enquête sera réalisée par questionnaire auprès de sept demandeurs d'emploi ayant effectué une VAE pour laquelle ils ont bénéficié d'un accompagnement. L'approche que nous privilégions pour comprendre comment nous devons appréhender les abandons, consiste à nous focaliser sur le lien qui se crée dans le travail d'accompagnement entre un demandeur et son accompagnateur. Nous voulons savoir si l'état du lien est un indice de la qualité de la relation qui donne des chances de porter le projet jusqu'à sa finalisation (la rédaction d'un écrit soumis à un jury). Nous tenterons de repérer le rôle de l'accompagnement sur la réussite en VAE, en cherchant à savoir si la qualité du lien, sa valorisation et sa préservation jouent un rôle dans la baisse du nombre d'abandons par une approche flexible de l'accompagnement.

Chapitre 14 Etude 1 : enquête par entretiens auprès de candidats en situation de décrochage inscrits au Cnam de Paris

Ce chapitre est consacré à notre première enquête de satisfaction. Il s'agit d'une enquête qualitative par entretiens auprès de candidats ayant abandonnés leur démarche VAE en cours d'accompagnement. Nous exposerons la problématique et les éléments de conjoncture dont nous rendrons compte.

14-1 Introduction

L'accompagnement à la VAE est une action de formation qui entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue (Art. L. 313-1 du code du travail).

Nous avons choisi comme terrain d'investigations le Conservatoire National des Arts et Métiers de Paris qui est un organisme de formation à la fois certificateur et valideur proposant un dispositif d'accompagnement VAE. Placé sous la tutelle du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, le Cnam est un établissement public de l'Etat qui a pour mission, outre la recherche et la diffusion de la culture scientifique, la formation professionnelle supérieure pour adultes, avec une longue tradition de prise en compte de l'expérience. Avec ses centres implantés à Paris, dans les régions et à l'étranger, le Cnam forme un réseau à vocation nationale et internationale. A l'horizon de 2022, un programme de déploiement se traduira par la création d'une centaine de nouveaux espaces de formation dans le cadre d'un projet national « Action Cœur de Ville » (ACV) porté par le Ministère de la Cohésion des Territoires et des Relations avec les collectivités territoriales.

La devise du Cnam est : « il enseigne partout et pour tous ». Ses principales missions aux premiers rangs desquelles figurent la formation tout au long de la vie trouvent un écho tout particulier en ces temps d'incertitude. Développer ses compétences semble essentiel, voire inéluctable pour renforcer son employabilité. Acteur majeur de l'insertion sociale et professionnelle, le Conservatoire s'engage ainsi à accompagner tous ses auditeurs dans leur parcours d'apprentissage afin qu'ils puissent affronter dans les meilleures conditions possibles l'avenir ¹⁴⁷.

¹⁴⁷ Le Cnam est un établissement public d'enseignement supérieur à caractère scientifique, culturel et professionnel. Il est organisé en réseaux, le siège est à Paris. La diversité et la richesse des équipes du Cnam dotent

14-2 L'objectif poursuivi

Sur le plan empirique, les données qui alimentent cette recherche sont issues d'observations réalisées dans la perspective d'évaluer et d'analyser le rôle de l'accompagnement en VAE sur les abandons des candidats dans le but d'améliorer les pratiques d'accompagnement. L'enquête qualitative, via des entretiens relatifs à une observation de l'infléchissement des pratiques d'accompagnement, a été conduite pour une analyse des motifs de décrochage. Nous cherchons, à travers les entretiens menés auprès des candidats ayant abandonné leur VAE, à savoir s'il existe des relations entre un certain type d'accompagnement et l'abandon. Il s'agit de recueillir le vécu du décrocheur afin de mieux cerner le désinvestissement progressif aboutissant à l'abandon définitif de sa démarche.

14-3 Méthode

14.3.1 Choix méthodologiques

Nous nous situons dans une problématique personnelle et professionnelle vécue à travers une méthodologie du récit d'expérience qui nous permettra de repérer comment l'individu crée son cheminement et reconstruit son identité et infléchissant son parcours. Notre recherche est centrée sur ce que les individus sont en train de vivre : leur vécu, au moment où le phénomène de délitement du lien s'observe. Il peut intervenir au début de la relation ou pendant l'élaboration du travail de VAE.

Pour analyser le phénomène d'abandon, l'analyse fine du discours nous offrent une connaissance approfondie des ressorts psychologiques à l'œuvre pendant l'élaboration du travail et révèle les causes du phénomène de désengagement. Pour chaque personne nous avons

l'établissement d'un large spectre de compétences, couvrant pratiquement tous les champs professionnels, des sciences de l'ingénieur aux domaines de l'économie, de la gestion et des sciences sociales. Le Cnam est le seul établissement d'enseignement supérieur français dédié à la formation des adultes, placé sous la tutelle du ministère en charge de l'Enseignement supérieur. Il pilote un réseau de trente centres régionaux et de 158 centres d'enseignement dont le siège est à Paris. Les parcours de formation, modulaires et individualisés, débouchent sur des diplômes de l'enseignement supérieur, du niveau bac + 1 aux diplômes d'ingénieur et de troisième cycle, ou sur des certificats attestant des compétences dans des métiers identifiés. Chaque année le Cnam accueille près de 80.000 élèves sur tout le territoire national et à l'étranger. Source : www.cnam.fr, source <http://presse.cnam.fr/> février 2016.

opté pour la modalité suivante : nous avons décrit leur profil et leur trajectoire pour faire ensuite une analyse circonstanciée des phénomènes de désengagement.

Les entretiens individuels gagnent en authenticité, ils peuvent être orientés vers une critique constructive tout en permettant l'expression d'un ressenti émotionnel : analyse du discours, sémantique, analyse de contenu, reformulation, relance d'approfondissement, niveau de conscience de ce qui est énoncé etc., en relation avec les thèmes abordés.

14.3.2 Le périmètre de l'enquête

Afin d'étudier les modalités de l'accompagnement dans une situation de risque probable d'abandon en VAE, nous devons exclure trois types d'impossibilités à la réalisation d'une VAE qui correspondent à trois motifs d'abandon définitif qui sont réhibitoires pour pouvoir s'inscrire dans le dispositif.

Cela concerne :

1. Les conditions d'admission administratives et légales au dispositif, lorsqu'elles ne sont pas remplies ;
2. Le financement de la démarche lorsqu'il est impossible ;
3. Les capacités cognitives du candidat nécessaires lorsqu'elles sont trop faibles compte-tenu de la complexité du travail requis.

Ces trois impossibilités ont pour conséquence un classement définitif de la demande en d'abandon. Toutes les candidatures éliminées par un au moins de ces motifs doivent être exclues du champ de notre recherche car ils ne concernent pas l'accompagnement, ils sont en amont de la phase d'accompagnement. Par conséquent, ni la relation ni le rôle de l'accompagnateur quelle que soit la posture adoptée par celui-ci pour dépasser les autres obstacles à la faisabilité de la démarche ne peuvent être étudiés.

14.3.3 Echantillon

Méthodologiquement pour analyser le phénomène d'abandon, cette étude exploratoire qualitative s'appuie sur les trajectoires de quatre candidats ayant abandonnés leur VAE en cours

d'accompagnement. Ces candidats se sont portés volontaires après notre sollicitation pour participer à cette enquête. Leur intérêt nous a renseigné nous seulement sur leur motivation à vouloir participer à cette enquête ; mais aussi sur les raisons qui les poussent à proposer leur concours au cas où l'enquête ferait l'objet de développements. Les effets de leur participation sur la suite de leur parcours sont ressentis positivement.

14.3.4 Protocole

Le service VAE a adressé un courriel dont l'objet est « Enquête VAE » à un échantillon de vingt candidats parmi des personnes qui présentaient des signes de décrochage afin de leur proposer un ou de plusieurs entretiens de face à face. Ces personnes présentent les caractéristiques suivantes : elles ont présenté des signes de décrochage puis ont définitivement abandonné leur démarche. Nous avons retenu quatre cas qui vont vous être exposés. Ils ont été choisis en raison de la trace qu'ils ont laissée dans la mémoire de l'accompagnateur et pour leur pertinence relative à notre approche.

14.3.5 Techniques et matériel utilisés

Les prises de rendez-vous des entretiens sont effectuées par l'envoi d'un courriel rédigé comme suit :

Objet : Enquête de satisfaction VAE

Nous reprenons contact avec vous pour vous solliciter sur votre expérience concernant la VAE. Dans le cadre d'une démarche qualité sur les prestations de service VAE, les questions portent sur l'évaluation de l'accompagnement et son efficacité sur le maintien dans le dispositif VAE. L'enquête a pour objectif l'amélioration des pratiques professionnelles d'accompagnement VAE. Plus particulièrement, nous voulons remédier aux problèmes de « décrochage ». Pour cela, votre participation est indispensable. Notre approche de l'accompagnement doit être confrontée à des témoignages sous la forme d'une enquête qualitative riches d'enseignements. Celle-ci s'effectue sous la forme d'un ou de plusieurs entretiens qui pourront être réalisés au Cnam. Notre démarche s'inscrit dans un cadre confidentiel et l'exploitation des contenus de vos entretiens sera strictement réservée à notre service. A cette occasion, nous pourrions faire un point sur votre situation.

L'équipe VAE

Nous avons élaboré un guide d'entretien qui figure en annexe E (p.26). Les thèmes abordés sont relatifs au vécu de l'accompagnement. Ils sont au nombre de dix :

1. Le type de soutien perçu par les candidats pendant leur accompagnement ;
2. Le repérage des incidents critiques, des moments-clés, des sentiments de rupture pendant lesquels les candidats ont été tentés d'abandonner leur démarche ;
3. Le repérage des tentatives de reprises de contacts à l'initiative des candidats ;
4. Le repérage des personnes qui ne répondent pas à plusieurs sollicitations des accompagnateurs ;
5. En quoi l'alliance effective de travail diffère de l'alliance affective ?
6. Comment la personne appréhende-t-elle la relation de travail ?
7. L'appréciation des effets de l'accompagnement sur la réussite ;
8. L'évaluation du ressenti émotionnel ;
9. Ce qui se joue dans l'abandon pour les personnes ;
10. Le repérage a posteriori du bon diagnostic pour remédier à l'abandon.

14-4 Présentation de quatre parcours de candidats ayant abandonné définitivement leur VAE. Profil - Description des parcours des candidats - Analyse des entretiens

Les cas qui vont vous être exposés sont des personnes qui n'ont donné ni de nouvelles ni d'explications concernant leur décision d'interrompre définitivement leur démarche. Nous avons cherché par notre reprise de contacts à élucider les motivations qui les ont conduit à abandonner en leur donnant l'occasion de s'exprimer. Pour ce faire, nous leur avons proposé un ou des entretiens avec leur accompagnateur référent. Il s'est agi d'inciter les personnes à exprimer librement leur choix de mettre fin à leur démarche : sur les causes, sur les conséquences et sur les implications éventuelles sur le plan personnel et professionnel. L'approche est clinique car il s'agit d'aborder la dimension émotionnelle pour nous permettre d'accéder aux éléments biographiques dans le contexte de l'histoire de vie, le moment où la

décision intervient et sa répercussion sur la démarche, c'est-à-dire ce qui était en jeu et ce qui a été remis en question.

L'intégralité des entretiens ont été enregistrés et retranscrits excepté l'entretien de Carmen, qui s'est présentée spontanément sans rendez-vous et vis-à-vis de laquelle nous avons voulu respecter le caractère spontané de l'entretien.

14.4.1 Elena «Des problèmes familiaux et professionnels provoquant une dépression nerveuse »

✚ Profil : femme de 45 ans, responsable juridique (secteur de l'immobilier)

Quand Elena se présente dans le service VAE pour la première fois elle est en activité. Elle totalise une expérience professionnelle de 22 ans.

Elle est responsable juridique et a la charge de la gestion locative de plusieurs immeubles d'entreprises dans un cabinet d'administrateurs de biens immobiliers.

En février 2014, elle souhaite obtenir un titre professionnel niveau 2 en « Gestion Immobilière de L'Institut de la Construction et de l'Habitation ». Sa demande de VAE a été financée par un OPCA pour une durée de quinze heures d'accompagnement. Elle s'est présentée à trois entretiens de face à face, puis a participé aux deux ateliers méthodologiques de trois heures chacun.

Du premier au dernier rendez-vous, pendant lequel elle a exprimé pour la première fois ses difficultés et les causes d'abandon de la VAE, il s'est passé un délai d'un an et quatre mois. Il est à noter que bien qu'ayant abandonné sa VAE, elle a bénéficié de la totalité des heures d'accompagnement auxquelles elle avait droit.

L'entretien s'effectue un an et demi après l'abandon définitif de la démarche pendant lequel elle énumère les perturbations dues à son environnement professionnel.

✚ Genèse de l'abandon

- La sortie du silence

La candidate initie la reprise de contact par courriel après six mois de silence pour solliciter un report du dépôt de son dossier alors que le délai est dépassé depuis plusieurs mois.

- Courriel d'Elena

« Bonjour Monsieur,

Bien que votre mission d'accompagnement ait prit fin, je me permets de vous contacter car j'aimerais pouvoir déposer mon travail de VAE pour la prochaine session de septembre.

En effet, malgré ma forte motivation, les imprévus et les aléas de la vie, autant sur le plan personnel que professionnel, ont fait que je n'ai pas pu travailler assez pour rendre ce document en temps et en heures.

Je compte continuer la rédaction, ayant prévu des congés spécialement à cette fin, mais je voudrai savoir si cela reste possible d'un point de vue administratif.

En tous les cas, je profite pour vous remercier pour votre travail d'accompagnement dans ma démarche et pour vos conseils qui m'ont été très utiles et m'ont permis d'avancer.

Cordialement.

Elena »

- Réponse de l'accompagnateur par la proposition d'un rendez-vous

L'entretien entre Elena et son accompagnateur a fait l'objet d'un enregistrement audio d'une durée de 48 minutes le 4 octobre 2016.

- Déroulement des entretiens

Le premier rendez-vous a été loupé. Au deuxième rendez-vous, Elena arrive une demi-heure en avance, elle propose de réaliser l'entretien dans un café proche du bureau¹⁴⁸. Ce que l'accompagnateur accepte.

¹⁴⁸ Le lieu d'accompagnement fait partie du cadre du dispositif, il est un élément signifiant de la posture de l'accompagnateur. Le choix d'un lieu public et convivial plus informel tel qu'un café pour l'entretien a été accepté favorablement dans la mesure où il a permis à la fois un rapprochement propice à la libération de la parole et en même temps une prise de distance par rapport au vécu de l'accompagnement.

Elle lui précise, qu'elle a pris sa matinée « sur son travail » pour l'entretien, que la dernière fois, le rendez-vous loupé n'était pas du tout un « acte manqué », mais qu'elle avait pris machinalement le chemin de son dentiste et c'est pour cela qu'elle s'était perdue en se rendant à notre rendez-vous.

L'accompagnateur lui demande si elle souhaite qu'ils se tutoient, elle lui dit qu'elle a du mal. Ils conviennent de garder le vouvoiement.

Son accompagnateur lui demande comment elle va, avant de commencer l'enregistrement de l'entretien. Elle parle des démarches médicales qu'elle entreprend pour aider sa sœur atteinte d'une grave maladie, et qu'elle doit voyager sous peu dans son pays d'origine (la Roumanie) pour y réinstaller sa sœur, et lui trouver un logement, avant de la rapatrier.

Il lui demande l'autorisation de l'enregistrer, et lui précise à nouveau le cadre confidentiel et déontologique de leur entretien.

Avant de commencer l'entretien, l'accompagnateur remercie Elena pour sa disponibilité et elle répond : « avec plaisir ».

Analyse

Le terme de dépression est prononcé dès les deux premières minutes de l'entretien. Elle enchaîne sur la possibilité de financer personnellement à temps plein une formation tout en souhaitant être libérée des contraintes professionnelles.

Le courriel de reprise de contact est l'expression de la motivation à se donner les moyens de poursuivre sa démarche et décrit ses difficultés.

Les premières paroles échangées portent sur ses problèmes familiaux : la maladie grave de sa sœur et l'affairement dans lequel elle se trouve pour lui venir en aide, ce qui confère à l'entretien dont le but était une reprise de contact, d'emblée, un caractère d'un intérêt de moindre importance, et lui donne dès le départ une coloration triste dans une atmosphère pesante et amène l'accompagnateur à adopter une posture empathique en modifiant les modalités de l'accompagnement. L'exigence est d'écouter prioritairement son affection et il n'est pas aisé d'aborder les questions sur la VAE dans ses conditions. Cette attitude est adoptée naturellement. Le caractère non prioritaire de la VAE par rapport aux événements de vie est probant compte tenu de la gravité de ses problèmes. Ce phénomène sera renforcé lorsqu'Elena évoquera de sa propre santé :

« La VAE est un enjeu important, mais qui n'est pas un enjeu de santé, fatalement on ne peut plus suivre, ce n'est plus la priorité ».

Elle se dit touchée par notre proposition d'effectuer plusieurs entretiens si elle le souhaite et l'exprime ainsi :

« De nos jours, on a rien gratuitement, les gens ne sont pas sensibles à nos malheurs ! ».

Les entretiens proposés ont entraîné chez elle une réflexion de fond sur son parcours. Son questionnement s'est élargi : le changement souhaité concerne maintenant son mode de vie personnel et non plus seulement professionnel. Elle prend conscience de son surinvestissement au travail qui la mène à l'épuisement et aux sacrifices. Son surmenage l'a menée à la « dépression nerveuse ». Cette réflexion l'amène à souhaiter un travail en conformité avec ses aspirations et ses valeurs.

Réaliser une VAE était stratégique : posséder un diplôme, compte tenu de son âge et de sa situation, lui aurait permis de s'extirper d'une situation « nocive » en démissionnant et en retrouvant un autre travail. La prise de conscience de l'envahissement par le travail et la détérioration de sa santé physique et psychique s'avèrent douloureuses dans leurs évocations. Sa souffrance est palpable. La remise en question devient totale, il s'agit en plus maintenant de changer de secteur professionnel, de région et de « faire le deuil » de son activité.

Elena esquive lorsque son conseiller lui demande de préciser son expression : « Ils sont prêts à tout pour arriver à leurs fins ! » qui peut prêter à des interprétations erronées. Qui sont-ILS ? De quoi et de qui parle-t-elle ? Cela nous évoque un conflit de loyauté, mais nous ne pouvons comprendre de quoi il s'agit. A plusieurs reprises Elena y fera allusion en s'interdisant d'en parler plus précisément, manifestement elle avait peur de dénoncer quelque chose ou quelqu'un. Ce qui nous autorise à croire qu'elle se sent « exploitée » par sa hiérarchie de quelque manière que ce soit. Nous comprenons que son compagnon travaille dans son entreprise. L'enjeu de changer de vie, d'entreprise aurait des conséquences sur sa vie de couple, ce qui accroît les enjeux et complexifie sa situation. La décision de quitter son travail est d'autant plus difficile à prendre dans ces conditions.

Au sujet de l'abandon de la VAE, elle précise que l'accompagnement n'est pas en question, mais qu'elle a été « rattrapée » par les événements. Elle exprime une culpabilité vis-à-vis de son conseiller :

« Je vous ai laissé tomber ! ».

Elle décrit une situation de travail conflictuelle dont elle n'avait absolument pas fait état sciemment lors de son accompagnement. Une crise majeure éclate juste après l'abandon de la procédure : arrêt maladie pour dépression nerveuse et prise d'antidépresseurs. La détresse et l'épuisement l'obligent à l'arrêt de toute activité. Dans son cas, il ne s'agit ni d'une fuite, ni d'une stratégie.

Elle évoque le « débordement » qu'elle a vécu (sa façon de régler le conflit professionnel) qui l'a menée « encore plus loin que la VAE » et précise que sa situation professionnelle génératrice de souffrances et de conflits avec ses collègues n'a jamais été évoquée au cours de l'accompagnement VAE, ni explicitement ni implicitement. Ainsi, rien ne laissait penser pendant les entretiens d'accompagnement que sa situation professionnelle était aussi dégradée et qu'elle s'aggraverait au fil du temps.

Le diplôme lui aurait « donné confiance » en elle et courage pour démissionner. Elle réaffirme sa motivation de départ : « le diplôme pour partir ».

Son complexe vis-à-vis de ses collègues de ne pas posséder de diplôme apparaît dans les descriptions critiques qu'elle en fait, leur reprochant leurs jugements négatifs sur son manque de diplôme.

Elle évoque enfin, sous forme anecdotique la relation avec son psychiatre dont elle rejette le diagnostic de bipolarité. Une déstabilisation apparaît à l'observation (elle est affectée, elle détourne le regard et baisse la tête, le ton de sa voix est plus faible). Elle dit que son psychiatre a décelé sa vulnérabilité et qu'il l'a traduite en « pathologie ».

Elle récuse ce diagnostic qui ne l'a pas menée au questionnement, mais au déni : « il est complètement fou ! ».

Approfondissement

Ce qui apparaît lors des entretiens, c'est que c'est une autre personne qui se révèle. C'est un peu comme si l'accompagnateur avait accès à d'autres facettes de la personnalité d'Elena, mais aussi à des éléments du contexte professionnel et personnel qui étaient restés dans l'ombre. Certes, le regard sur Elena a changé. Se présentant au départ comme une personne ambitieuse, elle s'est montrée fragile. Une fragilité qui s'énonce vient en amener une autre, et un pan de l'existence qui s'effondre fait apparaître une personne aux prises avec des difficultés existentielles. La description de soi est différente : par rapport à un conflit au travail, la remise en question du mi-temps de vie (elle a quarante-cinq ans) apparaît dans une actualité professionnelle trop tourmentée pour amorcer une transition.

Le contexte du conflit professionnel n'est pas précis, mais ce n'est pas ça qui importe, et il est malaisé de vouloir accéder à une vérité douloureuse à dire pour Elena, ce qui compte c'est la modification du comportement vis-à-vis de la démarche VAE, la place toute relative qu'elle prend par rapport aux autres enjeux qui ici se révèlent vitaux.

La motivation de départ est réitérée : quitter l'entreprise MAIS renoncer en même temps à l'objectif qu'elle s'était fixé : l'obtention du diplôme. La stratégie de « façade », la séduction mise en œuvre lors de la première rencontre (effort pour trouver des points communs avec son accompagnateur, l'effort pour développer une sympathie), ne sont plus des attitudes appropriées. Malgré cela, Elena s'était présentée dès la première rencontre avec son accompagnateur avec ses doutes et ses fragilités en décrivant sa situation professionnelle de façon authentique. L'abandon de la démarche aurait-il pu être évité ?

14.4.2 Carmen « Un conflit collectif de travail fait échouer la VAE »¹⁴⁹

Profil, femme de 53 ans, caissière de cinéma puis en recherche d'emploi

Carmen est caissière au Forum des images¹⁵⁰. Elle a démarré sa carrière en tant que comédienne puis a dû se résoudre à accepter un travail alimentaire, qui est néanmoins en lien avec le milieu du cinéma. Pour satisfaire sa curiosité intellectuelle et sa passion pour le cinéma (elle est diplômée en « médiation culturelle »), elle a pu négocier avec son employeur huit heures par semaine consacrées à l'organisation d'ateliers à destination des seniors et subventionnés par la Mairie de Paris. Elle conçoit et anime elle-même ces ateliers sur des thèmes variés concernant l'histoire du cinéma et du théâtre. Cela lui donne une satisfaction personnelle et une reconnaissance de la part de sa communauté de travail, car les ateliers remportent un très vif succès.

¹⁴⁹ Données issues de l'entretien du 18/10/16, durée 40 minutes, non enregistré.

¹⁵⁰ Le Forum des images, fondée en 1988 sous le nom de Vidéotheque de Paris, est une institution culturelle de la Ville de Paris consacrée au cinéma et à l'audiovisuel, située au Forum des Halles, dans le premier arrondissement de Paris. Source Wikipédia.

Descriptif de la trajectoire

Voici quelques éléments du contexte professionnel de Carmen. En 2015, sa société subit une réorganisation qui prévoit l'ouverture d'un bar, sa direction lui demande, ainsi qu'à ses collègues, de servir les boissons et d'encaisser les consommations en plus de son travail à la billetterie. Le personnel vit très mal cette nouvelle mission. Elle supporte cette situation et forme avec ses collègues un groupe qui leur permet de supporter leurs nouvelles conditions de travail. Ayant assumé quelques mois une situation qu'elle qualifie d'humiliante, elle nous apprend qu'elle a quitté son employeur sur un coup de tête après vingt-sept ans d'ancienneté, par une transaction le 29 juillet 2016 « à la suite d'une prise de conscience de son exploitation ». D'autres collègues l'ont suivie et ont démissionné à la même époque. Elle percevra des indemnités chômage dans un délai de quatre mois. Selon son expression, elle « casse » son CDI, et prend confiance en elle, prend « son envol » (mime un oiseau qui s'envole) et se dirige « non loin de son travail à la Bourse du Travail, avec la ferme conviction de mettre à profit son profil culture ».

- La sortie du silence suite à la proposition d'un rendez-vous de son accompagnateur afin de reprendre contact (courriel du 4/10/2016)

Courriel de réponse de Carmen (dès le lendemain, soit le 5/10/2016).

« Je suis ravie d'avoir de vos nouvelles ! Je serais vraiment touchée de pouvoir vous parler. Oui j'ai décroché. Ce fut douloureux j'avoue. Un échec personnel important. Et j'y pense encore aussi, la parole est indispensable pour pouvoir améliorer le processus de reconstruction et je vous remercie de pouvoir me permettre de m'exprimer et de vous raconter le pourquoi de ce décrochage...

Aujourd'hui ma vie professionnelle a changé, j'ai rebondi et me suis réinscrite à une formation chez vous au Cnam. Car j'y crois et je m'accroche... Justement ! Au moment où je vous écris, c'est-à-dire cet après-midi même 16h24, j'attends le feu vert (ou rouge) de Pôle emploi, pour la prise en charge de ma formation...

Autant vous dire que votre mail me surprend d'autant plus agréablement ! Je vous donne mon mail personnel afin de convenir d'un rendez-vous.

A très bientôt cordialement »

Carmen

- Circonstances de l'entretien de reprise de contact

Le 18 octobre 2016, Carmen s'est présentée sans rendez-vous au bureau de son accompagnateur, alors qu'il lui avait adressé un courriel de reprise de contact. Elle lui dit, que sans réponse à sa proposition, elle a décidé de venir au rendez-vous qu'elle lui avait elle-même proposé sans attendre la réponse de sa part. Elle l'interpelle par son prénom (chose qu'elle n'avait jamais faite) sur le pas de la porte de son bureau. L'accompagnateur, décontenancé, ne l'a pas reconnue immédiatement en raison de deux années écoulées depuis leur dernière rencontre.

Passé l'effet de surprise, il a pu la recevoir, dans la mesure où il se trouvait seul dans son bureau et qu'il était disponible à ce moment-là. L'entretien n'a pu être enregistré. A la fin de l'entretien, ils conviennent d'un prochain entretien, plus en lien avec la problématique de l'abandon, et ils se mettent d'accord sur un entretien plus « détendu » et sans contrainte de temps. La question de l'abandon de la VAE a pu néanmoins être abordée.

Analyse

La démarche de VAE venait s'inscrire dans une phase de redéfinition de ses compétences et la recherche d'une nouvelle orientation. Après un bilan de compétences, elle s'inscrit grâce à un financement d'un congé individuel de formation à un cursus de « médiateur culturel » au Cnam. La VAE et la formation étaient dans son esprit une manière de « ramasser » toutes ces compétences et correspondaient à « LA REUSSITE ». Sur la question de l'abandon, elle évoque un manque de temps, en raison de la surcharge de travail, et surtout sur le fait qu'elle pensait qu'à l'identique de la formation suivie, elle préparerait sa VAE « comme une formation », c'est-à-dire en situation de groupe apprenant et non pas d'une manière solitaire en dehors du temps de travail. Ce qui rendait la VAE incompatible avec son activité. Cette explication n'a pas paru crédible à l'accompagnateur mais il ne l'a pas fait remarquer à Carmen.

- Prise de conscience

Depuis qu'elle a quitté son emploi et qu'elle a du temps, elle évoque son voyage au Chili, son pays d'origine, pour revoir sa mère et sa famille, les possibilités de s'associer à son frère qui est voyageur indépendant. D'autres pistes pour réintégrer la vie active sont également évoquées d'une manière désordonnée.

Au moment où nous nous revoyions, elle a déjà intégré le cursus de formation et depuis notre reprise de contact, a reçu un avis favorable de Pôle emploi pour le financement de sa formation :

« Quand on fait le premier pas de la VAE on est très fragile, on arrive de la caverne, on est des gamins, on est entre deux mondes, on entrevoit une autre vie ».

Elle souhaite reprendre sa VAE. Nous convenons de nous revoir d'ici un mois et demi environ. A la suite de quoi, Carmen n'a plus jamais donné de ses nouvelles.

14.4.3 Corine « Un rapport problématique avec l'école difficilement surmontable »

Profil : femme de 58 ans, en recherche d'emploi

Corine possède un diplôme technique de documentaliste acquis en cours du soir. Elle est en recherche d'emploi et souhaite se professionnaliser. Elle s'occupe seule de ses deux enfants majeurs, tous deux étudiants.

- Reprise de contact par la proposition individualisée d'un rendez-vous avec son accompagnateur après une absence de nouvelles inexplicée pendant six mois (20/7/2016).

« Bonjour Corine,

J'espère que vous allez bien, et que vous prenez des vacances cet été ! Il y a bien longtemps que nous nous sommes vus ! Que devenez-vous ? Dans le cadre d'une recherche sur la VAE accepteriez-vous de me parler de votre expérience ? Sans doute avez-vous des choses à dire ! Cela nous permettrait d'améliorer la prise en charge de l'accompagnement ? De plus, cela nous donnerait l'occasion de nous revoir. Cela pourrait avoir lieu dans nos locaux ou ailleurs. Qu'en pensez-vous ?

A bientôt, j'espère. Au plaisir de vous lire et de vous revoir ».

Le service VAE

Circonstances de l'entretien de reprise de contact

La recevabilité a été effectuée en Janvier 2013, mais c'est après avoir procédé à une première reprise de contact en juin 2013 suite à un silence, que l'accompagnateur décide d'une stratégie pour ne pas perdre les six mois écoulés durant lesquels aucun travail n'a été fourni. L'accompagnateur propose de rédiger un nouveau contrat à partir de la reprise de contact, ce qui permet en quelque sorte « d'effacer » les mois perdus. A la fin de l'année 2013, elle suit à un mois d'intervalle, les deux ateliers méthodologiques d'une durée de trois heures chacun. Un échange de courriels intervient en mars 2014, soit après une nouvelle interruption de trois mois.

Acculée par courrier recommandé par le service comptable du Cnam à s'expliquer dans les plus brefs délais sur le dépassement du temps d'accompagnement et la menaçant de devoir régler elle-même les frais (la VAE était prise en charge par Pôle emploi), elle ne donne plus aucun signe de vie à partir de mai 2014.

Un autre RDV a eu lieu en juillet 2014, afin de consolider la décision de réengagement dans le dispositif.

Huit mois plus tard, à la suite d'une tentative de reprise de contact plus apaisée avec son accompagnateur qui souhaite savoir où elle en est, en janvier 2015 elle rédige un courrier et s'explique sur les motifs de son décrochage, dont l'objet est une demande de prolongation. Elle manifeste le désir de revoir son accompagnateur pour obtenir un nouveau rendez-vous, celui-ci aura lieu fin janvier 2015, soit presque deux ans après la première rencontre.

Elle prend l'initiative de nous expliquer par courrier (mentionné ci-dessous) les raisons de la demande de prolongation datant du 29/1/2015.

« Objet : prolongation délai VAE

Madame,

Suite à notre entrevue du mardi 27 janvier 2015 concernant l'avancement de la rédaction de mon dossier VAE que j'avais quelque peu négligé ces derniers temps du fait de ma présente situation.

En effet, depuis le mois de juillet 2014, je suis à nouveau au chômage suite à un CUI de 21 mois que j'effectuais à l'école Boule. C'est d'ailleurs grâce à cet emploi et à la perspective

de continuer dans le secteur éducatif que j'avais entamé la VAE qui m'aurait permis de valider la licence professionnelle « Métiers de la documentation audiovisuelle » pour l'ensemble de mes connaissances acquises dans le domaine de la documentation depuis plus de 10 ans. Cela m'aurait permis de passer le concours CAPES externe accessible aux candidats titulaires d'une licence.

Durant mon activité professionnelle à l'école Boule et parallèlement à la préparation de la VAE, mes collègues m'ont incité à préparer le 3ème concours CAPES documentation destiné aux salariés du secteur privé sans condition de diplômes.

Je me suis donc inscrite en septembre 2013 pour la cession 2014 et entamé la préparation du concours en suivant les recommandations des jurys des cessions précédentes et m'aidant des cours de mes collègues qui avaient passé le concours interne en documentation. J'ai passé les épreuves écrites en avril que j'ai réussies et fus admissible à l'oral que j'ai passé en juin. Malheureusement, m'étant mal préparée, j'ai échoué. Pourtant, malgré la déception, j'étais satisfaite d'avoir pu participer à l'ensemble des épreuves que je ne manquerai pas de repasser si toutefois l'Education nationale renouvelle ce concours.

D'ans l'attente de retrouver un nouvel emploi et ne pas rester sur une situation d'échecs, j'ai décidé de reprendre la VAE que je voudrai présenter en juin si cela est possible, afin d'être prête pour l'inscription du CAPES externe en septembre 2015.

Pour toutes ces raisons, je vous serai reconnaissante de bien vouloir m'accorder la possibilité de présenter ma VAE en juin 2015.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes sincères salutations. »

Corine

Contexte

Après un CDD de neuf mois suivi d'un CUI¹⁵¹ de vingt et un mois non renouvelé, Corine se retrouve au chômage. La VAE avait été initiée dans la perspective de continuer à travailler dans le secteur éducatif pour valider la licence professionnelle « Métiers de la documentation

¹⁵¹ Le contrat d'accompagnement dans l'emploi (CUI-CAE) facilite, grâce à une aide financière pour l'employeur, l'accès durable à l'emploi des personnes sans emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles d'insertion. Il permet des recrutements en CDI ou CDD. Le contrat d'accompagnement dans l'emploi (CUI-CAE) constitue la déclinaison, pour le secteur non marchand, du contrat unique d'insertion (CUI). Est concerné par contrat d'accompagnement dans l'emploi, toute personne sans emploi rencontrant des difficultés particulières d'accès à l'emploi (sociales et/ou professionnelles), source : site internet du ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social.

audiovisuelle » pour l'ensemble de ses connaissances acquises dans le domaine de la documentation depuis dix ans. En effet, la licence lui permet de passer le concours du Capes externe accessible aux candidats titulaires d'une licence. Parallèlement à la préparation de la VAE et durant son activité, ses collègues l'ont incitée à préparer le concours du Capes documentaire destiné aux salariés du secteur privé et des ministères sans condition de diplômes pour la session 2014. Après une préparation intensive, elle fut admissible à l'oral et échoue en juin 2014 à l'écrit. Tout de même satisfaite d'avoir pu aller jusqu'au bout du concours, elle souhaite renouveler l'expérience si ce système est maintenu par l'Education nationale.

Pour retrouver un nouvel emploi et ne pas rester en situation d'échec, elle décide de reprendre la VAE en juin 2016. Elle est devenue professeur documentaliste en CDD, contractuel de l'Education Nationale à temps complet de mai 2016 à novembre 2016. A ce jour, elle ne sait pas si son contrat va être renouvelé et si elle doit se présenter à son travail après les congés de la Toussaint, ce qui correspond à la date de la fin de son contrat.

Elle a trouvé l'exercice de rédaction de la VAE très difficile quand il s'agissait de mettre en corrélation ses compétences avec les objectifs de la formation, elle a ressenti un blocage :

« On est « totalement tout seul ! »

Cela lui aura permis de remettre le pied à l'étrier, de refaire des études, permis de rebondir et de toujours garder comme objectif, l'obtention de la licence et la préparation du concours Capes : même si elle se s'est pas représentée en 2015, elle souhaite se préparer plus intensément. La VAE a été une dynamique, un moteur pour enchaîner d'autres remises en question et mises à l'épreuve. Pour preuve, elle a suivi une remise à niveau grâce aux cours municipaux d'adultes (CMA) de la Ville de Paris pour la préparation aux concours, catégorie B de l'Education nationale et acquérir une méthodologie :

« On pratique des études de cas pratiques. J'ai suivi des cours de droit, de finance publique, de relation Ressources humaines, d'économie, des cours sur l'Europe et des cours de culture générale ».

Des complexes vis-à-vis de son parcours scolaire paraissant insurmontables ont été dépassés par une forte motivation et ténacité pour s'assurer une situation professionnelle stable (elle assume seule la charge financière de ses deux enfants étudiants) tout en évoluant dans un

domaine qui la passionne. Elle a su trouver un contexte de remise à niveau plus approprié à ses besoins du moment et s'est placée en situation de réussite.

L'abandon de la VAE, a été ressenti par Corine comme une délivrance dans la mesure où la confrontation avec les autres candidats lors des ateliers la plaçait en position d'infériorité en raison de son niveau scolaire par rapport aux autres participants se sentant ainsi évaluée et disqualifiée. Cela a eu pour effet de créer un malaise en faisant ressurgir des éléments douloureux de son histoire (« je ne comprends rien à ce qui se dit ») en réactivant son sentiment d'échec face à ses difficultés scolaires et sa relation traumatique à l'école. La prise de distance qu'elle a eue vis-à-vis d'elle-même l'a amenée à une prise de conscience de son blocage, mais aussi, très concrètement, de l'utilité d'insérer dans son projet d'évolution professionnelle que la VAE aurait permise, une étape intermédiaire en amont de la VAE, c'est-à-dire, une remise à niveau lui permettant d'être, plus tard, sur un même pied d'égalité que les autres candidats en VAE.

La réussite du projet d'évolution professionnelle de Corine a bien été effective, dans la mesure où elle a été rendue possible, par sa volonté et sa possibilité de se remettre en question. L'abandon de la VAE a été un choix stratégique lui permettant de bifurquer dans une voie qui lui a permis d'atteindre son objectif par un chemin accessible pour elle. Son « passage » en VAE a facilité son évolution professionnelle, sans que celle-ci n'est pu aboutir. L'accompagnateur a accompagné ce changement mais l'atteinte de l'objectif appartient à la personne accompagnée.

14.4.4 François « Une mise à la retraite contrainte conduisant à l'abandon de la VAE »

Profil : homme, 57 ans, en activité

François est âgé de cinquante-sept ans à l'entrée de la démarche en 2013. Il est cadre de la fonction publique depuis plus de vingt ans. Il se présente en tant qu'autodidacte. Après avoir été mécanicien chez Air France, il travaille dans la menuiserie familiale. Il obtient un brevet de maîtrise niveau IV, et devient Directeur adjoint dans un centre de formation d'apprentis, puis directeur, « avec le minimum de diplômes requis pour ce poste ».

Il a effectué la fonction de maire tout en travaillant pendant six ans dans la commune où il réside qui comprend 2500 habitants. Il n'occupe plus cette fonction à l'entrée de la démarche en VAE.

Descriptif de la trajectoire

Responsable « projets de territoire et collectivités » à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris - Ile-de-France (CCI), il a la charge du développement de l'activité territoriale. Cette nouvelle mission lui a été confiée par son employeur neuf mois avant sa démarche. Dans le cadre de la réorganisation de son service, il désire obtenir la validation totale du « Master droit économie gestion, mention management spécialité organisation et conduite du changement » afin de valider son expérience professionnelle pour pouvoir assurer plus tard des missions de consultant. Proche de la retraite, il a l'intention de mettre à profit ses compétences et poursuivre une activité professionnelle par satisfaction intellectuelle.

Il désire réaliser son mémoire de master sur « l'origine des risques psychosociaux au sein de la CCI, travail pour lequel il a déjà réalisé un certain nombre d'entretiens. Il cherche à identifier les causes de mal-être au travail et décrire les situations de stress à partir de la compréhension du management et de l'organisation. La démarche a été d'abord informelle, puis après en avoir informé sa Direction générale, elle est devenue officielle, à charge pour lui de faire des propositions et des préconisations de changement à partir de la définition des problématiques révélées.

L'employeur de François s'est approprié l'initiative personnelle de la démarche VAE et de son objet. En conséquence, celui-ci est contraint non seulement de rendre son travail visible en le soumettant à sa direction, mais en plus, celle-ci a des attentes et ce qui était une démarche pour soi, s'est muée en missions professionnelles avec tous les inconvénients que cela entraîne. Ce droit de regard que sa direction s'attribue a dénaturé sa VAE et le plus grave, elle prive François de toutes possibilités de s'exprimer librement.

A partir des référents, il procède à un recueil des descriptions de situations détaillées afin de les rattacher à des concepts représentatifs de situations réelles pour définir des situations de travail-type.

Le temps passant, son accompagnateur n'ayant pas de nouvelle décide de lui adresser un message pour refaire un point sur sa situation et ses intentions en matière de poursuite de la procédure de VAE.

En avril 2015, il nous informe que le volume d'informations recueillies pour servir de matériel à son mémoire est particulièrement important ce qui a accru significativement sa charge de travail. Cette situation le conduit à demander le report de la présentation de son dossier de VAE.

Analyse

Dans une logique de restructuration des chambres de commerce, François a l'opportunité de changer d'emploi. La VAE étant justifiée en raison d'un parcours riche. Il recherche une forme de reconnaissance de son parcours en accédant à un niveau bac + 4 alors qu'il se définit comme autodidacte et se situant dans une logique d'autoformation. Il précise, qu'il s'agissait de la même logique quand il est devenu maire.

La VAE vient s'insérer dans une reconnaissance de son parcours, pour obtenir un « vrai diplôme » par rapport à un parcours d'autodidacte (il insiste sur cette notion), sans forcément en avoir besoin au niveau professionnel. Il souhaite désormais mobiliser de nouvelles missions. Fin 2015, il prend sa retraite, et acquiert de nouvelles formes de reconnaissance par rapport aux compétences acquises. Il devient commissaire-enquêteur en se soumettant à une sélection ardue dans le projet du « Grand Paris ».

Il nous précise que le travail d'accompagnement dont il a bénéficié n'est pas remis en cause, mais qu'il obtient d'autres compensations à la reconnaissance souhaitée. Le processus de sélection s'est substitué à la VAE. Néanmoins, la volonté d'aboutir se manifeste pourtant jusqu'en aout 2017.

Il précise qu'il souhaitait « se faire plaisir », en relation à son rapport complexe à l'école. Cela se manifeste par des regrets persistants à ne pas posséder un « vrai diplôme ». Mais la reconnaissance a été institutionnelle malgré son niveau scolaire faible à l'entrée dans le monde du travail : la reconnaissance sociale plus la reconnaissance professionnelle de ses compétences.

Le projet de VAE s'est élaboré pendant une transition professionnelle par rapport à une « fragilité perçue », une « recherche de sécurité » en cas de poursuite d'une activité professionnelle après sa mise en retraite.

François est fier de son parcours, néanmoins le diplôme « manquant » reste un désir non satisfait, d'autant plus qu'il a la certitude que son niveau de compétence et son niveau d'expérience sont largement du niveau du master qu'il souhaitait valider.

Sans avoir entravé sa trajectoire, c'est précisément le manque de diplôme, voire le complexe à l'entrée dans la vie active (« les collègues ne se gênaient pas et vantaient leurs diplômes ») qui

l'ont conduit à s'autoformer afin de combler ses déficits au fur et à mesure des exigences des missions à accomplir comme autant de défis qu'il se lançait, ayant besoin plus que les autres de prouver ses compétences.

Il se dit capable et même désireux de réitérer sa démarche dans un an ou deux pour acquérir un diplôme de l'enseignement supérieur alors qu'il est déjà confronté à une autre communauté de travail, il souhaite poursuivre avec « force et détermination ».

La motivation sera quelque peu différente quant à la possibilité d'exploiter un diplôme de façon opportuniste par rapport à sa situation du moment, mais la motivation profonde de « vaincre le complexe » demeure intacte :

« A l'époque, j'étais très mal, quand je me suis fait expulser à quinze ans de l'école ! J'ai montré mes bulletins scolaires de l'époque à mes filles, elles n'en revenaient pas, d'autant plus que mon rapport et mes représentations de l'Education nationale et des diplômes sont devenus complètement différents dans la mesure où j'ai travaillé dans le domaine de la pédagogie ! ».

Un an plus tard ...

François donne régulièrement des nouvelles à son accompagnateur et semble accorder une importance au maintien de cette relation. A la suite d'un nouvel échange en 2018, à la sollicitation de François, celui-ci revient sur l'abandon de sa démarche à l'occasion de donner de ses nouvelles. Il relie l'abandon de sa VAE à sa mise à la retraite anticipée et le contexte de travail d'alors qu'il qualifie de conflictuel en raison d'une réorganisation de sa structure (Chambre de Commerce) et des suppressions de postes. Il ressent un soulagement à expliquer « les vraies raisons » de son désengagement vis-à-vis de son accompagnateur. Le dossier VAE relatait principalement les expériences à ce poste, et était soumis à la validation de sa direction au fur et à mesure de son élaboration. Au moment de la retraite, il a « tout brûlé » et cela a été une « vraie libération » pour lui.

En Juin 2019, François vend son logement et met un terme à sa vie de couple, il achète un logement près de ses enfants, petits-enfants et amis en Bretagne (pratique de la voile, réhabilitation de la maison de ses enfants, pour ses autres loisirs : retour à son premier métier, mécanique avion pour le plaisir avec un ancien collègue). Ensuite, il laisse tomber ses activités et reprend une charge de cours de master de Management à Paris. Une façon de nous signifier

que la page est tournée. Il n'a « aucun regret concernant la VAE », il a « passé le cap », : « il fallait vivre la transition ».

Régulièrement, François donne de ses nouvelles à son accompagnateur. En 2021, il est heureux d'annoncer qu'il a une nouvelle compagne avec qui il partage sa vie dans une maison qu'ils viennent tous deux d'acquérir. Cela montre à quel point l'attachement peut être solide.

14-5 Synthèse des entretiens

Après avoir réalisé ce travail d'observation et d'écoute sur les représentations de l'activité d'accompagnement, les entretiens d'accompagnement apparaissent comme un espace dans lequel se jouent et se négocient localement dans les interactions des représentations identitaires et des définitions de soi sujettes à confrontations, ajustements et négociations.

Candidats ayant abandonné la démarche VAE en cours d'accompagnement							
Candidats	Statut à l'entrée du dispositif	Certification visée	Objectif visé dans la motivation de départ	Demande sous-jacente	Raison du décrochage	Etat du bris d'alliance	Conséquences de l'abandon sur le projet
Elena	CDI	Gestion Immobilière de L'Institut de la Construction et de l'Habitation	Acquérir de Nouvelles compétences	Se séparer de Son conjoint	Burnout. Problèmes personnels et professionnels. Conflit de loyauté	Les problèmes sont indépensables. Abandon effectif Justifié par écrit	A démissionné Sans influence sur l'abandon
Carmen	CDI	Licence professionnelle Ressources documentaires	Acquérir le un statut supérieur (promotion)	Demande de Reconnaissance + défi personnel et professionnel	Démission générant un licenciement collectif	Abandon concerté Désengagement progressif par absence de contact	A démissionné, s'est lancée dans la création d'une entreprise familiale
Corine	En recherche d'emploi	Licence professionnelle Métiers de l'information - Veille et gestion des ressources documentaires	Intégrer l'Education Nationale Défi personnel	Défi personnel	Manque de Confiance en Soi. Découragement, n'arrive pas à suivre en groupe.	Abandon effectif justifié par un écrit.	Intégration d'une formation de remise à niveau. A retrouvé un emploi Sans influence sur l'abandon
François	CDI	Master droit économie gestion, mention management.	Dénoncer Des pratiques de Management.	Reconnaissance personnelle et professionnelle.	Déstabilisation Professionnelle, poussé à la retraite.	Abandon unilatéral désengagement par absence de contact.	Retraite anticipée, répercussions sur la vie privée (en instance de divorce).

Tableau 10 : Récapitulatif des analyses des quatre entretiens

A partir de nos observations et à travers une enquête qualitative auprès de quatre candidats engagés dans le dispositif VAE, nous nous sommes attachés au rôle de l'accompagnement dans la persistance dans démarche VAE. Nous avons pu recueillir des données nous permettant de cerner le rôle de l'accompagnement dans la formation d'un désinvestissement progressif en cours d'accompagnement. Nous avons voulu vérifier que le développement d'un accompagnement soutenu (prenant en compte la problématique de vie de l'individu) permettait de maintenir la mobilisation et d'éviter une impossibilité menant à l'abandon en faisant le constat que la qualité de la relation et celle de l'accompagnement étaient indissociables et concouraient au même objectif.

Cette enquête nous apprend :

- Qu'il y a autant de profils différents que de besoins à satisfaire quelle que soit l'origine de la motivation de départ ;
- Que pour chaque VAE il faut chercher la racine de la motivation dans l'histoire personnelle du candidat :

Corine : « C'est pour moi une revanche sur une scolarité peu brillante. Elle permet de réparer en quelque sorte une partie du passé. Pour cela, j'attendais bien sûr un diplôme » ;

- L'accompagnement même vécu positivement (« une aide précieuse ») est sans influence sur la décision d'abandon de la démarche, cela est vrai pour les quatre candidats, lorsque la situation personnelle est trop envahissante ;
- La VAE est un moyen pour atteindre un objectif qui n'est pas forcément conscient ni définissable au départ, mais qui va permettre de redéfinir une situation insatisfaisante par une « reconfiguration » de la problématique de vie. En cela la VAE constitue un des éléments qui permettra d'envisager son parcours sous un angle nouveau, mais elle ne peut à elle seule tout résoudre.

En ce qui concerne Elena, elle est dépassée par ses problèmes, son besoin d'évolution professionnelle (justifiant sa démarche VAE) ne peut être une priorité lorsqu'elle commence à perdre la maîtrise de son travail. Pourtant c'est bien cette motivation de départ qui lui aurait permis de s'extirper de la situation professionnelle « nocive » dans laquelle

elle se trouvait. Elle gagne tout ou elle perd tout ! En abandonnant, elle nous manifeste ainsi sa mise « hors-jeu » (arrêt maladie en raison de sa dépression). C'est une course contre la montre qu'elle a perdue. Son décrochage s'est d'abord manifesté de l'intérieur : décrocher de sa vie, puis de la VAE pour une durée plus ou moins longue, plus ou moins réparatrice.

En ce qui concerne Carmen, ce tour de force qui s'est manifesté en désobéissance par la création d'un groupe de résistance entraînant ses collègues dans sa revendication pour une reconnaissance, lui a permis d'abandonner sa démarche et de démissionner sur un coup de tête. Cet acte de liberté l'a amenée à réaliser un projet professionnel familial qui lui tenait à cœur et pour lequel elle n'arrivait pas à se décider. La VAE a été un levier pour affirmer ses capacités vis-à-vis de son employeur et légitimer sa demande de reconnaissance. Devant les nouvelles tâches imposées auxquelles elle ne pouvait se soustraire (devenir serveuse), elle s'est sentie « rabaisée ». L'écart étant devenu insupportable entre sa situation et ses ambitions. Par ce geste libérateur (rompre son contrat de travail), elle a pu entamer un nouveau parcours en gagnant en estime de soi. La VAE lui a permis de prendre conscience de la marge de manœuvre qui était la sienne et de reprendre sa vie en main.

En ce qui concerne Corine, l'inscription en VAE ne lui a pas permis de dépasser son complexe vis-à-vis de l'école et du fait de ne posséder aucun diplôme. Elle ne s'est pas sentie à sa place en situation collective (atelier méthodologique) face à des personnes déjà diplômées. Elle a cherché seule à reprendre l'initiative de son parcours en s'inscrivant à des cours de remise à niveau à la Mairie de Paris. Dans cet environnement, elle s'est sentie plus à l'aise pour exposer ses lacunes, et a même pu aider les autres participants avec qui elle a développé des liens amicaux.

En ce qui concerne François, sa démarche VAE lui a permis de réaliser une transition vers un changement souhaité de vie professionnelle et personnelle. La VAE l'a protégé d'un licenciement en ce sens que son « dossier d'expériences » dénonçait des pratiques managériales compromettantes pour sa structure et donc pour lui. Cela a généré une proposition de sa direction lui permettant de quitter son travail avec honneur et dignité alors que l'heure de la retraite avait sonné, lui évitant ainsi un licenciement. La VAE selon sa propre expression n'avait plus de raison d'être, il n'avait plus rien à prouver.

- Relations entre l'enjeu et le risque d'abandon

Ce n'est pas parce que le professionnel aura identifié ce que recouvrent les ressorts intimes de la demande qu'il n'y aura pas abandon. Dans la mesure où la réalité de la demande est partagée (sa mise au jour par la révélation de l'histoire intime de la personne en lien avec sa demande de VAE) la compréhension mutuelle est facilitée. De surcroît, plus l'enjeu est fort plus il est difficile de l'exprimer (demande cachée non révélée dont la satisfaction engage la vie même !). Plus le travail sur soi est coûteux, plus il se surajoute au travail de VAE, et plus il peut interférer sur celui-ci et le compromettre jusqu'à risquer l'abandon. Cela provoque une déstabilisation entre la sphère intime et la sphère professionnelle. Comment faire pour « neutraliser » ces deux sphères intriquées pour qu'elles n'interagissent pas négativement ?

La personne est sous pression et tiraillée. L'accompagnateur-confident peut garder pour lui, ce qu'il a identifié. Du côté du candidat, s'il garde pour lui les motifs profonds qui le poussent à la démarche, la tension peut devenir trop forte à supporter à cause des enjeux (il est en effet difficile d'assumer l'expression d'un désir en raison de son caractère éminemment intime, non partageable parce qu'indicible, ou sans volonté ni nécessité de partage. Le candidat sera fragilisé et pourrait abandonner la VAE et tout ce qu'elle englobe pour la concrétisation de son projet professionnel et de vie.

L'accompagnement ne peut être limité à l'application d'un ensemble de procédures et de modalités coutumières, il doit évoluer et être dynamique : il se définit en fonction des besoins exprimés ou à déchiffrer. Il a donc une incidence sur l'abandon, car le travail à réaliser qu'exige la VAE n'est plus seulement de satisfaire les attentes vis-à-vis d'un dispositif institutionnel formaté (un dossier écrit, un oral) mais également de considérer la réalisation d'un travail sur soi qui y est attaché. Plus l'enjeu est fort, plus le travail sur soi viendra alourdir le travail de VAE proprement dit, d'autant plus s'il n'y a pas eu de partage avec l'accompagnateur qui dans ce cas, ne peut représenter un soutien, voire un confident, donc un allié au regard de l'adversité.

Les entretiens effectués auprès de candidats ayant abandonné leur démarche VAE montrent que lorsque des désinvestissements se produisent au cours de l'accompagnement, authentifier les demandes sous-jacentes (la VAE s'accompagne d'attentes fortes ayant à voir avec la restauration sociale et narcissique) permet de dépasser les obstacles et de poursuivre le travail engagé. A contrario, l'accompagnement personnalisé s'avère sans influence sur l'abandon de

la procédure, lorsque les contraintes de vie sont trop envahissantes pour permettre un investissement dans une procédure, qui somme toute s'est avéré être une diversion pour retarder une échéance (une décision à prendre), ou bien encore pour se sortir d'un épisode professionnel éprouvant (conflit au travail, burn-out, chômage et manque de confiance en soi, retraite imminente, séparation et réorganisation professionnelle).

Les qualités humaines et l'expertise du professionnel (intelligence de la situation) ne sont pas suffisantes même si elles atténuent l'impact des événements qui interfèrent sur l'engagement et l'épreuve. Quand ils se produisent, ils insinuent le doute et le découragement. De plus, si le pronostic de gain est source de persévérance, à un moment donné l'accompagnement « soutenant » ne suffit pas toujours à aider les personnes aux prises avec leur problématique de vie. Elles sont rattrapées par les motifs pour lesquels elles souhaitaient s'investir (Elena est dépassée par sa dépression).

Résumé

Au cours de nos entretiens nous nous sommes attachés à révéler les déterminants de l'abandon en VAE, tels des prédicteurs d'anticipation du décrochage menant à l'abandon définitif. Nous avons pu observer, l'influence de l'accompagnement sur la persistance à poursuivre la procédure grâce à une prise en charge élargie prenant en compte les variables écosystémiques de la personne. Pour exemple, si la motivation principale pour un candidat était de relever un défi personnel, cet objectif pouvait servir de levier pour encourager la personne à persister dans sa démarche. Les entretiens effectués auprès des candidats ayant abandonné leur démarche VAE montrent que lorsque qu'une démobilisation se produit au cours de l'accompagnement, authentifier la demande sous-jacente permet de dépasser les obstacles et de poursuivre le travail engagé. Pour cela, une autre prise en compte de l'accompagnement est nécessaire : à la fois technique et soutenant humainement. Cette approche suppose outre des qualités humaines, une expertise (intelligence de la situation) que tout professionnel doit posséder. L'engagement humaniste de l'accompagnateur ne suffit pas toujours à aider la personne aux prises avec sa problématique de vie. En effet, un accompagnement personnalisé s'avère sans influence sur l'abandon de la procédure, lorsque les contraintes de vie sont trop fortes pour permettre un investissement dans une procédure, qui somme toute s'est avérée être une diversion pour retarder une échéance (une décision à prendre), ou bien encore se sortir d'un épisode professionnel éprouvant.

Chapitre 15 Etude 2 : enquête auprès de demandeurs d'emploi

15-1 Introduction

Ce chapitre est consacré à une enquête par questionnaire auprès de demandeurs d'emploi ayant effectué une VAE. A la complexité des situations personnelles qui s'accompagnent d'une recherche d'emploi ou d'une redynamisation vers l'emploi, la VAE est un moyen de réintégrer le monde du travail. Leurs attentes sont très fortes vis-à-vis de la VAE qui pèsent sur tous les acteurs qui les accompagnent dans ce projet. De plus, un contexte de manque endémique et structurel d'emplois provoque un accroissement de la vulnérabilité des personnes par la peur de se trouver en rupture avec le monde du travail. Ces enjeux complexifient le travail des accompagnateurs et les éprouvent à la fois.

15-2 Problématique

A travers cette enquête nous avons cherché à savoir comment les personnes qui sont sorties du monde du travail se saisissent du dispositif pour valoriser leur parcours et obtenir une réelle plus-value pour retrouver du travail grâce à l'obtention d'une nouvelle certification qui prouvera la mise à jour de leurs connaissances. Celle-ci va les placer sur un même pied d'égalité que les autres demandeurs d'emploi en terme de qualification pour une même profession.

La privation d'un travail plonge les individus dans une situation bloquée que seule une dynamique nouvelle peut modifier. Les aides institutionnelles et les méthodes classiques utilisées pour accompagner ne peuvent, à elles seules, les sortir de l'impasse, d'autant plus que la période de non travail se prolonge. Les accompagnateurs prennent conscience de l'importance de l'aide apportée pendant l'accompagnement y compris celle qui consiste à « mettre au travail » un personne privée d'emploi, lui procurant ainsi une remise en conditions par l'entrée dans le processus d'accompagnement VAE : disponibilité, travail à fournir, relation sociale par le travail collectif et la recherche d'informations etc.

- Les singularités des candidats en VAE en situation de recherche d'emploi

Nous nous intéressons dans cette enquête à l'enjeu de l'interaction entre accompagnateur et accompagné. Nous pourrions discerner en quoi ceux qui abandonnent se distinguent de ceux qui poursuivent leur démarche sur le plan de certains facteurs sociaux.

15.2.1 Les hypothèses relatives au retour à l'emploi

Nous avons retenu cinq catégories d'hypothèses relatives à la problématique du retour à l'emploi qui nous ont parues importantes pour notre enquête :

1. Les hypothèses relatives à la perception de soi ;
2. Les hypothèses relatives à la représentation du chômeur ;
3. Les hypothèses relatives au rapport au travail ;
4. Les hypothèses relatives à la vie au travail /vie hors travail ;
5. Les hypothèses relatives à l'expérience.

1. Les hypothèses relatives à la perception de soi

- Plus la période de chômage sera perçue comme possibilités de renouvellement et de développement par l'individu, plus il sera en capacité de développer des ressources pour sortir du chômage et acquérir des compétences pour avoir recours aux types d'aides et de dispositifs ;
- La perception subjective du chômeur vis-à-vis de lui-même a une influence sur ses possibilités de réinsertion et de réemployabilité : une meilleure connaissance de soi (au regard de son âge de ses compétences, de ses évolutions, de ses besoins et ressources) facilite le retour à l'emploi.

2. Les hypothèses relatives à la représentation du chômeur

- La représentation du chômeur par les actifs est généralement négative et influence négativement la représentation du chômage. Cela a un impact direct sur le devenir des « exclus » et les conséquences de leur choix :

- D'autant plus que la représentation est plus ou moins négative ;
- D'autant plus que la période de chômage se prolonge ;
- D'autant plus que la situation engendre une pathologie due aux effets du temps en raison de la détérioration de la santé.
- Plus on cumule les « handicaps »: âge élevé, bas niveau de qualification, bas niveau de formation etc. plus les représentations négatives s'accroissent et plus il est difficile de sortir de l'exclusion.

3. Les hypothèses relatives au rapport au travail

- Plus le rapport au travail est positif, plus il a une influence sur la motivation et la persévérance pour atteindre les objectifs qu'on s'est fixé pour réintégrer la vie active ;
- Le sens du travail, la représentation du travail permet de maîtriser son propre itinéraire pour infléchir son parcours professionnel.

4. Les hypothèses relatives à la vie au travail /vie hors travail

- Plus il y a eu d'accrocs dans le parcours d'un individu, plus les chances « de réussite » et de réinsertion sont faibles ;
- L'individu se situant dans une stratégie de réussite engage mieux le passage vie travail/vie hors travail ;
- L'individu envisage plus sereinement l'avenir, qu'il a reçu un soutien social fort (solidaire et actif).

5. Hypothèses relatives à l'expérience

L'expérience ici est définie par les événements vécus sur lesquels on a eu la possibilité de réfléchir.

- Un individu saura d'autant plus faire face à une rupture professionnelle qu'il en a déjà eu l'expérience. D'autant plus :
 - Que les expériences sont nombreuses et plus difficiles (Modération : qu'il n'a ni dommage ni séquelle, et que cela ne remet pas en cause son intégrité) ;
 - Qu'il possède les capacités pour faire face à cet événement (Modération : liées à l'âge, la santé etc.).

15.2.2 Une population déterminée : les singularités des candidats à la VAE en recherche d'emploi

Au cours de nos expériences d'accompagnement, nous avons repéré des points communs chez toutes les personnes en recherche d'emploi relatifs à la motivation pour réaliser une validation des acquis de l'expérience :

- Une forte détermination à s'engager dans cette démarche et à poursuivre malgré les freins. Les demandeurs d'emploi ont une représentation idéalisée de la VAE. Ils survalorisent ses bénéfices, dévoilant ainsi le potentiel insoupçonné de la VAE. Par cette représentation, leurs motivations sont exacerbées et leur engagement surdéterminé ;
- Une dynamique du changement impulsé par la démarche (transformation, redéfinition de soi) conduit à une nouvelle situation qui priorise l'accès à l'emploi quel que soit le cas de figure de la sortie du dispositif : réussite, validation partielle, échec, abandon ;
- Une mise en œuvre des ressources personnelles qui influe sur la manière dont les individus font face à leur situation d'exclusion pour s'inscrire dans un projet producteur de changement : comment ils s'adaptent par la gestion du non-travail.

15-3 Méthodologie

Nous voulons tester les hypothèses suivantes :

- L'accompagnement dans une démarche VAE est fondamental et préfigure la réussite ;

- Le lien accompagnant/accompagné est prédominant et « tient » la relation d'accompagnement surtout dans les moments d'incertitude et de découragement ;
- La perte de contact préfigure l'abandon ;
- Le besoin de réassurance (versus doute de soi) lorsqu'il est satisfait permet de surmonter les difficultés techniques du dispositif à la condition qu'il entraîne une aide pédagogique et un accompagnement renforcé.

L'accompagnement en VAE d'une personne en rupture professionnelle, permet à celui-ci de réinvestir le monde du travail perdu afin de lui garantir la fin d'un isolement en le menant à la réintégration. Il s'agit de comprendre en quoi et comment l'accompagnement mené dans le cadre d'une VAE d'une personne privée d'emploi influence le cheminement de sa carrière en lui permettant de réinvestir le travail par une transformation de lui-même, de sa démarche, de ses représentations avec cette plus-value que représente l'acquisition d'une certification (dans le cas d'une réussite) par le bénéfice d'un accompagnement adapté à sa situation et ce, quelle que soit l'issue de la VAE.

15-4 Méthode

Nous avons bâti un questionnaire à l'attention des demandeurs d'emploi portant sur l'évaluation de la satisfaction de l'accompagnement dont ils ont bénéficié. En raison des attentes vis-à-vis de l'accompagnateurs mais aussi par rapport à la demande de soutien, nous avons pris en compte les dimensions qui relèvent plus particulièrement de la sphère de l'accompagnement et de sa teneur relationnelle.

15.4.1 Echantillon

Cette population est constituée par un échantillon de demandeurs d'emploi au sein d'une catégorie de personnes éligibles aux fins des actions d'accompagnement à la VAE soit par Pôle emploi et/ou par le Conseil Régional d'Ile de France via le chéquier unique VAE.

Les demandeurs d'emploi sont des personnes en situation de non travail, en âge de travailler et involontairement privées d'emploi. Comme Bertran (1998)¹⁵² nous distinguons trois catégories de personnes, qui doivent être abordées de façon distincte :

- Les jeunes qui sont sortis du système scolaire¹⁵³ : ils n'ont pas encore accès au travail ou sont parfois sur des emplois précaires (contrats courts, travail à très bas niveaux de qualification et de compétences) entrecoupés de périodes sans travail ;
- Les personnes qui perdent leur emploi quel que soit leur âge ;
- Les personnes qui sortent du travail par l'intermédiaire de plans sociaux et qui ont très peu de chances de trouver un emploi en raison de leur âge, leur état de santé, l'obsolescence de leurs compétences etc.

Notre enquête concerne ces trois catégories de personnes concernées par les dispositifs de validation des acquis reposant sur leurs expériences personnelles professionnelles (présentes ou passées), qui ont été capitalisées et qui sont le matériau pour constituer les argumentaires sur lesquels repose la validation de leur VAE.

15.4.2 Présentation du questionnaire

Nous avons créé un questionnaire composé de 181 questions. Il commence par une rubrique concernant le profil personnel et professionnel du répondant (composée de 9 questions). Ensuite, il se décline en 172 questions à choix multiples qui se subdivisent en 10 thèmes et 26 sous-thèmes.

Nous reproduisons ci-après le courriel d'annonce de l'enquête de satisfaction de l'accompagnement en VAE pour la participation au questionnaire (Annexe F p.28).

¹⁵² Médecin et Président de l'Association pour la Santé du Non-Travail (ASNOTRA).

¹⁵³ Le décret du 12 novembre 2014 fixe les conditions d'accès et de déroulement de la VAE. Le législateur a élargi le spectre des expériences : pour les personnes dont le niveau de formation est inférieur au BEP ou au CAP, les périodes d'apprentissage et de stage sont pris en compte.

Objet : Enquête de satisfaction accompagnement VAE

« Madame, Monsieur ;

Vous avez été en contact avec le Cnam dans le cadre d'une démarche de validation des acquis de l'expérience. Pour nous permettre de vous offrir un service de qualité, nous souhaitons connaître votre avis sur votre expérience de l'accompagnement en vous proposant de participer à notre enquête portant sur l'amélioration de l'accompagnement en lien avec les risques de décrochage en VAE. Cette enquête est basée sur le volontariat. Notre démarche s'inscrit dans un cadre strictement confidentiel pour l'exploitation des données recueillies. En vous remerciant du temps que vous voudrez bien nous accorder, nous vous adressons, Madame, Monsieur, nos sincères salutations ».

L'équipe d'accompagnement VAE

15.4.3 Justification des thèmes retenus

L'évaluation de l'accompagnement par les candidats, va nous permettre de recueillir des informations relatives à l'influence de l'accompagnement sur la persistance du candidat à poursuivre la démarche VAE. En donnant la parole aux bénéficiaires, nous voulons recueillir leur point de vue et leur vécu subjectif avant et après la mise en œuvre des actions d'accompagnement dont ils ont bénéficié. Existe-t-il des corrélations entre la redéfinition des parcours VAE et l'efficacité de l'accompagnement dans sa teneur relationnelle pour surmonter, voire résoudre les difficultés rencontrées pendant l'accompagnement ?

Nous voulons tester les variables relatives à l'accompagnement afin d'en saisir directement les effets :

- Le rôle facilitateur pour la poursuite de l'accompagnement de la prise en compte par l'accompagnateur des entraves pour permettre l'accomplissement du travail de VAE. En quoi l'accompagnement génère la résolution d'autres difficultés sociales, personnelles et professionnelles par un effet boule de neige afin d'augmenter les chances de réussite ;

- Le ciblage de l'aide : comment ils auraient fait sans une aide et un soutien renforcés, est-ce que cela aurait été pire s'il n'y avait pas eu de soutien ? Dans le cas d'un abandon d'une VAE, celle-ci n'est pas vécue comme un échec, négativement, grâce à une démarche compréhensive.

1°) Les 10 thèmes exploités sont :

1. L'accueil
2. L'information reçue sur la VAE
3. L'engagement
4. L'accompagnement
5. Les difficultés ressenties
6. La relation avec l'accompagnateur
7. Les réactions sur l'ensemble de l'accompagnement
8. La satisfaction générale
9. Les informations complémentaires
10. Les autres commentaires et suggestions.

2°) Les 26 sou-thèmes sont :

1. Les espaces d'accueil
2. La qualité de l'accueil
3. Le type de média utilisé pour accéder à l'information sur la VAE
4. La qualité de l'information reçue sur le dispositif VAE
5. L'initiative de l'engagement en VAE
6. La motivation à s'engager en VAE
7. Les attentes
8. La qualité de l'accompagnement collectif
9. La qualité des entretiens individuels
10. L'efficacité de l'accompagnateur
11. La relation établie avec l'accompagnateur
12. Les attitudes de l'accompagnateur
13. L'aide apportée par l'accompagnateur
14. Le découragement

15. L'abandon
16. Le soutien
17. L'aide
18. Le rejet
19. Le changement d'accompagnateur
20. L'apport de l'accompagnateur au niveau professionnel
21. L'apport de l'accompagnateur au niveau personnel
22. L'imputabilité de l'échec et de la réussite
23. L'utilité de l'accompagnement
24. La durée de l'accompagnement
25. Le lieu de l'accompagnement
26. Le résultat de la VAE.

3°) Déclinaison des thèmes et des sous thèmes :

Le thème 1 « Accueil » : 13 questions déclinées en 15 items

Comprend 2 sous-thèmes :

1. Les espaces d'accueil : 7 questions
 2. La qualité de l'accueil : 5 questions
- + 1 question ouverte proposée sous forme de commentaires libres.

Le thème 2 « Information reçue sur la VAE » : 3 questions déclinées en 15 items

Comprend 2 sous-thèmes :

1. Le type de média utilisé pour accéder à l'information sur la VAE : 1 question déclinée en 8 items
2. La qualité de l'information reçue sur le dispositif VAE : 2 questions, déclinées en 7 items.

Thème 3 « L'engagement » : 2 questions déclinées en 13 items

Comprend 2 sous-thèmes :

1. L'initiative de l'engagement en VAE : 1 question déclinée 5 items
2. La motivation à s'engager en VAE : 1 question déclinée en 8 items.

Thème 4 « L'accompagnement » : 9 questions déclinées en 58 items

Comprend 7 sous-thèmes :

1. Les attentes : 7 items
 2. La qualité de l'accompagnement collectif : 6 items
 3. La qualité des entretiens individuels : 8 items
 4. L'efficacité de l'accompagnateur : 11 items
 5. La relation établie avec l'accompagnateur : 5 items
 6. Les attitudes de l'accompagnateur : 13 items
 7. L'aide apportée par l'accompagnateur : 8 items
- + 1 questions fermée sur la connaissance de l'accompagnement en VAE
+ 1 question ouverte proposée sous forme de commentaires libres sur les ateliers collectifs.

Thème 5 « Les difficultés ressenties » : 15 questions déclinées en 89 items

Comprend 4 sous-thèmes :

1. Le découragement : 16 items
2. L'abandon : 19 item
3. Le soutien : 37 items
4. L'aide : 17 items.

Thème 6 « La relation avec l'accompagnateur » : 31 questions déclinées en 48 items

Comprend 5 sous-thèmes :

1. Le rejet : 9 items
2. Le changement d'accompagnateur : 10 items
3. L'apport de l'accompagnateur au niveau professionnel : 9 items
4. L'apport de l'accompagnateur au niveau personnel : 10 items
5. Imputabilité de l'échec et de la réussite : 10 items.

Thème 7 « Les réactions sur l'ensemble de l'accompagnement » : 2 questions déclinées en 7 items

Comprend 2 sous-thèmes :

1. L'utilité de l'accompagnement : 4 items
2. La durée de l'accompagnement : 3 items.

Thème 8 « La satisfaction générale » : 1 question déclinée en 5 items

Thème 9 « Les informations complémentaires » : 2 questions déclinées en 8 items

Comprend de 2 sous-thèmes :

1. Le lieu de l'accompagnement : 4 items

2. Le résultat de la VAE : 4 items


+ 2 questions fermées concernant la durée de l'accompagnement.

Thème 10 « Les autres commentaires et suggestions » : 1 question ouverte proposée sous forme de commentaire libre.

15-5 Pré-enquête : passation et analyse du questionnaire de satisfaction : Frank

Nous avons voulu tester l'efficacité de notre questionnaire auprès d'un candidat que nous avons accompagné. Frank nous a paru emblématique d'une réussite qui n'était pas évidente en raison d'une situation professionnelle et familiale très précaires. En effet, il était dans l'urgence de trouver un logement pour lui et sa famille (trois enfants en bas âge) à l'entrée du dispositif. Avant même d'avoir terminé sa VAE, il a retrouvé du travail et son nouvel employeur a mis à sa disposition un logement décent, alors qu'il vivait provisoirement chez un marchand de sommeil. Il a obtenu la validation totale de sa demande et a obtenu le diplôme sollicité.

Nous vous présentons le parcours de Frank et l'analyse de ses réponses au questionnaire.

 **Profil de Frank : homme de 54 ans, certification visée : « Master Sciences humaines et sociales parcours formation des adultes »**

Il a exercé pendant quatre ans le métier de consultant-formateur au Maroc. De retour en France récemment au moment où nous faisons sa connaissance, il doit reconsidérer sa carrière pour lui et sa famille. Il veut trouver rapidement un nouvel emploi afin de sécuriser son parcours et acquérir plus de responsabilités. Il est demandeur d'emploi.

Contexte de la démarche VAE

Franck n'a pas assisté aux ateliers collectifs d'accompagnement, car le temps que ceux-ci soient organisés, il avait déjà terminé la rédaction de son « dossier d'expériences » et visait de ce fait déjà une date pour son passage devant un jury de validation la plus proche possible de la date du dépôt de son dossier. Il a effectué sa VAE en cinq mois à peine.

Sa motivation

Son expérience liée au diplôme sollicité est courte : huit mois. Etant autodidacte, il a lui-même fait des recherches et se met toujours en « veille active » des dispositifs d'évolution professionnelle et d'autoformation. Avant de décider de s'engager dans une validation des acquis, il a pris conseil auprès d'un conseiller Apec puis d'un conseiller de la Cité des Métiers à qui il a exposé sa situation. Ces deux entretiens ont permis de compléter plus précisément ses informations sur le dispositif et l'ont conforté dans sa décision de s'engager dans une VAE. C'est une motivation renforcée qui est exposée au conseiller VAE lors d'un premier entretien : il souhaite obtenir un diplôme pour améliorer sa situation, reprendre confiance en lui et prendre une revanche sur la vie.

Ses évaluations concernant la qualité de l'accompagnement durant les entretiens individuels sont toutes très satisfaisantes. Il donne la note la plus haute : (« très satisfaisant ») pour toutes les dimensions proposées (la durée, le déroulement, la fréquence, la relation établie).

Quelqu'un qui a l'habitude de s'autoformer, entraîné à se prendre en main, apprécie une aide humaine quelle qu'elle soit, laquelle, de son propre aveu, a été rare dans son cas au cours de sa vie.

Il en va de même concernant son appréciation de l'efficacité de l'accompagnateur, la relation établie, les attitudes de son accompagnateur à son égard : sur tous les aspects déclinés : il a répondu : « satisfaisant » ou « très satisfaisant » à toutes les questions. En ce qui concerne l'aide qu'il a reçu, il a répondu « plutôt exact » à toutes les questions.

D'un tempérament anxieux, se trouvant lui et sa famille dans une étape difficile, et pour lui, dans une situation de transition professionnelle très délicate, il aurait eu besoin d'une relation plus soutenue, notamment lors de la préparation de son oral, lorsqu'il a réalisé la complexité du travail ou encore, en raison de ses problèmes personnels lorsqu'il a traversé une période de découragement en croyant qu'il n'y arriverait jamais.

Cependant, il exprime le fait qu'il n'a jamais songé à abandonner sa démarche. Il détaille les motifs qui auraient pu ruiner son travail de VAE et qui auraient pu le conduire à abandonner :

- Trop de freins personnels à surmonter ;
- Manque de moyens financiers ;
- Manque d'un espace de travail et de réflexions adapté à la rédaction du dossier.

Etant « à la rue avec ses trois enfants », il a été logé avec sa famille par le Samu social dans un local très insalubre de dix mètres carrés chez un marchand de sommeil, qu'il a dénoncé en déposant plainte. Le préfet a ordonné ensuite la fermeture de l'établissement. Sa situation, selon ses dires, à transformer la VAE en une « intense et véritable épreuve » pour lui. L'enjeu était si fort pour lui, qu'il ne pouvait se contraindre à abandonner malgré les risques. Il ne voulait pas laisser passer cette chance, car il avait peur de le regretter ensuite :

« C'était une porte de passage incontournable pour un renouveau de vie. Je ne pouvais en aucun cas, sous peine d'aggraver mes conditions matérielles et de me couper de la reconnaissance de mes potentialités et compétences, échouer ou abandonner. Je n'avais pas d'autre choix que de continuer et de réussir, pour pouvoir me « reconstruire » par un rassemblement maximum d'éléments concrets de réussite, et pour un mieux-être dans ma vie par l'estime et la confiance retrouvées ».

Pour le soutenir dans cette épreuve : il cite premièrement sa famille ; deuxièmement son accompagnateur. Il a trouvé dans le style d'accompagnement dont il a bénéficié la satisfaction de ses besoins de reconnaissance. Il a ressenti la personne de l'accompagnateur comme quelqu'un de bienveillant et juste dans son appréciation de son potentiel et de ses compétences. Ce qui l'a renforcé dans sa détermination à réussir. Il a fait confiance à son accompagnateur et l'a estimé compétent, il n'a jamais éprouvé de rejet et a aucun moment l'idée lui est venue de demander à changer d'accompagnateur.

Malgré ses difficultés personnelles qu'il n'a eu aucun mal à exprimer dès la première rencontre avec son accompagnateur, il a tenu à rester dans le périmètre de l'accompagnement professionnel et n'a cherché qu'à suivre la planification des étapes établies dans le processus d'accompagnement en s'y conformant.

Le résultat de la VAE

Il a validé totalement sa VAE. L'accompagnement l'a aidé à résoudre ses problèmes de vie en répondant à ses besoins : changer d'emploi correspondant à ses compétences et qualifications et obtenir un salaire plus élevé et être reconnu pour son expertise. Sur le plan personnel, il a pu reprendre confiance en lui et se sentir valorisé dans la mesure où sa famille est fière de lui. Par contre, il n'est pas réconcilié avec la formation, puisqu'il n'envisageait à l'exposé de ses motivations, de reprendre des études et qu'il « est et restera autodidacte » mais dit néanmoins qu'il se sent valorisé par l'obtention du diplôme.

Frank attribue une part importante de sa réussite à son accompagnateur (4/5). Globalement l'accompagnement a été indispensable pour la constitution et la rédaction du dossier, pour dynamiser sa recherche d'emploi pendant l'accompagnement, et a représenté une réelle plus-value pour prendre conscience de ses capacités.

Malgré la rapidité avec laquelle Frank a rédigé son dossier et donc malgré la réduction de la durée de l'accompagnement, il estime sa durée adaptée.

La satisfaction générale concernant l'accompagnement est globalement « satisfaisant ».

Commentaire

La période la plus éprouvante pour Franck, a été l'attente de l'entretien devant le jury. Traversant un moment de doute, il a rencontré de grandes difficultés : « tant moralement que psychiquement à soutenir une attention ferme et forte dans des conditions quotidiennes difficiles ».

Le rythme intense et proactif du début de l'accompagnement jusqu'à la correction complète de l'écrit a été interrompu brutalement occasionnant une certaine latence et une désynchronisation des énergies investies dans ce projet VAE devant contribuer à son renouveau professionnel. Cette dynamique perdue a dû être réactivée difficilement pour se préparer à l'oral devant le jury. Il pense « qu'il aurait pu donner beaucoup mieux » en étant « porté » par un rythme plus régulier et continu tout au long du processus, car malgré les attitudes cordiales et avenante des membres du jury il se sentait mal à l'aise comme désinvesti malgré lui. Au moment de l'oral, il était déjà très déstabilisé et « atteint » par les conditions de son activité professionnelle passée.

Il a retrouvé un emploi pendant l'accompagnement, mais il a été l'objet de maltraitances et de harcèlement moral aboutissant à une rupture conventionnelle engagée sur les conseils du médecin du travail et d'un psychologue du travail, avant de sombrer à nouveau dans le burn-out.

A son avis cette rupture de rythme - « sorte de *standby* » - dans le planning du processus VAE est très éprouvante pour la plupart des candidats. Cela confirme le rôle facilitateur de la VAE pour le règlement d'autres difficultés sociales. Le bénéficiaire a bien conscience de l'intérêt d'une telle démarche. Son engagement dans le dispositif VAE peut constituer un véritable levier d'actions non négligeable à la reprise d'activité.

Analyse

En raison de son statut de demandeurs d'emploi, l'entretien de Frank nous a permis d'aborder la question de la persistance des candidats à réaliser une VAE en dépit des difficultés inhérentes à une situation de non emploi. Les conditions n'étant pas réunies pour engager ce travail sereinement (la complexité du dispositif ajoutée à la complexité de la gestion du quotidien rend la démarche encore plus difficile), l'accompagnement s'avère encore plus déterminant.

Comparativement à d'autres populations (salariés, retraités, candidats engagés à l'initiative de l'employeur, candidats participants volontairement ou pas à une VAE collective) nous cherchons à comprendre plus finement les singularités de cette population en raison de leur situation de transition professionnelle ¹⁵⁴ pour qui la décision d'effectuer une VAE n'a pas les mêmes fondements et à qui les conseillers de Pôle emploi proposent cette prestation. De plus, l'impact de la communication médiatique des statistiques et la surreprésentation négative des chômeurs a une influence sur les conséquences de leurs choix d'orientation et de moyens de réinsertion sollicités, tout en mettant une pression (sanction sur les indemnités, contrôle). Les plaçant entre assistanat et responsabilisation, les candidats peuvent se sentir redevables face à la pression due à la prise en charge financière de la VAE par Pôle emploi. Dans ce cas, pour les bénéficiaires d'indemnités chômage la liberté de choix est conditionnée.

¹⁵⁴ Tout individu a connu une période de travail stable dans le temps et l'espace en raison de son contrat de travail, de sa volonté à le maintenir, de ses choix de vie impliquant nécessairement la stabilité (5 ans) en raison de sa situation de famille, ses projets, de ses contraintes etc. La période de transition se situe entre deux périodes stables.

Dans la pratique nous avons souvent constaté que c'est effectivement le cas car l'engagement dans un tel dispositif accroît l'employabilité par le changement de posture qu'il initie. Pour preuve, ce phénomène s'observe dès la validation de la recevabilité pédagogique par l'accompagnateur VAE qui procure au bénéficiaire – d'une manière encore plus exacerbée que pour un autre type de population – d'emblée une confiance sinon retrouvée, du moins amorcée, en ses capacités. La recevabilité représente l'accès aux possibilités de changement.

Dès lors, si des entretiens d'embauche interviennent pendant la durée de l'accompagnement, c'est-à-dire, même si un candidat à l'embauche n'a pas encore finalisé sa VAE et n'a pas encore obtenu la certification exigée dans le profil de poste de la candidature, le fait de mentionner dans son curriculum vitae la mention « VAE en cours (pour telle certification) » (cette démarche est encouragée par l'accompagnateur) a un effet positif et accroît ses chances d'embauche. En effet, le recruteur accueille très favorablement cette initiative et cet engagement qui préfigurent les capacités et les compétences du candidat à l'embauche et lui procure en cas de recrutement, le sentiment d'avoir fait un bon choix.

Nous utilisons le même questionnaire pour vous présenter notre deuxième enquête auprès d'un public en recherche d'emploi.

15-6 Recueil et analyse qualitative des données de six protocoles

Nous vous présentons six protocoles concernant des personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement en VAE. Cette enquête concerne des personnes dont le statut social est fragilisé par la privation d'un emploi et qui décident de s'investir dans le dispositif VAE afin de se donner plus de chances de se réinsérer dans la vie active.

Il s'agit de comprendre en quoi la qualité de la relation d'accompagnement a une influence sur les abandons en VAE en identifiant les facteurs de risques de décrochages qui se soldent par des abandons définitifs. Il s'agit d'identifier les facteurs sociaux de différenciation des sujets qui abandonnent (tels que le soutien social, le degré de stress, le désir, la production du désir de l'entourage, l'importance du réseau ainsi que la perception de chance de réussir etc.), de ceux qui poursuivent la démarche jusqu'au bout.

L'utilisation d'un questionnaire permet d'avoir accès au degré de satisfaction des bénéficiaires à l'égard du dispositif en général et plus précisément concernant la satisfaction de l'accompagnement (avant et après son déroulement). L'analyse de ses modalités nous permet

de saisir directement les effets de l'accompagnement sur la persistance du candidat à poursuivre la démarche. Existe-t-il des corrélations entre les éléments intervenant sur les parcours VAE d'un candidat (les difficultés sociales vécues pendant l'accompagnement) et l'efficacité de l'accompagnement (sa teneur relationnelle) ? La prise en compte par le professionnel de ses difficultés permet-elle de poursuivre la démarche jusqu'au bout ?

Les six questionnaires concernant cette analyse datent de septembre à novembre 2020. Les répondants sont trois hommes et trois femmes. Deux répondants ont entre 40 et 49 ans, quatre répondants ont plus de 50 ans.

Au moment de la démarche VAE, les participants étaient en recherche d'emploi.

Leur VAE a été réalisée de 2017 à 2020 : 1 en 2017, 1 en 2018, 2 en 2019 et 2 en 2020.

Quatre VAE ont été validées totalement, et deux VAE ont été validées partiellement.

Les diplômes visés étaient deux masters, trois licences professionnelles et un titre professionnel.

Quatre VAE ont été validées au Cnam, une dans une université et une dans un organisme de formation.

La durée de l'accompagnement pour 4 personnes sur 6 était bien adaptée à leurs besoins.

L'engagement en VAE a été décidé seul pour 5 répondants sur 6, une personne s'est engagée dans le dispositif sur les conseils de son entourage.

En ce qui concerne la qualité de l'accompagnement, (question 46 à 53), 6/6 personnes ont répondu « très satisfaisante ».

En ce qui concerne la satisfaction générale de l'accompagnement (question 157 à 160) : 3 personnes ont répondu « très satisfait », 2 personnes ont répondu « satisfait », la seule personne qui a répondu « moyennement satisfait », est celle qui a été accompagnée par un organisme de formation.

Les motivations d'entrée dans le dispositif, sont : « acquérir la sécurité de l'emploi » (1 réponse) ; « améliorer ma situation » (1 réponse) ; pour les personnes les plus âgées « obtenir un diplôme » (2 réponses) ; deux personnes ont répondu « prendre une revanche sur la vie » (deux réponses).

La relation établie avec le conseiller est satisfaisante (question 60 à 82) : 3/6 répondants sont « très satisfaits » des entretiens individuels, 2/6 sont « satisfaits » et une personne « moyennement satisfaite ».

Les personnes ne ressentent pas d'attitude de rejet (question 128 à 134) dans la mesure où ils se sentent respectés et que le conseiller démontre ses qualités humaines. Une personne sur 6 désire changer de conseiller (question 135). La personnalité du conseiller ne semble pas en cause dans les difficultés rencontrées qui sont davantage liées à la complexité du dispositif. Aussi, les attitudes du conseiller sont considérées par 6/6 personnes « très satisfaisantes » et semblent renforcer la confiance mutuelle, ce qui a une influence positive sur la confiance en soi (croyance, conviction de part et d'autre dans les capacités à réussir).

Le soutien social semble être un facteur de différenciation entre les personnes qui abandonnent et celles qui poursuivent, le soutien et la production du désir de l'entourage influent sur la perception de chances de réussir et encourage la personne à persévérer (question 96 à 118). 6 personnes sur 6 répondent « très satisfaisant ».

L'importance des enjeux, le soutien du conseiller et de l'entourage ont un effet cumulatif qui renforce la persévérance. Nous pouvons en déduire que plus le conseiller s'investit dans la problématique globale du candidat, plus l'enthousiasme à le soutenir augmente alors que le doute fait abandonner, surtout s'il s'accroît par un manque de soutien (effet domino).

Il existe une relation entre la position d'une trajectoire et la satisfaction à l'égard du processus dans la mesure où la personne se sent comprise et rassurée (question 65 à 69).

Une question porte sur le ciblage du besoin d'une aide particulière (question 70 à 90) afin de mesurer ses effets sur la persistance ou sur la propension à abandonner (4/6 estiment avoir reçu une aide « très soutenue » et 2/6 « soutenue »). Globalement, les personnes n'ont pas ressenti le besoin d'une aide particulière concrète ni même songer à l'exprimer, ils ne pensent pas que le conseiller puisse avoir un rôle particulier à jouer et être une ressource opportune pour répondre à une demande extérieure à la démarche VAE. Pour des personnes en recherche d'emploi on aurait pu imaginer le besoin d'un accompagnement plus soutenant en sollicitant davantage leur accompagnateur comparativement à des personnes en activité, qu'ils soient plus anxieux et moins confiants surtout lorsque la durée du chômage a entamé leurs performances liées à la confiance en soi.

L'intensité ressentie de la relation établie (question 60 à 82) portée par des valeurs humaines donne une satisfaction générale très positive de l'accompagnement. Cela semble confirmer que la qualité de la relation est favorable à la poursuite de l'accompagnement en cas de difficultés, ce que nous avons constaté lors de notre précédente enquête par entretiens, en ce qu'il a un effet sur la persistance de l'individu à aller jusqu'au bout de la démarche malgré les obstacles.

A la question portant sur l'apport de la VAE sur le plan professionnel (question de 139 à 146), 4/6 personnes (dont 2 demandeurs d'emploi) ont répondu « pour me former ». Pour 2/6 personnes la VAE va permettre de changer d'emploi, une personne répond que c'est uniquement par satisfaction intellectuelle et une autre y trouve une continuité logique à sa démarche d'autodidacte.

Les demandeurs d'emploi ne semblent pas compter sur la VAE pour retrouver un emploi, au moins au début, car ils ne sont pas libérés de la pression de la recherche d'emploi. C'est surtout dans le déroulement de l'accompagnement qu'une prise de conscience s'opère.

A la question : « Dans le cas d'une validation, attribuez-vous une part de votre réussite à votre conseiller VAE ? » (Question 161). 50 % des personnes ont répondu une part importante :

« C'est un bon travail avec le conseiller, je suis prêt à le recommander » ;

« J'ai été bien encadré et suffisamment conseillé pour le dossier à tous les niveaux ».

Bien que les appréciations sur la relation entretenue avec le conseiller soient toutes excellentes, 3/6 personnes ont été tentées d'abandonner (question 92 à 95). Elles évoquent « trop de freins personnels à surmonter, la peur de ne pas réussir, le travail exigé trop difficile ». La préparation d'une VAE est fragilisant psychologiquement pour les personnes et peut provoquer un déséquilibre à cause des doutes sur ses capacités les amenant à envisager l'abandon à cause de la survenue de ces incidents critiques difficilement surmontables.

A la question : « Qu'est-ce qui vous a décidé à ne pas abandonner votre démarche VAE ? », les réponses sont :

« L'enjeu était trop important pour moi (3/6) ;

« Je l'aurais regretté ensuite » (3/6) ;

« Je ne voulais pas laisser passer ma chance » (1/6) ;

« J'ai préféré persévérer pour mettre toutes les chances de mon côté » (2/6) ;

« Mon projet a été validé par l'enseignant (1/6) ;

« Je me suis fait aider par mon entourage pour me soulager des contraintes personnelles » (1/6) ;

« J'ai reçu des encouragements (2/6) ;

« Le processus en soi était presque une thérapie ».

Les données recueillies sur les insatisfactions à l'égard du dispositif (question 162) sont explicites car les questions posées étaient des questions fermées. Voici des exemples d'attentes et de déceptions ressenties :

- « J'ai validé partiellement mon titre professionnel » ;
- « Il me manquait la moitié de mes UE » ;
- « Je m'attendais objectivement (avec l'avis de ma conseillère) à devoir valider deux à trois unités d'enseignement via la formation » ;
- « L'obtention partielle nous a surpris tous les deux » ;
- « En reprise de poste dans un autre secteur et déçue, je n'ai pas fait de recours » ;
- « Suite à l'investissement énorme et la solitude liée à l'écriture, j'ai été déçue par le manque d'explication du jury » ;
- « J'ai eu le sentiment que le jury n'avait pas observé la méthodologie et l'objectif de la VAE et qu'il m'avait jugée sur les résultats et sur mon oral (je crois avoir été claire dans mes écrits et le déroulé des actions) ;
- « Je me suis posée la question sur la reconnaissance de l'obtention d'un diplôme via la VAE par des professeurs et également sur leur partialité (lorsqu'ils proviennent du même centre de formation) » ;
- « Je ne suis sans doute pas très objective mais la validation finale manque de transparence, il n'y a aucun retour du jury sur l'évaluation de l'oral » ;
- « Je comptais sur mon conseiller pour la rédaction de mon « dossier d'expériences » ;

- « Je comptais sur une collaboration avec les candidats rencontrés aux ateliers » (2/6) ;
- « Ils doivent à mon avis être meilleurs dans l'organisation et le contenu » (la critique porte sur le peu de partages d'expériences et sur la préparation à la soutenance orale).

Plus la durée du chômage augmente, plus la situation personnelle risque de se dégrader et plus le risque de décrocher augmente. L'accompagnement profite le moins aux exclusions les plus longues du monde du travail en raison de la perte de repères et la dégradation de la confiance en soi. Ces éléments signifient-ils que les demandeurs d'emploi sont les plus difficiles à accompagner ? Car plus le temps de chômage augmente, plus les problèmes persistent ou s'enveniment. Les durées de VAE (question 166) les plus longues concernent les demandeurs d'emploi : trois ans pour l'un et deux ans pour un autre, ce qui signifie que ces personnes ont bénéficié de la part de Pôle emploi d'une prolongation exceptionnelle de la durée de leur accompagnement. L'étude de la demande de prolongation est initiée par le bénéficiaire, mais c'est son accompagnateur qui a la charge non seulement de cette étude qu'il doit argumenter, mais aussi de la démarche administrative.

Les attentes vis-à-vis de l'accompagnement et de la personne qui l'exerce sont très fortes. Ce qui paraît paradoxal, c'est que les besoins ne sont pas exprimés au moment de l'accompagnement. Les personnes en ont une représentation et des attentes précises mais ils n'expriment pas leurs besoins, comme s'ils pensaient que l'accompagnateur ne puisse pas les entendre. Leurs attentes apparaissent dans l'après coup sous forme de déceptions et s'expriment en des termes négatifs.

Les évaluations de l'accompagnement perçues par les candidats sont très riches d'enseignements. Elles permettent aux professionnels d'adapter le plus justement possible l'accompagnement aux attentes des individus, encore faut-il qu'elles puissent s'exprimer en amont de l'accompagnement, dans un espace qui reste peut-être à définir. L'enjeu est de mettre en lumière les motifs de décrochage afin de les anticiper. Ceux-ci sont d'une importance capitale, car anticiper les risques d'abandon en VAE c'est pour certaines personnes, anticiper les risques de marginalisation professionnelle.

Résumé

L'accompagnement en VAE pour les demandeurs d'emploi revêt un enjeu majeur : celui du retour à l'emploi. A travers cette enquête nous avons cherché à savoir comment les demandeurs d'emploi se saisissent du dispositif pour valoriser leur parcours et obtenir un moyen sûr de réintégrer une vie sociale. Le manque endémique et structurel d'emplois provoquent un accroissement de la vulnérabilité des personnes par la peur d'être en rupture avec le monde du travail. Ce contexte éprouve les bénéficiaires mais aussi les accompagnateurs chargés de leur accompagnement. A la complexité des situations personnelles de non-emploi, s'ajoute la recherche d'une redynamisation vers l'emploi que la VAE est susceptible de d'entraîner. Les attentes vis-à-vis des ressources potentielles du dispositif d'accompagnement mais également vis-à-vis de l'accompagnateur sont très fortes. La VAE représente une réelle plus-value pour se repositionner sur le marché du travail, elle est un outils d'insertion efficace pour réintégrer le monde du travail.

Chapitre 16 Etude 3 : enquête quantitative sur l'accompagnement en VAE

Ce chapitre est consacré à une enquête par questionnaire mise en ligne et enrichie d'un traitement statistique de vingt motivations d'entrée dans le dispositif VAE. Après avoir décrit notre méthodologie, nous présenterons le questionnaire et le recueil de l'analyse descriptive des données de 26 protocoles. Nous exposerons ensuite une synthèse de cette enquête. Les limites de cette étude feront l'objet d'une discussion générale. A partir des données recueillies au cours des trois enquêtes réalisées dans le cadre de cette recherche, une conclusion viendra clore ce chapitre.

16-1 Méthodologie de l'enquête

Ce chapitre explore la satisfaction à l'égard des pratiques d'accompagnement en VAE à partir des évaluations que les bénéficiaires ont restituées concernant leur propre expérience de l'accompagnement. A cet effet, nous avons bâti un questionnaire portant sur la satisfaction des prestations d'accompagnement en lien avec les décisions d'interruption de la démarche, voire d'abandon définitif de la VAE. Nous cherchons à discerner les déterminants de l'intention d'abandon et de l'abandon définitif en VAE.

16.1.1 Echantillon

Notre échantillon est issu d'une population de personnes éligibles à l'accompagnement et ayant répondu au questionnaire mis en ligne. Le critère pour y participer est d'avoir bénéficié d'un accompagnement VAE, quelle que soit sa durée et même si les participants n'ont pu aller jusqu'au dépôt du « dossier d'expériences » pour validation. La population interrogée pour l'étude est constituée de 26 personnes.

16.1.2 Matériel utilisé

Le protocole d'enquête est constitué d'un questionnaire spécifiquement construit à partir de notre questionnaire original utilisé pour notre pré-enquête (Chapitre 15).

Cette enquête par questionnaire est basée sur le volontariat. Celui-ci a été diffusé partagé via *Google Form* et via le réseau professionnel *LinkedIn*, ainsi qu'auprès de professionnels de la formation et de l'accompagnement appartenant à notre sphère professionnelle. Une présentation de cette enquête figure en introduction du questionnaire mis en ligne (Annexe G p.43). Les réponses sont strictement anonymes et ont été utilisées uniquement à des fins statistiques propres à notre recherche.

Le nombre de questions a été considérablement réduit par rapport au questionnaire original passant de 172 questions à 22 questions. La durée de passation était d'environ huit minutes. Il commence par un recueil de données sociobiologiques : type d'organisation, sexe, âge, situation professionnelle à l'entrée et à la sortie du dispositif VAE (Q1, Q2, Q3).

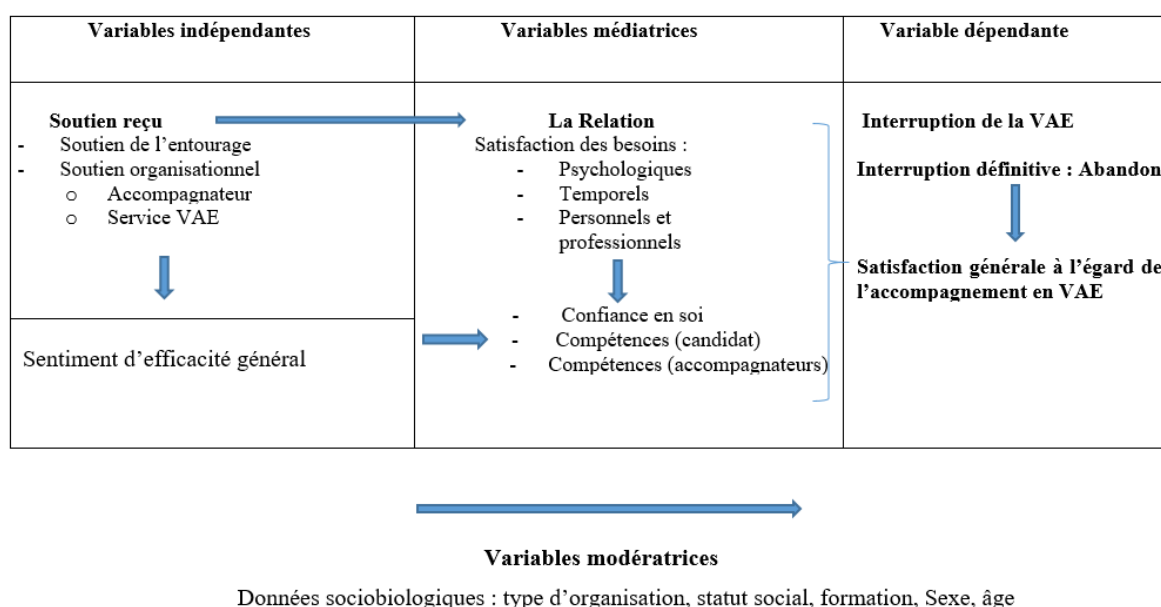


Tableau 10 : Modélisation de la satisfaction générale à l'égard de l'accompagnement en VAE

16.1.3 Périmètre de l'enquête

Dans le cadre de cette étude, nous avons souhaité intégrer des éléments qui relèvent plus particulièrement de la teneur relationnelle de l'accompagnement afin d'identifier des leviers propres à favoriser la persistance des personnes à ne pas abandonner. Dans cet objectif, nous nous avons reformulé le plus finement possible nos variables.

Nous avons choisi de mener conjointement à l'analyse descriptive et corrélative de notre questionnaire, une analyse de 20 motivations écrites d'entrée dans la démarche VAE par un traitement statistique afin d'apporter des éléments plus fins à la compréhension de notre problématique.

Le questionnaire fait alterner des questions conditionnelles et des questions ouvertes, conçues de manière à permettre une analyse descriptive quantitative des données et une analyse de contenu selon les 10 thèmes retenus :

1. La motivation à s'engager en VAE (Q4 et Q5) : 11 items (thème développé par le traitement statistique Iramuteq)

2. Le niveau de satisfaction générale vis-à-vis de l'accompagnement (Q6) : 5 items (échelle de Likert 5 points)

3. Les difficultés ressenties : « *Avez-vous ressenti un (des) besoin(s) non satisfait(s) ?* » (Q7) - « *Lequel (lesquels) ?* » (Q8) : 14 items

Plus la demande est liée à la satisfaction d'un besoin personnel plus la personne est en demande de soutien accru, d'autant plus que l'enjeu est important. Les attentes vis-à-vis de l'institution mais aussi vis-à-vis de l'accompagnateur sont-elles satisfaites et dans quelles mesures favorisent-elles la réussite la VAE ? Les réponses nous renseignent sur les tentations d'interruption de la démarche. Plus les besoins sont satisfaits plus la personne peut s'investir dans le travail car la poursuite est favorisée par les réponses apportées aux besoins exprimés. Les besoins ressentis vis-à-vis de l'accompagnement sont liés à la pénibilité ressentie (complexité du travail demandé, doutes sur sa capacité à réaliser une VAE etc.).

4. « *Les raisons qui auraient permis de ne pas abandonner* » (Q18) : 9 items

Les raisons de ne pas abandonner concordent-elles avec le soutien et l'aide réellement apportés par l'accompagnateur et par son organisation de travail ? Le profil des accompagnateurs (compétences : savoir-faire ; expertise et savoir-être) permet-il de maintenir le lien d'accompagnement ?

5. Le soutien social reçu (Q9 et Q10) : 6 items

- « *Pendant l'accompagnement, les personnes suivantes vous ont-elles rassuré sur votre capacité à réussir ?* »

- « *Pendant l'accompagnement, les personnes suivantes vous ont-elles apporté une aide concrète ?* »

Les sources du soutien ont été détaillées de façons pertinentes : il s'agit du soutien apporté par l'accompagnateur VAE et celui de l'entourage. Il existe des soutiens sociaux de différentes natures : soutien informationnel, soutien évaluatif, soutien matériel et le soutien émotionnel. Nous nous attachons à cerner l'influence de la qualité de la relation sur les intentions des candidats d'interrompre la démarche VAE, voire de l'abandonner. Le soutien psychologique préfigure la réussite notamment par la prise en compte par l'accompagnateur des problèmes personnels et professionnels des candidats. De plus, nous avons pris en compte le soutien organisationnel (administratif et technique : gestion du temps, conseils méthodologiques de travail etc.).

Le soutien dans la durée (Q12, disponibilité, délai, organisation etc.) comprend 14 items et souligne l'importance que nous donnons à cette dimension dans l'accompagnement VAE, elle évite l'interruption, voire l'abandon définitif ce qui peut se vérifier aux réponses à la dernière question : « *Durée de l'accompagnement (en mois)* ». Il existe des effets positifs ou négatifs de la gestion du temps de l'accompagnement par le candidat et par l'accompagnateur sur l'intention d'interrompre la démarche et sur l'abandon définitif. Plus on laisse se déliter le lien d'accompagnement (temps écoulé sans aucun échange) plus le risque d'interruption et d'abandon définitif augmentent. Dans le même ordre d'idées, la disponibilité de l'accompagnateur (accompagner dans un « temps long ») influe sur le risque d'interruption et d'abandon définitif.

6. L'interruption de la VAE (Q12, Q13 et Q14) : 15 items

« *Avez-vous interrompu* » ; « *Pourquoi ?* » ; « *Qu'est-ce qui vous a convaincu de ne pas interrompre ?* »

7. L'interruption définitive de la VAE (Q15) : 9 items ; « *Pourquoi ?* » (Q18) : 11 items

- « *Avez-vous abandonné votre VAE ?* »

- « *Qu'est-ce qui vous aurait permis de ne pas abandonner ?* »

8. Le rôle de l'accompagnement dans la décision d'abandon (Q17) : 5 items

L'imputabilité de l'échec et de la réussite ; le rôle qu'a joué l'accompagnement dans la validation ou la non validation (Q20 : 5 items et Q21 : 5 items) ; les réponses aux motifs d'abandon ; définissent le rôle négatif de l'accompagnement.

9. L'attribution de la validation ou de la non validation à l'accompagnateur (Q20 et Q21) :

2 x 5 items (échelle de Likert 5 points). Cette dimension concernant l'accompagnement en tant que tel (ses conditions de réalisation) mais aussi la personne de l'accompagnateur en introduisant la notion de responsabilité morale.

10. Le résultat de la VAE (Q11 et Q19)

- « *Avez-vous mené votre VAE jusqu'au dépôt de votre « dossier d'expériences » au jury de validation ?* » (Oui/Non) ;

- « *Quel est le résultat de la VAE ?* » (Q19) : 3 items

16-2 Analyse descriptive des données sociodémographiques de 26 protocoles

Le recueil des données de notre étude figure dans son intégralité dans l'annexe H (p.49). Pour les besoins de notre analyse, nous présentons les résultats dans un ordre différent de celui des questions.

Les caractéristiques de la population sont les suivants (Q1, Q2 et Q3) :

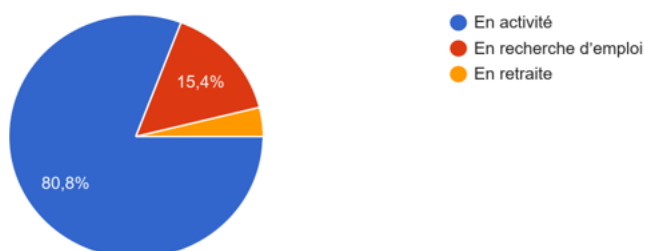
- Sexe : 46,2 % sont des femmes et 53,8 % sont des hommes. Ce pourcentage ne peut être significatif dans la mesure où notre effectif est très limité ;

- Age moyen : entre 47 et 49 ans. Il y a un faible pourcentage de personnes au-delà de 50 ans (3,8%). Ce que nous expliciterons plus loin.

La Diversité des publics à l'entrée et à la sortie du dispositif VAE

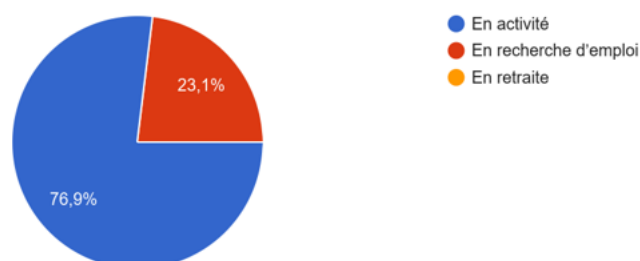
1. Votre situation professionnelle actuelle

26 réponses



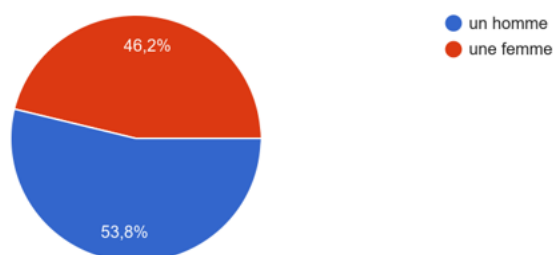
2. Au début de votre VAE vous étiez

26 réponses



3. Votre profil

26 réponses



Le pourcentage de personnes en activité à l'entrée du dispositif VAE est supérieur de 4,1% après la VAE. Le pourcentage de demandeurs d'emplois est inférieur de 7,7 %. Les personnes en recherche d'emploi et qui suivent une VAE, rendent le travail d'accompagnement plus complexe. Au cours de nos accompagnements, nous avons constaté chez cette population une surmotivation pour s'inscrire dans la démarche pour acquérir une certification nouvelle. (« *Obtenir une certification* » : 88,5 %). De ce fait, l'accompagnement est plus déterminant pour les personnes en recherche d'emploi, alors que les personnes sont placées dans une forme

de précarité par rapport à celles qui sont en activité. L'accompagnement revêt pour eux un enjeu encore plus important. En effet, plus la durée du chômage augmente, plus la situation personnelle risque de se dégrader et les problèmes risquent de s'accumuler. Les attentes vis-à-vis des accompagnateurs sont donc très fortes, la VAE étant une réelle plus-value. A cet égard, les personnes en recherche d'emploi, ont besoin d'un accompagnement plus soutenu.

On suppose qu'il y a bien un lien entre recherche d'emploi et demande d'aide plus soutenue qui se manifestent chez les candidats par une demande d'un accompagnement plus individualisé (ce qui se confirme par les réponses à la question 8.9 :

« *Dans l'accompagnement reçu, avez-vous ressenti le besoin d'un accompagnement plus individualisé ?* » : la réponse est oui à 44,4 %. Ce résultat n'est pas significatif car nous n'avons obtenu que 9 réponses. Par ailleurs, dans les conventions de financement de Pôle emploi, cette modalité est prévue dans la mesure où l'enjeu personnel mais aussi de société est fort. Ce besoin s'explique également par le fait que dès l'entrée dans le dispositif VAE, l'établissement d'une convention financière entre l'organisme accompagnateur et valideur d'une part ; et Pôle emploi d'autre part ; est complexe et prend du temps à mettre en place. Pendant ce laps de temps, les personnes deviennent anxieuses craignant que leur prise en charge par Pôle emploi ne soit refusée et sont très vite démotivées. Pour cette population, dans la pratique, l'aide est renforcée et commence dès l'établissement du contrat, avant même le début de l'accompagnement proprement dit. En effet, cette attente sème le doute dans leur esprit. Des interruptions de communication avec leur accompagnateur, des relances successives peuvent décourager et occasionner des abandons dès cette phase de constitution administrative du dossier. Les résistances psychologiques baissent et peuvent casser une dynamique déjà fragilisée. Ainsi, les réponses à la question Q4 :

« *Vous vous êtes décidé à vous engager dans un parcours VAE : sur votre seule initiative, sur les conseil d'un employeur, sur les conseils de votre entourage proche, sur les conseils de Pôle emploi* » : 88 % des personnes se sont engagées dans le parcours VAE sur leur propre initiative. Cela confirme le fait que le vécu d'une situation personnelle anxiogène génère des actions concrètes, telles que l'initiative et l'engagement pour prendre en main sa situation. Par ailleurs, le besoin que l'accompagnateur, le cas échéant, réponde à une demande particulière n'est pas probant : 65,4 % des répondants estiment que leurs besoins ont été satisfaits.

Il aurait été intéressant de savoir si le statut social des personnes (en activité ou pas), confirme ce résultat. On peut supposer, qu'en fonction de la situation de chacun, évoquer ses problèmes

peut déjà être une façon de montrer sa motivation à entrer dans la démarche en essayant de les combattre.

3.1 « Votre âge »

Le fait qu'un faible pourcentage de retraités répond au questionnaire s'explique par l'âge auquel les candidats se sont inscrits dans le dispositif. Ils se situaient proches de la retraite. Leur nombre a baissé à la fin de la VAE, ce qui peut vouloir dire que la VAE est un appui aux transitions professionnelles pour commencer une nouvelle étape grâce à l'obtention d'une certification ou pour clore une phase de vie. 26,9 % qualifient leur motivation principale : « *pour le plaisir de valoriser mes expériences* ».

16-3 Une approche statistique des motivations d'entrée dans le dispositif VAE par traitement informatique Iramuteq

16.3.1 Objectif

Nous cherchons à travers l'analyse des motivations des réponses aux interrogations suivantes :

- La forme imposée de la motivation (expression écrite) induit-elle une expression plus impersonnelle que lors d'un dialogue ?
- La motivation écrite permet-elle à l'accompagnateur de saisir le « réel » de la demande ?
- Les accompagnateurs sont-ils en mesure de se saisir de la motivation orale pour « affiner » l'accompagnement en fonction de la problématique sous-tendue par la demande ?
- Les accompagnateurs peuvent-ils repérer dans les expressions employées des indices des demandes sous-jacentes et décrypter les enjeux qu'elles renferment ?
- Les motivations orales incitent-elles à « réorienter » l'accompagnement et/ou à adapter sa posture en fonction des spécificités de chaque cas de figure exposé ?

16.3.2 Problématique

Il y a deux récits différents. Dans l'écrit, on fait appel à la mémoire. On réalise une construction pour se faire comprendre, c'est une élaboration moins spontanée qu'un discours car la rédaction oblige à la maîtrise de son monde intime, l'écriture permettant de reprendre possession de son histoire, en élaborant (au sens labeur, labourer) un agencement choisi par la personne des faits réels. Dans la réalisation d'un écrit elle a le souci de l'adressage : le lecteur imaginaire, même si celle-ci est clairement identifié et son rôle connu.

Au cours d'une rencontre, lorsque que l'on se sent en confiance, on métamorphose la représentation du réel, on va chercher d'autres mots, sans jamais mentir, on raconte ce que l'on est au présent sans le souci de l'adressage, on a une personne en face de soi, en qui on trouve une altérité, un autre sécurisant dans une relation de confiance, pour dire de soi dans une intimité que ne permet pas une distance avec l'écrit. Dans les mots parlés on est l'auteur de son discours, et l'on reçoit dans tous les cas des réponses à son discours (a minima des sourires, un acquiescement etc.). Cette proximité humaine permet de s'ouvrir à l'autre, même si l'exercice d'un exposé d'une motivation dans le cadre de l'inscription dans un dispositif n'appelle pas aux confidences, il est essentiel que l'expression de celles-ci ne se heurtent pas à une « clôture ». A cet égard, Igas (2005) a bien démontré les difficultés de l'oralité.

- L'entrée en matière : l'exposé « standardisé » de la motivation

Les demandes sont exprimées en premier lieu par écrit sous forme de motivation. L'évaluation du dossier se réalise à partir de la motivation inscrite dans le « dossier d'expériences » VAE.

La motivation se présente sous une forme préconçue et sa structuration est imposée. Le cadre qui est réservé à la motivation figure dans le premier livret. Le candidat agencant lui-même son texte à partir du modèle de document imposé sous forme de feuille de style (mises en forme automatiques). Il renseigne les rubriques dans un ordre précis : livret 1 et livret 2. La motivation apparaît dans le livret 1. L'espace réservé à la rédaction de la motivation est d'une demi page A4.

Il existe des dissemblances entre le texte de la motivation saisie informatiquement qui permet d'entrer en contact avec un accompagnateur (via l'applicatif Div@) et celui qui figure dans le dossier dans sa version définitive transmis au jury. Le conseiller reçoit via l'application cette

motivation qui va lui permettre de procéder à une première analyse de la demande pour attribuer un premier rendez-vous de recevabilité au demandeur.

- Le contexte de l'étude

Les motivations pour la VAE sont de deux natures répondant aux besoins de la procédure d'accompagnement. La motivation orale (le discours) et la motivation écrite. Au cours du premier entretien entre un conseiller et un candidat VAE la motivation est centrale dans la mesure où elle va permettre à ce dernier d'explicitier sa demande et la justifier. Elle est déterminante pour l'entrée dans le dispositif. Elle renseigne le conseiller sur les éléments du contexte professionnel du candidat qui vont lui permettre d'évaluer le potentiel de réussite considérant les conditions de réalisation de la VAE propre à chacun.

Pour la rédaction du dossier, le conseiller incite le candidat à rédiger une motivation conforme aux cas de figures « classiques », c'est-à-dire les plus facilement identifiables par le jury de validation : transition professionnelle, retour à l'emploi, reconnaissance sous forme de recrutement, accès à un statut ou un indice de qualification supérieur etc. Voire à plus long terme, reconversion ou création d'entreprise par exemple.

16.3.3 Traitement statistique des motivations

L'analyse thématique qualitative des motivations écrites a été traitée par le logiciel Iramuteq.

- Présentation du logiciel Iramuteq

Iramuteq est un logiciel libre. Il permet de faire des analyses statistiques sur des corpus texte et sur des tableaux individus/caractères. Iramuteq reproduit la méthode de classification décrite par Reinert (1983). Il permet la recherche de spécificités à partir de segmentations définies et la réalisation de statistiques textuelles classiques ainsi qu'une analyse de similitude sur les formes pleines d'un corpus découpé en segments de texte.

- Procédure

L'analyse concerne un échantillon de 20 motivations auxquelles nous avons eu accès et qui ont été extraites des dossiers VAE déposés entre mars et juin 2018 pour validation par les jurys

La motivation d'entrée dans le dispositif est cruciale pour franchir la première sélection d'entrée pour l'inscription en VAE. Elle doit être strictement liée aux objectifs du dispositif. C'est pourquoi, les termes employés sont très ressemblants. C'est ainsi que l'on voit le terme « professionnel » au centre du graphe. Tous les mots qui gravitent autour, sont liés à la sphère professionnelle : « travail », « expérience », « poste », « niveau », « projet », « compétence », « année », « concours », « public », dans la partie supérieure. Dans un cercle plus éloigné de la partie inférieure, les termes employés sont en lien avec les attentes et les moyens de parvenir à cet objectif de carrière : « acquérir », « diplôme », « titre », « démarche », « direction », « valeur », et plus on s'éloigne du centre et de « professionnel » plus les termes employés sont liés aux secteurs professionnels visés. La motivation écrite se concentre uniquement sur la sphère professionnelle. Ce qui est logique, puisqu'il s'agit de valoriser ses acquis professionnels. Ainsi, la structuration de la motivation écrite comprend :

- Ce que je suis, je fais ;
- Ce que je souhaite obtenir et pour quelles raisons ;
- Ce que cela va me procurer sur le plan professionnel ;
- Ce que j'envisage ensuite après l'obtention de la certification dans un avenir à plus ou moins long terme.

Par ailleurs, les motivations indirectement liées à la VAE, quand elles existent ne sont pas visibles dans l'expression écrite. Les conséquences sur la vie personnelle autres que professionnelles ne sont pas mentionnées. Ce formalisme ne permet pas l'expression des désirs et besoins sous-jacents à la demande, plus informelle répondant à des enjeux relatifs à la biographie et aux parcours de vie des candidats. Cette proximité, à ce stade n'est d'ailleurs pas recherchée, car elle ne correspond pas à ce qui est demandé. Se conformer strictement aux attentes de cet exercice est le plus sûr moyen d'être admis.

Le nuage de mots (Figure 20)

Ce premier cluster est le mieux étoffé par rapport au cluster (Figure 21). Il rend compte majoritairement du discours et rassemble le plus d'informations et le plus grand nombre de mots. Les mots qui se trouvent autour associés au mot « professionnel » correspondent aux objectifs de la démarche qui sont liés au parcours professionnel. Il est donc logique de trouver

des liens avec les mots : « compétences », « construction », « ingénieur », « master », etc. On peut voir trois cercles : autour du mot « professionnel » : « choisir », « acquérir », « expérience », lié au mot « Cnam ».

Cluster (Figure 21)

Ce cluster contient moins d'informations, mais il reste intéressant : au cœur figure un trait très épais : le verbe « valider » et « Cnam », deux termes qui sont très souvent associés dans le discours, de même avec « professionnel ». Le terme « valider » est petit, mais au centre. Ce qui est logique, car les motivations sont extraites des dossiers des candidats inscrits au Cnam, lequel est à la fois accompagnateur, valideur, et organisme de formation. Ainsi, on trouve : « choisir », « enseignement », « enseignant », « préparer » (deuxième cercle en s'éloignant du centre) ; et à la périphérie : « envisager », « direction », « démarche », ce qui correspond aussi à la préparation des concours.

- Synthèse

La VAE permet la réalisation d'autres désirs vitaux relatifs à un projet professionnel mais aussi de développement personnel qui impacte les autres sphères de vie. C'est pourquoi, il apparaît crucial d'élucider les enjeux qu'elle renferme. Ces motifs constituent autant d'enjeux imperceptibles de prime abord. Les attentes sont multiples et ne peuvent pas s'exprimer facilement alors que l'inscription dans le dispositif VAE est évaluée à partir d'une motivation standardisée (l'écrit obligeant à respecter une certaine conformité à des objectifs standardisés tels que la reconversion, l'obtention d'un diplôme etc.). Au cours d'un entretien, dans la mesure où un climat de confiance mutuelle a pu s'instaurer entre un bénéficiaire et son accompagnateur, ces demandes sous-jacentes (expressions des besoins personnels, parfois intimes liés à la réalisation de désirs) peuvent se dévoiler et l'importance des enjeux pour la personne apparaitre.

Les enjeux semblent matérialisés par la représentation graphique : ici ce qui ne peut se formuler à l'écrit peut avoir pour effet de mener à une situation d'échec pour des raisons qui échappent aux accompagnateurs alors que des ouvertures auraient été possibles. Nous avons déjà constaté, qu'il est parfois indispensable pour un demandeur d'informer son accompagnateur d'un événement particulier le concernant pouvant avoir un lien direct avec l'élaboration d'une VAE. Ce « décryptage » permet un partage qui facilitera un ancrage dans la démarche et donnera des

chances supplémentaires d'arriver à un dénouement positif dans la mesure où la prise en compte de cet événement renforcera la persistance et permettra une mobilisation des ressources des deux acteurs en cas de « décrochage ».

Ainsi, dans le cadre d'une demande d'inscription en VAE, l'accompagnateur est sollicité par le candidat sur deux registres simultanément : le registre professionnel et le registre personnel en raison des changements qu'une réalisation de VAE implique. L'accompagnateur doit être en capacité de répondre non seulement à la demande formelle (obtenir un diplôme), mais aussi à une demande informelle, porteuse d'une anxiété palpable en termes de capacités de réalisation débordée par une demande de réassurance adressée à l'accompagnateur, lequel estimera les chances de succès. Les attentes sont importantes. Plus les attentes, en termes d'objectifs à atteindre et donc de besoins, seront précisées par le candidat, mieux l'accompagnateur pourra comprendre le sens et les enjeux de la démarche, et mieux il pourra adapter sa pratique (en terme de posture, de prise en charge et d'attitudes). Celle-ci en sera facilitée, car l'accompagnateur aura à sa disposition des éléments de compréhension de la demande et de ses ressorts intimes.

Cette manière d'appréhender les motivations d'entrée interroge le rapport que les accompagnateurs et les candidats entretiennent avec le dispositif VAE. L'accompagnateur en s'adaptant à la problématique de son candidat lui permet le cas échéant, de pouvoir de s'ouvrir à lui. Néanmoins, l'observation des pratiques d'accompagnement révèle que la mise en œuvre des actions d'accompagnement sont différentes selon le contexte de chaque organisation de travail.

16-4 Recueil et analyse descriptive des données

1. Motivations (Q4 et Q5)

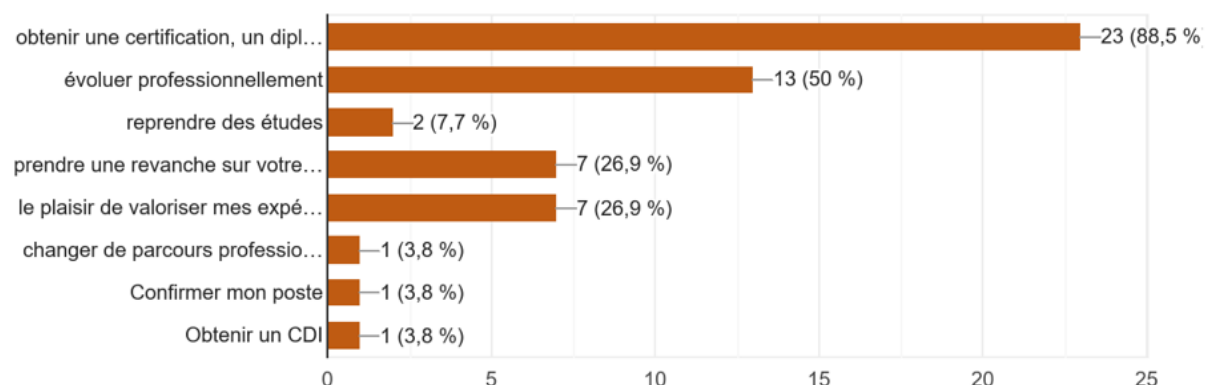
4. Vous vous êtes décidé à vous engager dans un parcours VAE : (Une seule réponse)

26 réponses



5. Quelle a été votre principale motivation ? (Plusieurs réponses possibles)

26 réponses

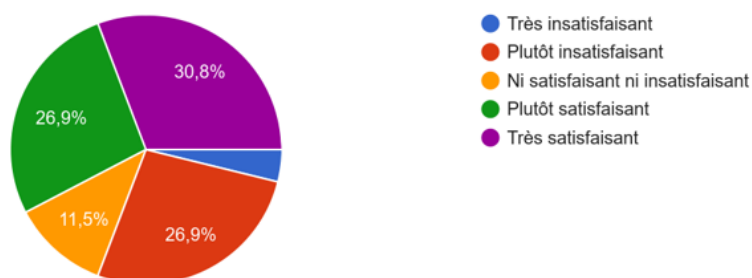


La liste des questions proposées concernant la motivation principale à s'engager en VAE, n'étant pas exhaustive, des réponses originales ont été données dans la proposition « *autre précisez* » telles que : « *confirmer mon poste de travail* » ; « *obtenir un CDI* ». 50 % des personnes s'engagent dans le dispositif pour évoluer professionnellement, 7,7 % pour reprendre des études. Le lien entre le fait d'obtenir un diplôme même partiel et la formation n'est pas si évident que cela pour évoluer. Sans doute parce que la formation prend du temps. Les candidats souhaitent « *prendre une revanche sur le parcours scolaire* » (26,9 %). Plus la demande est liée à un besoin de « réparation » (sortir d'une stigmatisation sociale et/ou personnelle et/ou familiale plus la personne est en demande de soutien accru (vis-à-vis de l'accompagnement et vis-à-vis de l'accompagnateur, la personne et au niveau de la relation).

2. Le niveau de satisfaction générale vis-à-vis de l'accompagnement reçu (Q6)

6. Quel est votre niveau de satisfaction générale vis-à-vis de l'accompagnement VAE que vous avez reçu ? (Une seule réponse)

26 réponses



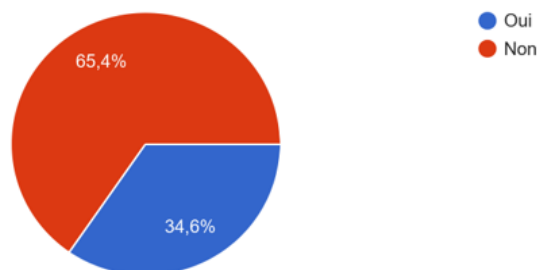
Si environ un tiers des personnes interrogées sont très satisfaites de l'accompagnement reçu, 5,7% sont très insatisfaites et 26,9% sont plutôt insatisfaites. La manière dont l'accompagnement a été mené et l'expérience positive ou négative du vécu de l'accompagnement par le candidat influe sur le score concernant la satisfaction générale vis-à-vis de l'accompagnement reçu.

Les personnes sont d'autant plus satisfaites qu'elles ont reçu une validation, et ce d'autant plus que celle-ci est totale. Le résultat de la VAE est-il directement lié à l'accompagnement ? On constate que globalement les besoins portent surtout sur l'aide méthodologique dans un premier temps. L'aide relative au soutien, semble stabiliser la compréhension de la méthodologie (reformulation, exemples donnés, aide à l'écriture, adaptation au contexte professionnel du candidat, etc.) car le travail demandé est complexe et pour la majorité des candidats il est inédit.

3. Les besoins ressentis (Q7, Q8, Q18)

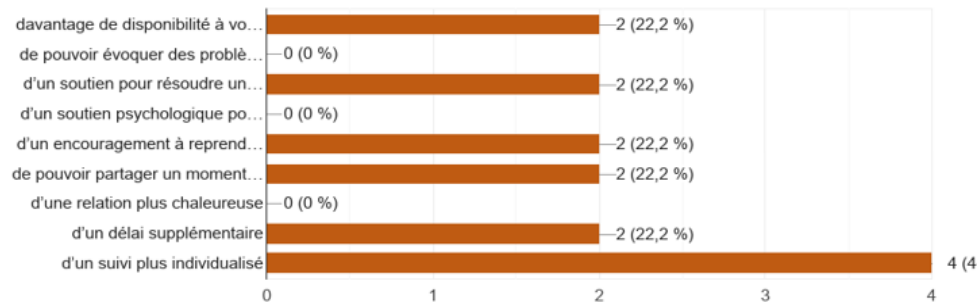
7. Dans l'accompagnement reçu, avez-vous ressenti un besoin non satisfait ?

26 réponses



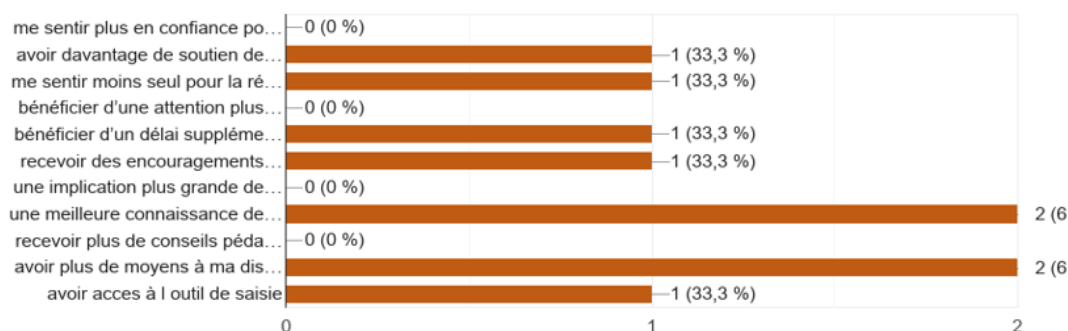
8. Si oui lequel ou lesquels ? (Plusieurs réponses possibles)

9 réponses



18. Si oui, qu'est-ce qui vous aurait permis de ne pas abandonner ? (Plusieurs réponses possibles)

3 réponses



Même si les besoins sont clairement identifiés, globalement, les personnes plébiscitent un suivi plus individualisé. Le besoin de réassurance lorsqu'il est satisfait permet de surmonter les difficultés techniques du dispositif à la condition qu'il entraîne une aide pédagogique. Plus d'un tiers des personnes ont ressenti un besoin non satisfait. Si un besoin particulier n'a pas été pris en considération, la personne risque d'interrompre voire d'abandonner définitivement sa VAE.

Les réponses à la question 18 reflètent les attentes vis-à-vis l'accompagnement. Près d'un tiers des personnes sont très satisfaites de l'accompagnement reçu, et 3,9 % sont très insatisfaites. C'est un bon score, mais il faut considérer que presque un tiers des participants ont répondu : « *Plutôt satisfaisant – plutôt insatisfaisant* » à égalité pour les deux dimensions (apport informatif faible). Cette « neutralité » ne permet pas de tirer des conclusions probantes.

Prendre en charge tous les besoins afférents à la demande de VAE est aussi un besoin de reconnaissance. Quelles sont les conditions qui font qu'une reconnaissance intermédiaire soit motivante ? Réponse : la confiance en soi. Elle passe par le besoin d'être mis en confiance.

Plus d'un tiers des personnes ont ressenti un besoin non satisfait. On peut lier cela au fait que cela correspond au nombre d'abandons. Si une demande particulière n'a pas été prise en considération, la personne risque d'interrompre voire d'abandonner définitivement (par exemple en cas de problèmes personnels et professionnels).

22. « *Finally, what main competence should have, according to you, an accompanier or an accompanier VAE ?* ». (Expression libre)

Cette dernière question ouverte porte sur la principale compétence attendue chez un accompagnateur. Alors que la question porte sur la compétence principale d'un accompagnateur, nous avons recueilli des réponses très diverses parfois hors sujet, mais néanmoins très riches d'enseignements et qui sont davantage l'expression d'insatisfactions générales vis-à-vis de leur expérience de l'accompagnement en VAE. Seulement 5 personnes sur 26 ont répondu.

Nous présentons ci-après, une proposition de catégorisation en quatre thèmes, dont le thème 3 et le thème 4 sont sans lien direct avec la question posée mais qui sont intéressants à mentionner : il s'agit de l'organisation du travail (thème 3) et du niveau de formation de l'accompagnateur (thème 4).

Thème 1 : Compétences - expertise métier

- « Donner une méthodologie : maîtriser la démarche » ;
- « Connaître les outils VAE techniques, savoir quelles unités doivent être présentées ou non, être le lien entre les professeurs et le candidat VAE pour les questions qui se posent » ;
- Préparation oral : « Peut-être rencontrer des « enseignants accompagnateurs dans le domaine de certification choisi », « Préparation à la présentation au jury » ;
- Bien connaître le dispositif : « être clair sur les attendus particulier d'une VAE » ; et le domaine d'expertise des candidats accompagnés : « une bonne connaissance des pièges à éviter » ;
- « Des compétences dans la matière présentée par le candidat, ce qui n'était pas le cas en assurance pour ma part » ; « avoir un lien avec le diplôme visé et des connaissances dans le domaine ».

Thème 2 : Qualités humaines

- « Empathie » ; « Ecoute » ; « Etre à l'écoute » ; « Esprit de synthèse » ; « Ecoute et technicité » ; « Adaptabilité, écoute, rigueur » ; « Patience » ; « Mise en confiance » ;
- Savoir évaluer le potentiel du candidat :

- « *Savoir mieux identifier les postulants au lieu de croire qu'ils sont tous identiques et qu'ils auraient raté quelque chose, puisqu'ils sont là..., le décalage est immense entre un salarié du privé et un(e) assimilé(e) fonctionnaire qui n'a jamais ou presque mis les pieds dans une entreprise* » ;
- « *Identifier les forces et les faiblesses du/de la candidate* » ;
- « *Valoriser ses forces et le soutenir dans ses faiblesses en l'aidant, autant que faire se peut, à les combler* » ;
- « *Evaluer la capacité à faire émerger de la matière utile à partir de l'activité réellement réalisée* » ;
- « *Une capacité à se mettre à la place de la personne qui l'accompagne pour faire ressortir ses compétences !* ».

La compétence principale reste une notion floue. Les propos concernent surtout ce qui semble manquer dans la relation d'accompagnement en termes d'insatisfactions. Le manque de compétences ressenti vis-à-vis d'un accompagnateur peut provoquer l'abandon par absence de réponses ou par des réponses inappropriées aux besoins des candidats, la non satisfaction de ses besoins est bloquante pour réaliser la VAE. A contrario, les capacités des accompagnateurs pour gérer les situations (prendre en compte les enjeux, la complexité de la démarche, les problèmes personnels et professionnels rencontrés pendant l'accompagnement) permettent de dépasser les obstacles.

Thème 3 : l'organisation du travail

- « *La passation entre deux accompagnateurs doit être rigoureuse et non laissée comme ce fut le cas pour mon parcours* » ;
- « *Voilà un exemple de désagrément dû aux dossiers attribués à plusieurs personnes interlocuteurs (chargé d'information, chargé de recevabilité, conseiller). Si je creuse la question de la fonction, des tâches à effectuer à qui incombe de présenter la candidature à l'équipe enseignante ? Dans le message envoyé vous évoquez les éléments suivants "afin que la collègue puisse relancer l'enseignant". Qui est la collègue en question ?* ».

A cet égard, l'histoire de Frank, que nous avons relatée au chapitre 15 est emblématique des problèmes rencontrés au sujet de la gestion et de la répartition des dossiers de candidature en VAE entre les différents conseillers appartenant à un service. La multiplicité des interlocuteurs complique la démarche et éprouve la détermination des candidats. La relation d'accompagnement devient instable et il est difficile de s'investir dans un travail complexe dans ces conditions.

- « La gestion du temps » : « *Organisateur, gardien du temps pour les remises d'écrits et rapide réactivité* » ;
- « *Motiver les candidats car une VAE est plus difficile qu'un diplôme : on doit maîtriser son sujet tout en ayant la capacité à le démontrer dans son dossier et au jury à l'oral, le tout avec la vie professionnelle et familiale en parallèle* ».

Le commentaire ci-dessus montre à quel point il semble difficile de concilier vie privée et professionnelle et travail de VAE. Malgré la connaissance d'une planification des étapes de l'accompagnement (un calendrier prévisionnel), les candidats ne peuvent maîtriser l'organisation de leur temps de travail, ils sont dépendants des délais de réponse des différentes personnes impliquées dans la démarche (enseignants, gestionnaires, accompagnateur). Ils comptent sur leur accompagnateur pour les aviser de l'ordonnancement des différentes étapes afin de pouvoir respecter les délais imposés par la procédure et intégrer les contraintes des dates de jury.

Thème 4 : le niveau de formation de l'accompagnateur

- « *Bac + 2* » ;
- « *Maîtrise de la langue française* ».

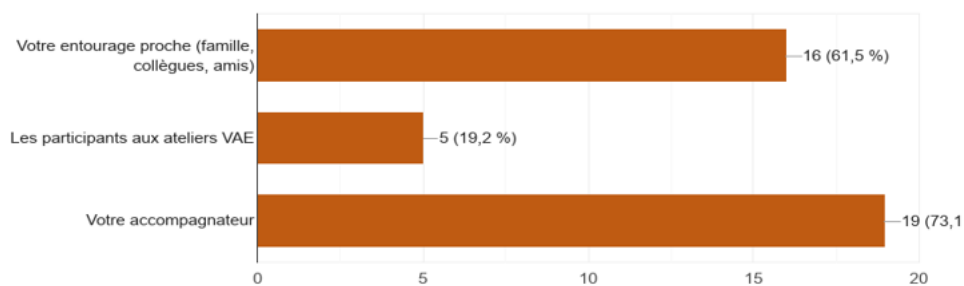
Des disparités existent quant à la formation et aux compétences des accompagnateurs en VAE, ce qui n'est aucunement surprenant, bien que le dernier commentaire puisse surprendre. La perception de l'accompagnement a un caractère relatif et subjectif.

Les commentaires libres recensés dans ces quatre thèmes relatent les expériences vécues de l'accompagnement : qualité de la relation avec l'accompagnateur, abandon, validation totale, partielle, interruption de la démarche, elle-même relative au résultat de la VAE ... Lorsqu'elles ont pu aller jusqu'au bout de la démarche.

5. Le soutien social reçu (Q9 et Q10)

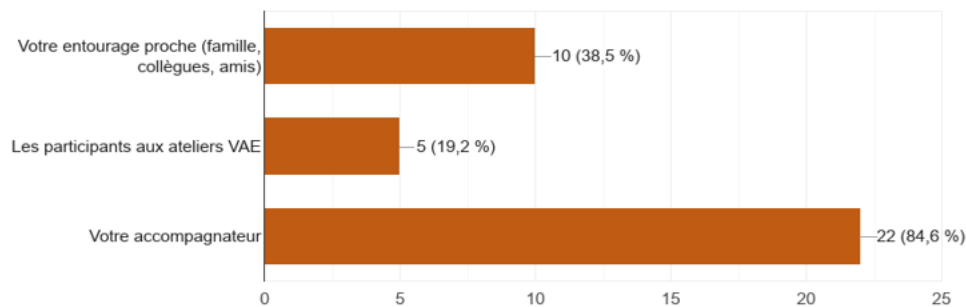
9. Pendant l'accompagnement, les personnes suivantes vous ont-elles rassuré sur votre capacité à réussir ? (Plusieurs réponses possibles)

26 réponses



10. Pendant l'accompagnement, les personnes suivantes vous ont-elles apporté une aide concrète ? (Plusieurs réponses possibles)

26 réponses



Ces questions nous permettent d'identifier plus finement le rôle de l'accompagnement sur les abandons en VAE : facilitateur ou provoquant les interruptions voire les abandons définitifs de la démarche par découragement de ne pas avoir été assez soutenu, écouté, aidé à un moment crucial, charnière dans le processus d'accompagnement. Des facteurs sociaux tels que le soutien social, le désir de l'entourage, l'importance du réseau professionnel permettent finalement de se « raccrocher » à son projet, malgré l'intention d'interrompre la démarche. A cet égard, le

soutien social est un facteur de différenciation des sujets entre ceux qui abandonnent et ceux qui poursuivent la VAE (38,5 %).

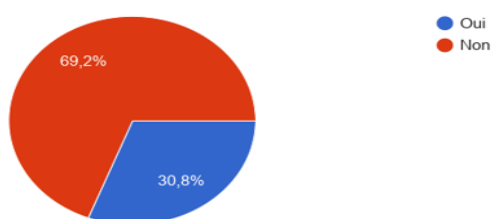
La prise en compte de la problématique de vie de la personne, quel que soit le sujet évoqué, mais entravant la démarche VAE, peut convaincre celle-ci de ne pas abandonner. Le soutien de l'accompagnateur est déterminant pour la poursuite de la démarche (Q10 : 84,6 %), il permet d'éviter les décrochages et les abandons définitifs. De même, la prise en compte d'une demande d'aide concrète est essentielle (Q9 : 73,10 %). Le soutien, le plus souhaité est celui de l'accompagnateur, d'autant plus que les motifs qui auraient permis de ne pas interrompre, sont liés au dispositif et à l'accroissement de sa compréhension : avoir plus d'outils, savoir se servir de l'application informatique de gestion du dossier, avoir plus de moyens à sa disposition. Le soutien de l'accompagnateur permet de pallier ce déficit et soutient le désir d'avoir un accompagnement plus individualisé.

19,2 % des répondants ont reçu une aide sous forme d'entraide ou de collaboration pour la réalisation de la VAE. Ce taux est faible, et nous questionne sur l'incitation des accompagnateurs pour créer une cohésion entre les participants d'un atelier méthodologique.

6. L'intention d'interrompre la rédaction du dossier - l'abandon de la VAE (Q12, Q13 et Q14)

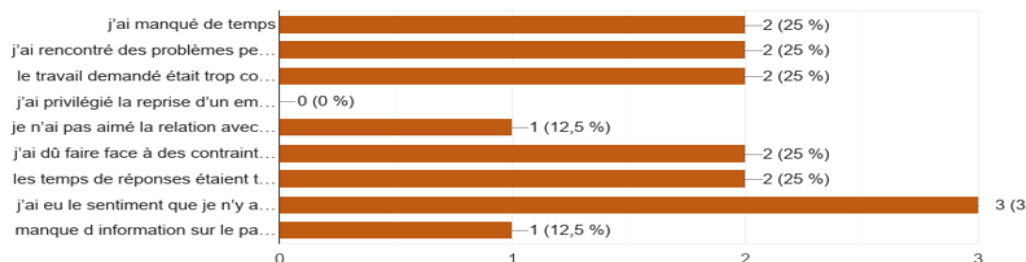
12. Pendant la phase d'accompagnement, avez-vous été tenté d'interrompre la rédaction du dossier d'expériences ?

26 réponses



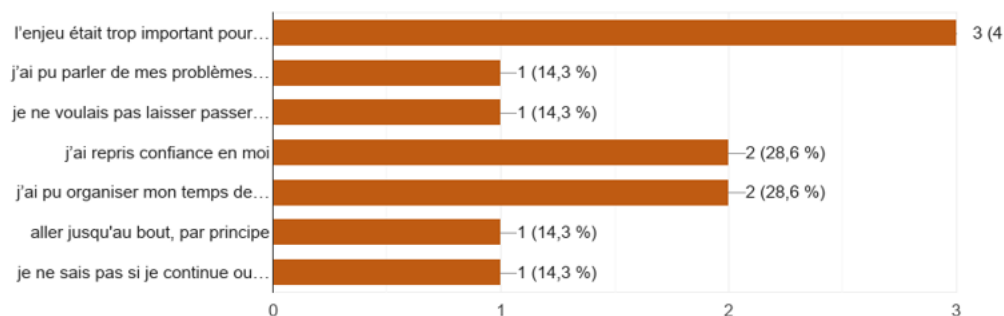
13. Si oui, pour quelles raisons ? (Plusieurs réponses possibles)

8 réponses



14. Si oui, qu'est-ce qui vous a convaincu de ne pas interrompre ? (Plusieurs réponses possibles)

7 réponses



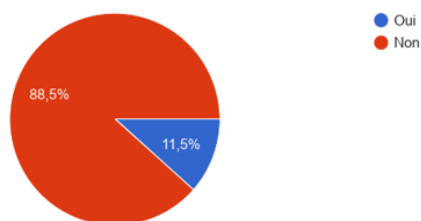
Les raisons qui ont convaincu les personnes de ne pas interrompre leur démarche sont : l'enjeu qu'elle représentait pour plus de 40 % des répondants, pour 28,6 % la confiance en leurs capacités, et 28,6 % évoquent la possibilité d'organiser leur temps de travail. Le soutien est d'autant plus fondamental qu'il répond à un « *besoin d'un soutien psychologique pour se sentir mieux* ».

Plus la VAE est liée à des enjeux personnels et professionnels forts, plus la personne « s'accroche » (« *est tentée d'interrompre, mais n'abandonne pas* ». A la question (Q12) : « *Pendant la phase d'accompagnement, avez-vous été tenté d'interrompre la rédaction du 'dossier d'expériences' ?* », La réponse est non, car il y va de son projet de vie. Plus les enjeux sont importants et plus la personne est motivée et développe des capacités pour surmonter les difficultés et pour ne pas abandonner. Les candidats souhaitent « *prendre une revanche sur le parcours scolaire* » (26%) lorsque la demande est liée à la satisfaction d'un besoin psychologique (réparation narcissique, stigmatisation sociale et/ou personnelle et/ou familiale).

7. L'interruption définitive de la VAE (Q15 et Q16)

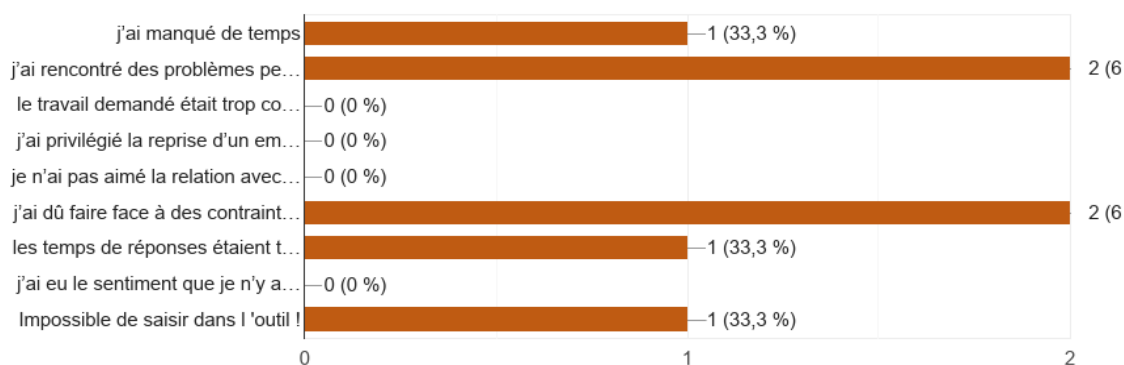
15. Avez-vous abandonné votre VAE ?

26 réponses



16. Si oui, pour quelle raison ? (Plusieurs réponses possibles)

3 réponses



Nous avons choisi de regrouper les réponses aux deux questions ci-dessus (Q15 et Q16) car nous considérons qu'elles sont étroitement liées. Malheureusement, seulement 3 personnes sur 26 ont répondu aux raisons pour lesquelles elles ont abandonné leur VAE. Cela ne nous permet pas de tirer des conclusions congruentes. Nous pouvons en déduire soit que la réponse est difficile car les raisons sont mêlées aux ressentiments et aux déceptions difficilement exprimables et/ou que les propositions correspondent trop imparfaitement à la réalité de ce qu'ils ressentent.

D'autres motifs d'abandon sont la conséquence du manque de suivi et de continuité dans les échanges avec les accompagnateurs au cours de toutes les étapes du processus d'accompagnement. Ce suivi a pour objectif principal de connaître la situation du candidat tout au long de son parcours de certification par la VAE. Cela a à voir avec les disponibilités des accompagnateurs et/ou avec leurs capacités à gérer les sollicitations des candidats.

Le taux d'abandon est de 11,5 % : 60 % répondent : « *j'ai rencontré des problèmes personnels* » et : « *j'ai dû faire face à des contraintes professionnelles* ». A égalité, 33,3 % pour trois motifs d'abandon dont deux relatifs au temps : « *j'ai manqué de temps* » ; « *les temps de réponses étaient trop longs entre deux rendez-vous* » et une réponse : « *Autre raison : impossible de saisir dans l'outil !* ».

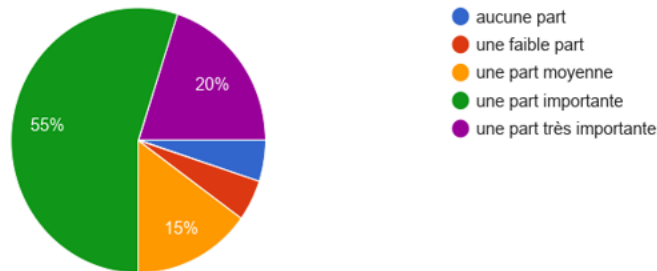
8. Le rôle qu'a joué l'accompagnement dans la décision d'abandon (Q17)

Il s'agit d'une question conditionnelle. Les réponses à cette question sont au nombre de trois. Ce qui signifie que ces trois personnes ont abandonné à cause de l'accompagnement (33,3%).

9. L'imputabilité à l'accompagnement reçu de l'abandon (Q17) de la validation (Q20) et de la non validation (Q21)

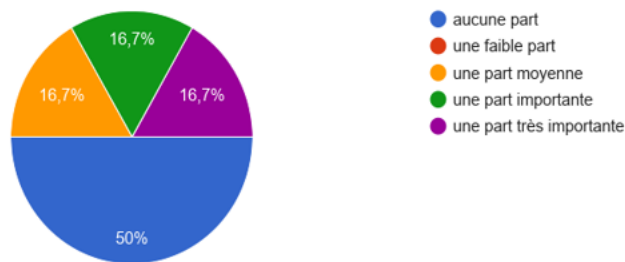
20. Attribuez-vous une part de la validation de votre VAE à l'accompagnement reçu ?
(Une seule réponse)

20 réponses



21. Attribuez-vous une part de la non validation de votre VAE à l'accompagnement reçu ?
(Une seule réponse)

6 réponses

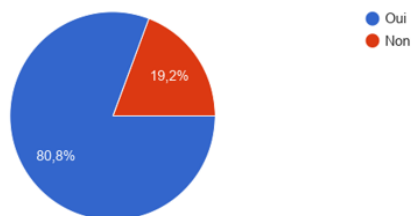


Les validations totales concernent 50% des candidats, un quart des candidats ont validé partiellement leur VAE, et un quart des candidats n'ont obtenu aucune validation. 55 % des répondants (sur un total de 20 réponses sur 26) considèrent que l'accompagnement a contribué à la validation. Ce qui confirme que l'accompagnement est indispensable dans la grande majorité des cas. Les personnes ayant déjà effectué une VAE, considèrent que pour une deuxième VAE, l'accompagnement est inutile. De même, les personnes ayant dans leur entourage proche une personne qui a réalisé une VAE, se font aider et se passent parfois d'accompagnement. 50% des personnes interrogées considèrent que l'accompagnement est responsable de la non validation de leur VAE. 46%, qu'il représente une part importante et très importante. 23 % des personnes considèrent que l'accompagnement est responsable de la non validation (6/26) de leur VAE pour une part moyennement importante.

10 Le résultat de la VAE (Q11 et Q19)

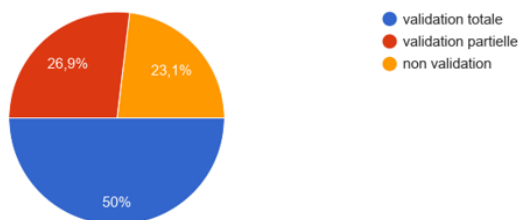
11. Réalisation de la VAE : avez-vous mené votre VAE jusqu'au dépôt de votre dossier d'expériences au jury de validation?

26 réponses



19. Quel est le résultat de votre VAE ? (Une seule réponse)

26 réponses



50 % des personnes ont reçu une validation totale. En ce qui concerne la validation partielle, il faut comprendre, que les personnes avaient demandé la validation de la certification dans son intégralité. Il est en effet possible, de demander uniquement une partie de la certification, décomposée en unités de formation. Ce résultat est significatif. 50% des personnes n'ont pas reçu la validation souhaitée, ce qui est conséquent. 23,1% des personnes n'ont reçu aucune validation. Nous ne connaissons pas les raisons, et ne pouvons interpréter ce chiffre pour savoir pour qu'elles raisons les personnes ont échouées et mesurer l'effet de l'accompagnement sur le résultat. Nous savons que les causes d'abandon d'une démarche de VAE sont multiples. Les catégories que nous avons référencées empiriquement relevaient de causes objectives (impossibilité de financer la VAE, indisponibilité dû à la charge professionnelle et familiale etc.). En ce qui concerne la non validation, des causes subjectives (manque de confiance en soi, capacité ou non de supporter un échec, l'absence de garantie du résultat) ont un lien indirect avec le résultat.

16-5 Synthèse de l'étude 3

L'analyse de contenu du questionnaire a permis de révéler un phénomène d'ajustements des pratiques d'accompagnement en fonction d'une caractéristique majeure du public accueilli : l'hétérogénéité des motivations d'entrée dans leur acception large.

En partant des caractéristiques de l'organisation étudiée nous avons essayé de cerner l'influence de quelques variables identifiées (non exhaustives) sur la réalisation de la VAE jusqu'à son aboutissement. Les relations entre ces variables nous permettent de cerner les mécanismes de soutien ou de frein à la réalisation de la VAE et donc d'un plan de carrière et de vie.

Ces variables peuvent être réunies en deux groupes, eux-mêmes subdivisés en deux sous-groupes :

1°) L'activité réelle :

a) Les variables liées à l'organisation et à ses spécificités (secteur, taille, style de management, contraintes économiques et institutionnelles) ;

b) Les variables liées à la nature des activités de travail et à l'organisation de travail en vigueur (conditions de réalisation du travail d'accompagnement) ;

2°) Les caractéristiques des acteurs :

c) Les variables liées aux caractéristiques individuelles de personnalité et les capacités cognitives y compris celles liées aux stratégies employées pour atteindre les objectifs fixés ;

d) Les variables liées au contexte de réalisation de la VAE :

- En ce qui concerne le candidat : environnement de travail et de vie, conditions de réalisation de la VAE

=> Le dispositif permet-il d'atteindre des objectifs plus ambitieux en terme d'accomplissement ? Le dispositif offre à la personne une occasion de se réaliser grâce l'obtention d'une certification (dans un scénario positif).

- En ce qui concerne l'accompagnateur : conditions de travail et de vie. Le travail d'accompagnement est évalué par l'atteinte d'objectifs fixés par l'organisation, tels que le nombre de demandes validées, le nombre de VAE déposées, selon les cas.

=> L'exercice du métier d'accompagnateur offre-t-il l'occasion d'atteindre des aspirations supérieures qui transforment l'exercice d'un métier en mission d'utilité sociale ?

En fonction du positionnement des candidats dans le processus d'accompagnement c'est-à-dire en amont de l'accompagnement ou en cours d'accompagnement, le traitement des demandes par les accompagnateurs révèle la façon dont ils s'approprient le dispositif.

- **L'amont de l'accompagnement : l'inscription dans le dispositif à partir de l'exposé écrit de la motivation**

La motivation « appariement demande/diplôme » est liée exclusivement à la sphère professionnelle. Ce qui ne veut pas dire qu'il n'y a pas d'enjeux plus profonds, car l'écrit ne reflète pas la totalité de la demande. Cela peut avoir pour effet d'accompagner de façon inadaptée.

La motivation « appariement demande/diplôme - enjeux personnels ». Prendre en compte ces enjeux dans l'accompagnement requiert une attention particulière et un soutien individualisé. Pour Elena, Solange, Frank, Corine, François, indépendamment de l'issue de leur VAE, leurs enjeux personnels étaient inséparables de la demande de VAE. Pour certains, la VAE représentaient même le moyen de résoudre des problèmes personnels entravant leur développement personnel et professionnel. Nous avons pu constater que la complexité des problèmes a eu raison de la persistance à vouloir effectuer une VAE.

- **En cours d'accompagnement : la gestion des obstacles au travail de VAE liés à des problèmes personnels**

Tous les candidats qui ont participé à nos études et dont la problématique de vie a été prise en compte, ont pu rebondir sur un autre projet, quel que soit le résultat de leur VAE :

« Le bonheur est à la hauteur du temps investi et du travail effectué, merci pour votre accompagnement en cette période difficile, vos conseils ont été précieux ».

Propos d'un candidat ayant validé sa VAE pendant la crise sanitaire.

L'examen approfondi des motivations et le soutien aux candidats au gré des événements qui interviennent pendant l'accompagnement sont indispensables pendant les périodes de grande fragilité afin de préserver toutes les chances pour développer à la fois la carrière et les conditions de vie.

L'objectif de notre recherche est d'apporter des éléments de compréhension du processus de décrochage et du phénomène d'abandon en VAE en lien avec les pratiques d'accompagnement en VAE.

L'accompagnement repose sur un binôme accompagnateur-candidat, engagés dans une relation de travail (réaliser un écrit, préparer à une épreuve orale) et dans une relation humaine. La qualité de la relation renforce la confiance mutuelle, laquelle a une influence positive sur la confiance dans les capacités de l'autre, indispensable pour cheminer ensemble vers le succès. La relation permet non seulement de stabiliser l'engagement mais aussi de persister en cas de découragement. C'est cette dimension de l'accompagnement qui pousse le professionnel à expérimenter des modalités d'accompagnement originales, qui parfois sont à l'origine de « rattrapages » de VAE et de sauvegardes de projets à plus ou moins long terme, par un retournement du désinvestissement qui progresse en réengagement effectif dans la démarche. Cela se fait au prix « d'entorses » à la procédure : repartir du début du processus d'accompagnement, établir une nouvelle convention financière, reprendre à une phase antérieure du processus etc. Ce réengagement est aussi moral de part et d'autre, tenu par la confiance et la promesse mutuelles, d'apporter un soutien (accompagnateur) et d'effectuer un travail (candidat) tout au long de la démarche. Ce type de contrat implicite rend compte du surinvestissement des candidats dans la démarche VAE et montre l'importance de bien identifier la solidité de l'engagement du candidat. Par ailleurs, ajuster les démarches pédagogiques est une source d'amélioration possible de l'efficacité de l'accompagnement en terme de « préférence » dans le choix d'une stratégie plutôt qu'une autre (Loarer, 2003).

La présente crise sanitaire de 2020 nous montre qu'un éloignement physique contraint (en raison du confinement) entame la qualité de la relation, ce qui a eu pour conséquence de voir

disparaître sans motif apparent un nombre conséquent de personnes en cours d'accompagnement. A la reprise de l'activité d'accompagnement, il a fallu inventer de nouvelles façons de reprendre contact. Elles étaient prioritairement centrées sur la santé des personnes en raison d'un contexte où la vie est menacée. De ce fait, les méthodes de travail ont dû également être reconsidérées notamment en raison de la gestion de la distance. De même, de nouveaux espaces de travail plus appropriés au respect des gestes barrières ont été proposés à ceux qui préféraient se rendre à un rendez-vous physique, parfois au risque de leur propre santé !

L'attachement quand il existe, a été exacerbé par le confinement. Ces nouvelles façons de faire son travail d'accompagnement, par tâtonnements, a permis d'éviter des abandons. En l'occurrence, cette adaptation demande un surinvestissement à l'accompagnateur, comme développer un lien privilégié et original ou transformer sa pratique pour créer des conditions favorables à la poursuite de la démarche.

Le lien accompagnant/accompagné est prédominant et « tient » la relation d'accompagnement surtout dans les moments d'incertitude et de découragement. Il faut trouver juste équilibre entre l'accompagnement standardisé et l'accompagnement individualisé des cas particuliers. L'accompagnement individualisé qui prend en compte les particularités du candidat pour mieux comprendre son fonctionnement nécessite des moyens pédagogiques qui sont la plupart du temps insuffisants (Loarer, op.cit.). Dans ces circonstances il est difficile de bien faire son travail, alors que l'exigence est justement de vouloir remplir sa mission avec le maximum d'efficacité.

Le soutien dans la durée joue un rôle dans l'évitement des abandons de VAE en cours d'accompagnement, ce qui suppose une relation sécurisante et éprouvée entre le candidat et son accompagnateur.

Les Limites de l'étude

L'évaluation qualitative des dispositifs repose sur un ensemble limité de cas. Malgré une diffusion large et plusieurs relances, nous avons recueilli 26 réponses. Si les personnes parlent facilement de leur expérience de l'accompagnement en VAE dont ils ont bénéficié lors d'un entretien en face à face pour les besoins de l'enquête, ce sujet est plus délicat à aborder surtout lorsque cette expérience n'a pas été satisfaisante et que les ressentiments dominent. Les déceptions sont à la mesure des conséquences sur les trajectoires des personnes pour lesquelles

les projets doivent être réétudiés, abandonnés ou différés (suivre une formation, changer de statut professionnel, se reconvertir, passer un concours etc.).

Par ailleurs, il aurait pu être intéressant de prendre en compte différents types de structures d'accompagnement, voire de types de secteurs (privé, parapublic et public) afin d'étudier l'influence des différents modes d'accompagnement sur les probabilités de réussite ou d'échec en VAE.

RESUME

Ce chapitre explore à partir des évaluations des bénéficiaires de leurs propres expériences de l'accompagnement, la satisfaction à l'égard des pratiques d'accompagnement en VAE. A cet effet, nous avons bâti un questionnaire portant sur la satisfaction des prestations d'accompagnement en lien avec les décisions d'interruption de la démarche, voire d'abandon définitif de la VAE. Nous cherchons à discerner les déterminants de l'intention d'abandon et de l'abandon définitif en VAE. La diversité de nos enquêtes nous a permis d'approcher le rôle de la relation interpersonnelle dans un contexte d'accompagnement professionnel. Des mécanismes de décrochage et de désengagement ont eu pour origine un délitement du lien, phénomène observé à travers les stratégies adoptées par les candidats mais aussi par les accompagnateurs pour renouer après une interruption inexplicée.

CINQUIEME PARTIE :

DISCUSSION - LA VAE EN TANT QU'EXPERIENCE PSYCHIQUE

Chapitre 17 Les dimensions psychologiques de la demande de VAE

17-1 Introduction

La motivation de départ est une demande « classique » (conforme aux instructions du certificateur : une VAE/un diplôme). Elle permet de satisfaire un besoin clairement identifié : obtenir un diplôme. En réalité, la demande porte en elle-même une ou plusieurs demandes de satisfactions de désirs répondant à des besoins multiples renfermant des enjeux qui sont la plupart du temps cachés. Il y a donc UNE demande exprimée par une motivation de départ « standard » (qualification, reconversion, promotion, sécurisation) laquelle entre en résonance avec une infinie variété de demandes aux origines plus ou moins dicibles correspondant à des désirs plus personnels voire intimes, alors que le statut juridique du dispositif VAE et les règles de travail des accompagnateurs les limitent à une façon et une seule d'accompagner cette demande (une méthodologie et un processus imposé). Or pour accompagner il faut d'abord rencontrer.

17-2 L'engagement en VAE révèle un ensemble de désirs et de besoins latents à intégrer à la demande ...

La motivation renferme une partie de la demande d'une autre nature : un ensemble de désirs et de besoins indissociables de la demande dont dépend la réussite et sans l'élucidation desquels la démarche est compromise. L'expression des besoins renferme un caractère impérieux tant les enjeux sont importants. Ils sont imbriqués dans la motivation de départ originelle de diplôme. L'accompagnateur reçoit cette « demande globale », associée aux attentes affichées mais aussi à celles plus secrètes ressenties exprimées ou non par la personne. Leur dévoilement agit tels des ressorts intimes qui s'adosent au degré de confiance et la qualité du lien développée pendant l'accompagnement vis-à-vis de l'accompagnateur. Ce dévoilement rend vulnérable la personne ainsi « mise à nu » et donne une tonalité particulière au travail d'accompagnement : une écoute empathique, un soutien, voire une complicité qui vont mettre en perspective les attentes personnelles avec le « façonnage » du travail de VAE.

L'accompagnateur accueille cette « dimension cachée »¹⁵⁵ dont la prise en considération repose sur sa personne. En cela, le travail d'accompagnement revêt un caractère psychologique.

L'accompagnateur travaille sur des motifs cachés, puis mis au jour. C'est dans la demande que l'on trouve ses fondements psychiques. « L'ossature » de la demande est à la fois logique, matérielle et affective : l'accompagnement en VAE est une rencontre humaine provoquée dont le but est d'obtenir quelque chose. La motivation, ainsi décodée reste l'élément décisif déterminant pour entreprendre, c'est en elle que l'accompagnateur trouve la meilleure garantie pour affronter les contrecoups psychiques inévitables de ce travail d'élaboration du « réel du travail ». C'est elle qui mobilise l'engagement et encourage à persister tout au long du travail.

Dès les premiers instants de la rencontre, décrypter la motivation est déterminant. La motivation s'exprime initialement par écrit (motivation « standard ») puis oralement, elle passe par l'expression corporelle, ce qui lui donne un caractère libre et non conformiste, non formatée sensible, palpable. Il s'agit de s'ouvrir à l'autre (s'offrir), de s'adapter dès les premiers instants. Plus elle sera exprimée de façon authentique (tout dire) mieux il sera possible d'ajuster l'accompagnement grâce aux éléments de compréhension complémentaires apportés sous forme d'informations transmises. La motivation (écrite et orale) constitue la fondation de l'engagement du travail à accomplir, là où sa résistance s'enracine face aux adversités. A partir de raisonnements particuliers, la mise en lumière des dimensions agissantes de la motivation souvent inexploitée, apporte de surcroît des éléments de connaissance du processus d'accompagnement en lui-même.

La motivation aux changements fondamentaux (entrer dans un processus de transformation de soi) initiée par la « motivation-désirs » des candidats, exige de surmonter les obstacles demeurant par endroits résistants. Ainsi, l'analyse de la motivation sera le garant d'une persistance, mais aussi indiquera le cap à tenir et maintenir (action collaborative) dès l'entrée, mais aussi tout au long du processus d'accompagnement dans l'espoir d'atteindre le ou les buts fixés augmentés des retombées escomptées : tout ce que la démarche aura charriée de

¹⁵⁵ Expression empruntée à Hall, employée dans le titre de son ouvrage *La Dimension cachée* (1966). « La dimension cachée, c'est celle du territoire de tout être vivant, animal ou humain, de l'espace nécessaire à son équilibre. Mais chez l'homme, cette dimension devient culturelle. Ainsi, chaque civilisation a sa manière de concevoir [...] les frontières de l'intimité ».

bénéficies primaires et secondaires de socialisation¹⁵⁶ ; mais aussi des éléments beaucoup plus subjectifs et d'ordre psychologique. C'est donc autour de la motivation, avec elle et ses développements dans ses différentes dimensions que tout se joue et se jouera pour amorcer ou réamorcer le travail de VAE en cas de défaillance, par une reprise progressive et exponentielle de sa trajectoire lorsque le candidat rencontre des obstacles. L'enracinement de la demande faisant corps avec un accompagnement prémuni, à tout le moins renforcé par la détermination à réussir. Cette disposition « d'ouverture » à l'autre diminue les incompréhensions et permet une meilleure conscience des rôles de chacun. Les échanges gagnent en clarté et en performance, ils sont mieux orientés et les accompagnements plus efficaces.

17-3 ... Qui reposent sur un lien dont la qualité préfigure la capacité de l'accompagnateur à prendre en compte la demande et à y répondre

La pratique confrontée à la réalité des vies qui s'exposent (répondre à une demande qui contient en elle-même une variété de besoins à satisfaire auxquels ils sont liés) nous amène à une variété d'accompagnements possibles parce qu'adaptés à tous les cas de figures auxquels les accompagnateurs doivent faire face et pour lesquels ils sont interpellés et convoqués. C'est à partir d'une rencontre encadrée pour satisfaire une demande de service (circonscrit dans le temps et l'espace) entre deux personnes qu'un lien se crée pour atteindre cet objectif.

Rencontrer c'est recevoir l'Autre dans toutes ses dimensions. Le lien entre un candidat et son accompagnateur évolue dans le temps en fonction du franchissement ou non des différentes étapes prévues par le dispositif VAE (réparties sous forme d'un processus) jusqu'à son aboutissement : la réalisation d'une épreuve écrite conforme aux exigences académiques pour être soumise à une évaluation par des tiers¹⁵⁷. Le lien et son devenir est dépendant du maintien des acteurs dans la procédure.

¹⁵⁶ Deux phases importantes sont généralement distinguées dans le processus de socialisation : la socialisation primaire qui commence dès la naissance et se prolonge durant l'enfance, et la socialisation secondaire qui se déroule ensuite, tout au long du parcours social de l'individu.

¹⁵⁷ Selon la demande de validation : en cas de validation totale, le candidat est évalué lors de sa présentation orale devant une commission de validation composée de spécialistes, professionnels ou académiques, du domaine de la certification concernée, puis ensuite devant un jury (dont les membres de la commission pour l'oral font partie) qui se réunit en formation plénière.

L'accompagnement met en jeu deux personnes et nécessite une connaissance approfondie sur trois niveaux :

- Au niveau du professionnel vis-à-vis de la personne à accompagner ;
- Au niveau du candidat par rapport à sa croyance dans les capacités et les compétences de son accompagnateur qui va lui assurer ce service d'accompagnement ;
- Au niveau de la relation entre le professionnel et le candidat : la croyance en une reconnaissance mutuelle entre eux basée sur la confiance, formalisée par un contrat. En l'occurrence, le contrat d'engagement financier en VAE est à la fois légal et moral.

Cette approche de l'analyse de la demande aboutit à une double évaluation, celle qui est faite vis-à-vis de la personne à accompagner (l'évaluation du potentiel du demandeur)¹⁵⁸ et celle de la propre expertise des accompagnateurs vis-à-vis d'eux-mêmes, telle une autoévaluation de leurs capacités à savoir gérer une demande toujours inédite par définition et qui met à l'épreuve et interroge leurs compétences par une remise en cause permanente¹⁵⁹. C'est finalement à la double condition que les deux protagonistes en présence possèdent bien les ressources nécessaires non seulement en termes humains et psychologiques, mais encore en termes cognitifs et professionnels que la réalisation de la demande de VAE pourra être menée d'une manière satisfaisante. Il faut pouvoir s'assurer que les postulants ne présentant pas de difficulté à l'écrit, ce qui représente une barrière à la VAE a priori puisque le cœur du système repose sur la rédaction.

En résumé nous estimons que cette double évaluation définit le périmètre d'action, lequel est lui-même défini par les propres limites des acteurs.

¹⁵⁸ Cette expertise requiert des savoir-faire qui relèvent du champ de compétences du psychologue du travail. Le psychologue est averti du caractère relatif de ses évaluations et interprétations. Il prend en compte les processus évolutifs de la personne. Il ne tire pas de conclusions réductrices ou définitives concernant les ressources psychologiques et psychosociales des individus ou des groupes (Article 25, Code de déontologie des psychologues).

¹⁵⁹ Le psychologue tient sa compétence : de sa formation à discerner son implication personnelle dans la compréhension d'autrui. Chaque psychologue est garant de ses qualifications particulières. Il définit ses limites propres compte tenu de sa formation et de son expérience. Il est de sa responsabilité éthique de refuser toute intervention lorsqu'il sait ne pas avoir les compétences requises. Quel que soit le contexte de son intervention et les éventuelles pressions subies, il fait preuve de prudence, de mesure, de discernement et d'impartialité (Principe n°2, Code de déontologie des psychologues).

En ce qui concerne l'abandon, la VAE peut être appréhendée comme un objet que l'on acquiert par la réalisation d'une procédure. La perte est matérielle. Mais la réalisation de celle-ci et le résultat escompté dépend de deux personnes engagées par un contrat : celle qui souhaite obtenir un chose, et celle qui soutient le projet et œuvre pour qu'il se réalise. La personne qui abandonne, renonce à quelque chose, mais aussi à la relation qui y est attachée, sans laquelle l'objectif poursuivi ne peut être atteint. L'abandon (en termes de perte de lien) peut donc être également analysé en termes psychosociologiques car il s'éprouve également par rapport à la perte de la relation humaine avec la personne qui est impliquée dans ce travail en binôme. En d'autres termes, celui qui abandonne, abandonne donc son objectif (obtenir quelque chose : réaliser son dossier, obtenir un diplôme) et la personne liée à la réalisation de ce projet.

Chronologiquement, la relation est première dans la constitution de ce duo, elle n'est pas l'objet de la rencontre, elle est incluse dans le « service » comme étant le moyen de parvenir à ses fins.

Elle est donc indissociable de l'objet, du motif qui la constitue. L'existence de l'une ne va pas sans l'autre. La relation peut-elle représenter un motif suffisant pour ne pas abandonner ?

L'abandon est une décision personnelle mais aussi un constat par l'absence de toutes formes de contacts, pouvant être interprétée par l'accompagnateur comme un refus de communiquer pour partager cette décision, laquelle lui est imposée. De prime abord, l'accompagnateur ne peut que se soumettre au constat d'abandon quand celui-ci se produit. En effet, si le candidat souhaite rompre le contrat, au nom de quoi, doit-il lui rendre des comptes ? Puisqu'il est le « client », celui qui paie au sens propre et au sens figuré. Puisqu'il est le seul en quelque sorte à faire les frais de sa démission (ce qui est loin de la réalité), il peut estimer qu'il n'a de compte à rendre à personne.

Qu'est-ce qui se joue : pour les accompagnateurs ? Pour le candidat ? Pour la relation ? Pour l'institution ? Pourquoi insister ?

17-4 Ce lien est consubstantiel à la demande globale et ses ressorts intimes ...

Peut-être que toute la déconvenue est là : le travail d'accompagnement se construit à partir d'une demande formulée en motivation standard (appariement personne/diplôme) alors qu'elle est consubstantielle de motivations multiples répondant à la satisfaction de plusieurs désirs intimes entremêlés du demandeur. Or, la prise en compte de ceux-ci suppose que les

accompagnateurs ont la capacité d'engager leur subjectivité. La réussite qui advient, va forcément répondre à au moins un enjeu ou combler au moins un manque. On ne peut donc restreindre la demande de VAE à une demande de diplôme. La compréhension des enjeux est cruciale. En effet, il s'agit bien d'acquérir mais également de s'attribuer la reconnaissance qui est associée à la possession du diplôme. Plus encore, le diplôme viendra combler d'autres demandes que le succès concerne. La plupart du temps, celles-ci ne seront jamais identifiées tant les bénéfiques sont multiples (besoins satisfaits) dont les effets concernent la totalité de l'histoire de la personne à laquelle nous n'avons pas eu accès, ou pas eu besoin d'avoir accès, ou même pas été conviés à y avoir accès !

17-5 ... Ressorts qui sont liés à des enjeux multiples

Les enjeux convoqués par un besoin de réalisation sont pluriels et de natures différentes. La VAE, centrée sur les expériences professionnelles, représente d'abord un travail sur la réalisation de soi et participe du domaine de l'intime. L'engagement qu'il nécessite a des répercussions sur tous les autres aspects de la vie. Tout comme sa concrétisation : que ce soit en termes matériels (par l'obtention d'un statut social supérieur) ou en ce qui concerne la transformation de soi (changement ou amélioration de son identité sociale et professionnelle). La démarche est toujours réfléchie et volontaire et permet au candidat de s'auto-promouvoir : agir sur sa propre trajectoire avec détermination. Cet objectif est similaire à l'objectif de la formation :

« La formation est un des moyens de se réaliser (rendre réel, différent de réussite). La réalisation de soi-même est un problème hautement personnel que chacun doit essayer de résoudre pour lui-même selon son ou ses éléments de référence (lui-même, les autres, la société, l'univers) selon le ou les domaines dans lesquels et au travers desquels il va accomplir sa propre réalisation. Toute sa vie doit concourir à sa propre réalisation ».
(Goguelin & Krau, 1992).

Cela nécessite de faire le point (soi vis-à-vis de soi) sur ses motivations. Les enjeux peuvent être classés en deux catégories :

- Les enjeux personnels en termes de réussite, de satisfaction liées à l'estime de soi ;

- Les enjeux professionnels (en termes de réussite sociale, de consolidation de sa position professionnelle etc...) car ils concourent tous deux à un besoin négocié en demande de réparation narcissique.

Ces enjeux sont imbriqués dans la vie de la personne, et par voie de conséquence dans la mise en œuvre de la dynamique d'une VAE dans la mesure où celle-ci implique l'histoire de la personne dans sa globalité : la part autobiographique (on se raconte d'une manière plus ou moins romancée) vient introduire le développement d'une carrière qui va constituer le matériau de base à la démonstration de l'expertise. Le candidat est l'acteur : sans jouer forcément sa vie, il se met en scène en se présentant tel qu'il est, de manière authentique, se décrivant avec ses propres mots (parfois avec ses maux) pour faire une démonstration juste et sincère de sa valeur professionnelle (pour répondre aux consignes de validation).

Illustration 46 : VAE et estime de soi

□ Extrait d'une interview entre le Carif-Oref¹⁶⁰ et un conseiller VAE

Interviewer :

Quel est l'impact de la VAE sur l'estime de soi ?

Conseiller VAE :

« Prenons l'exemple d'un salarié faisant le travail d'un ingénieur sans en avoir le titre ni le salaire. Il s'engage dans une VAE car il estime qu'il a le niveau d'un ingénieur même si son chef ne lui reconnaît que le statut d'agent de maîtrise. Il prend donc l'initiative de valoriser son savoir-faire. Cette démarche est très positive pour l'estime de soi. Quand il obtient son diplôme d'ingénieur grâce au dispositif de la VAE, le salarié fait un bon dans la grille de sa convention collective. La fonction « Ingénieur » est inscrite sur sa fiche de paie. Il en sort fier de lui avec le sentiment de 's'être fait lui-même'. Il se sent également plus légitime pour guider ses enfants dans leurs études ».

Interviewer :

¹⁶⁰ Centre d'Animation, de Recherche et d'Information sur la Formation. Financé principalement par la Région Île-de-France et par l'Etat, Défi métiers, le Carif-Oref francilien, est un groupement d'intérêt public qui rassemble les principaux acteurs régionaux de la formation et de l'emploi.

Quel rôle joue le dossier de VAE dans l'estime de soi ?

Conseiller VAE :

« Dans leur dossier les candidats présentent leur parcours professionnel en détaillant chacune de leurs expériences. La rédaction de cet argumentaire donne une image valorisée d'eux-mêmes car ils mettent en lumière leurs compétences, y compris pour eux-mêmes ! De plus, ils se rendent compte qu'ils sont capables de rédiger un document complexe qui peut faire jusqu'à deux cents pages, alors qu'au départ ils ne s'en sentaient pas capables ».

17-6 Enjeux dont le dévoilement rend vulnérable

La dynamique de ces enjeux concomitants peut créer un déséquilibre. Même en l'absence d'événements particuliers, c'est le poids d'une des deux catégories d'enjeux sur l'autre qui peut déstabiliser. Cela peut amener le candidat à la rupture de l'engagement par l'impossibilité à gérer les perturbations psychologiques (assorties parfois de souffrances¹⁶¹). Par exemple, ces perturbations proviennent du travail de remémoration à effectuer, conventionnel dans sa forme, mais très impliquant dans le fond. Faire remonter à la surface des épisodes de vie peut être des déclencheurs et des révélateurs de nœuds psychologiques par les évocations écrites que ce travail impose. Or, tous ne peuvent les affronter faute de ressources psychologiques suffisantes. Se pencher sur son histoire pour littéralement la décrire équivaut à s'exposer aux souvenirs parfois douloureux et jugés négativement, car ils représentent des épisodes qui ont été difficiles à vivre, à dépasser et qui ont parfois laissé des traces indélébiles.

Le travail d'accompagnement doit tenter de sauvegarder cet équilibre sans lequel l'élaboration d'un travail sur soi dans un continuum ne peut s'élaborer. L'histoire doit être « désaffectée » pour ne pas dire « aseptisée » de certains pans professionnels. L'accompagnateur doit être le garant d'un cadre qui permet la sauvegarde de cet équilibre.

¹⁶¹ Exemple de souffrance exprimée : « *Ma femme m'a quitté parce que je suis un raté, je suis au chômage, j'ai perdu la garde de mes enfants, avoir un diplôme me permettrait de retrouver un travail, un logement convenable où je pourrais recevoir mes enfants !* ». Nous pouvons rajouter sans nous tromper : « *et regagner l'estime de ma femme* » et nous rajoutons, de ses enfants et de lui-même : « *Je voudrais aussi être exemplaire pour mes enfants, leur montrer qu'il est très important d'aller loin dans les études pour réussir dans la vie* ».

L'entrée dans la démarche rend vulnérable. Il s'agit de s'exposer à une évaluation. La sensibilité est accrue en raison du surgissement éventuel de problèmes enfouis et non résolus (refoulement). Les enjeux sont internes et externes et représentent une prise de risque. Quelle que soit la motivation d'origine, la personne ne se réduit pas à sa vie professionnelle, même si la VAE concerne essentiellement l'identité professionnelle. La demande en elle-même produit un ensemble de phénomènes psychologiques ou psychosociologiques impactant tous les autres domaines de la vie. Les événements du parcours professionnel ont des répercussions sur les autres aspects de la vie (personnelle, amoureuse, familiale, amicale etc.) qui s'entremêlent et s'influencent. Pour raconter analytiquement les situations concrètes vécues du travail, il faut d'abord les dissocier des autres sphères, notamment celles liées au contexte émotionnel. C'est précisément ce travail de mise à distance et de dissociation qui rend l'exercice périlleux et difficile mais qui en même temps le facilite. Ce qui semble un paradoxe.

La mise en œuvre du travail de VAE agite et révèle les désirs qui peuvent représenter autant d'empêchements psychologiques. Plus les enjeux seront forts, plus la personne sera attachée à les réaliser et plus elle sera vulnérable. Plus elle sera vulnérable, plus elle nourrira des pensées négatives et créera des obstacles.

L'entrée dans la démarche provoque une réorganisation psychique de ses identités et de ses représentations en raison de la nature du travail demandé qui oblige à exposer son parcours de vie. Celui-ci doit être revisité et décrit sous une forme imposée. Le travail à réaliser (un écrit) n'est pas neutre par ce qu'il exige de se raconter. Le récit des expériences doit gommer les événements du parcours qui sont discriminants ou perçus socialement comme négatifs. Cet exercice nécessite de la part du candidat de discerner les expériences significativement valorisantes de son parcours professionnel pour correspondre aux attentes du jury de validation. La présentation de soi par soi doit permettre de se mettre en valeur en endossant un « habit neuf », selon l'expression d'une candidate et illustrée par les propos d'un président de jury de VAE : « la moindre des choses en VAE est de se mettre en valeur ! ».

17-7 Enjeux dont la prise en compte est d'une impérieuse nécessité

La prise en compte de « l'intime-problématique » représente-t-il un excès de zèle professionnel, une curiosité ou une nécessité absolue pour le professionnel de l'accompagnement ? La prise

en compte de cet ensemble faisant système est effective que si un événement caractéristique particulier impactant la vie quotidienne est porté à la connaissance de l'accompagnateur par l'intéressé lui-même. Le besoin de dire signifie que la communication ne pourra s'établir que si l'accompagnateur a « bien entendu » ce besoin, et la teneur des propos tenus. Prendre en compte ce qui peut relever de la confiance (parfois assortie de souffrance) ne veut pas dire que la révélation de celle-ci est une demande d'aide (ce qui est généralement le cas, mais pas toujours) ; mais qu'elle comporte toujours un besoin de prendre en considération ce qui est confié et qui revêt un caractère impérieux pour l'intéressé.

Ce constat renforce notre conviction que ce qui s'énonce influe sur le devenir de la relation et la manière dont elle va durer ou pas et se développer. Ce qui est adressé de soi à autrui est fait pour être entendu, respecté et pris en compte. S'il y a confiance, c'est bien que celui qui se livre attend d'être compris et qu'il ne peut faire comme si tout allait bien et faire preuve d'une fausse disponibilité pour être conforme au profil d'un candidat « classique » et prendre le risque d'être disqualifié en se présentant vulnérable et momentanément indisponible (ce qui peut être le début d'une rupture). Il a besoin de partager ce qui le définit aujourd'hui, ce qui le fragilise, ce qui l'entrave pour réaliser une chose pour laquelle deux personnes sont engagées.

L'accompagnement prend tout son sens. Les accompagnateurs ne peuvent faire comme s'ils n'avaient pas entendu la confiance, le problème, la révélation etc. En somme ce qui dérange dans notre travail tel que nous sommes habitués à l'effectuer, c'est soit que ce qui a été révélé raisonne négativement et rend passif ; soit que nous ne savons pas nous y prendre dans la gestion de la vulnérabilité d'autrui, ou bien phénomènes les deux à la fois. Soit enfin, que nous estimons que c'est le problème de l'autre. Notons que la présentation de soi de la part d'un candidat (de la mise en scène de soi à la posture « d'empêché » ou de « victime ») est non seulement un parti pris, celui de l'authenticité (se révéler tel que l'on est avec ses problèmes, ses manques, ses souffrances) ; mais également une prise de risque pour la personne qui se livre et qui ne sait à l'avance comment va être reçu et perçu l'exposition de ses difficultés. Si nous imaginions l'expression du besoin, elle pourrait être :

« Acceptez-moi tel que je suis, tel que je me présente à vous avec mon désir et mes empêchements. Entendez mon mal-être, et aidez-moi à réaliser mon projet quand même et malgré ce que je vous ai confié ! ».

Ce qui est dévoilé est un appel de demande de reconnaissance du candidat par le professionnel. Les situations les plus fréquemment rencontrées sont : la maladie grave, le conflit

interpersonnel, le divorce et la séparation, les problèmes financiers, parfois la combinaison de plusieurs de ces facteurs. C'est ce qui rend le travail d'accompagnement complexe et perturbant. Complexe, car tout est fait comme si, soumis aux empêchements d'autrui, nous devrions prendre sur nous une part du malheur de notre semblable qui se manifesterait par un accompagnement plus chargé affectivement, intense, car assorti de responsabilités. Perturbant, car perturbé par la prise en compte des manifestations particulières de ce que la « révélation » peut engendrer - Sommes-nous suffisamment « armés » psychologiquement pour gérer le problème ? - d'ajustements, d'adaptations, à n'importe quel moment du déroulement de l'accompagnement et sous quelque forme que ce soit.

17-8 Enjeux dont la prise en compte requiert une expertise

Il s'agit d'inventer des stratégies d'ajustement à la situation, telle que la personne nous la présente. Notre travail consiste non seulement en un accompagnement classique tel qu'il se prévoit dans le dispositif, mais de surcroît à un travail d'accompagnement élargi, extensible au-delà des frontières physiques du territoire de travail. Le seul but des actions d'accompagnement adaptées aux situations et ce qui fonde leur détermination est l'objectif de départ qui consiste à non seulement sauvegarder les chances de réussite pour la réalisation d'un projet (le véhicule) en créant un espace possible d'élaboration du travail de VAE ; mais aussi à ne pas provoquer une perte de chances dont on sait très bien qu'elle aboutira à la rupture du lien et donc à l'abandon dans toutes ses acceptions : c'est-à-dire du projet augmenté de tous les autres désirs et bénéfiques qui y sont attachés.

Une prise en charge sensible doit être adaptée : une souplesse dans l'accompagnement, une bienveillance particulière, une réponse à une demande de « circonstances atténuantes », pour le retard de l'écriture ou pour des rendez-vous non honorés, toutes ces particularités, ces petits arrangements qui se mettent en place et qui vont impacter notre travail. Des indisponibilités viendront s'intercaler dans le calendrier des accompagnements. Le déséquilibre que crée la situation de vie « perturbée » par un événement concomitant subi, perturbe également la mobilisation que requiert un travail intellectuel pour celui qui doit l'effectuer. La personne sera plus ou moins disponible psychologiquement, plus ou moins réceptive, ou momentanément privée de ressources, d'énergie physique et psychologique qui va relayer la VAE - « la mort dans

l'âme » - au dernier rang des priorités dans son existence (le cas d'Elena décrit dans le chapitre 14 en est une démonstration).

Il s'agit bien d'accompagner, en tenant compte des « faiblesses » révélées et reconnues, et de l'évolution des situations-problèmes. Or nous ne possédons pas forcément les ressources et compétences pour les entendre et les identifier et pour prendre en compte la gestion de la dimension psychologique (soutien social) de la personne en demande d'accompagnement. Se poser la question : « suis-je compétent pour analyser la situation-problème d'un candidat ? » suppose que l'accompagnateur a pris conscience de l'étendue de la prise en charge et réalise les conséquences pour lui. A ce stade, il ne peut se poser la question de ses capacités, car il doit gérer l'accompagnement qui fait partie de son de travail (ce pour quoi il est payé, quel que soit le degré de complexité). Aller au-delà, lorsque les circonstances l'imposent est plus une question de « bonne volonté » à partir d'une évaluation de la situation. Le professionnel est seul face à sa perplexité et n'a que le choix de faire face ou d'abandonner le candidat pour se libérer. La question qu'il se pose est alors : « jusqu'où est-il possible d'aider ? ».

17-9 L'accompagnement en VAE et la psychologie

« C'est véritablement autour des pratiques évaluatives et auto évaluatives que se construisent les parcours VAE et qui contribuent même à la professionnalisation des individus » (Crognier, 2008). Une dimension humaine caractérise le dispositif VAE, le rendant relativement instable. Malgré des orientations de standardisation et de régulation des pratiques, notamment d'évaluation, l'auteur précise que le dispositif VAE renvoie le candidat, l'accompagnateur et le jury « à leurs ressentis, à leurs valeurs, à leurs propres idéaux [...]. Les tensions entre objectivité et subjectivité [...] sont inévitables [...]. La mise en œuvre du dispositif n'a d'autres choix que de s'adapter à la singularité de chacun des candidats ».

Le changement de posture entraîne un changement d'attitude dans la relation à l'autre. D'une manière générale, on voit l'extension d'une conception de la relation accompagnateur/accompagné pensée en termes de liens interpersonnels d'abord et avant tout, allant d'une posture d'empathie à une posture réflexive, à une relation visant la coopération.

Le modèle d'accompagnement que nous préconisons vise à atteindre une équité entre d'une part l'activation et la mobilisation des moyens non professionnels (c'est-à-dire de soutien naturel et collégial) ; et d'autre part, la consultation de moyens externes en matière de soutien et d'aide professionnalisée (Guérin, 2012). Ce repositionnement produisant un changement relationnel nous ramène aux questions de l'éthique, de l'évaluation et de la formation des professionnels de l'accompagnement que nous aborderons plus loin dans ce chapitre.

Il est crucial pour que l'accompagnement soit porteur de résolutions (qu'il soit utile et efficace socialement) que la légitimité de l'accompagnateur soit reconnue. Cette légitimité permet de faire de la prévention¹⁶² de l'échec en repérant les difficultés personnelles (pour limiter les dommages psychologiques), par exemple lorsque le professionnel perçoit un écart trop important entre les aptitudes des candidats et le niveau exigé. Cela permet d'anticiper les conduites à risque de décrochage par anticipation du sens du résultat (positif ou négatif) en procédant à une évaluation du rapport bénéfice/risque sur l'engagement en VAE. Il est donc indispensable de renforcer le rôle et la reconnaissance des professionnels de l'accompagnement ainsi que les moyens au sein des établissements où ils exercent leur activité et à l'échelle nationale.

Ces réflexions nous amènent à formuler une série de questions :

- L'accompagnement est-il nécessairement psychologique ?
- Y a-t-il un apport spécifique de la psychologie à l'accompagnement en VAE ?
- Quel est le rôle de la psychologie dans la pratique de l'accompagnement ?
- La maîtrise des processus psychologiques dans la pratique de l'accompagnement est-elle indispensable ?
- Quelle est la place des psychologues dans le champ de l'accompagnement en VAE ?
- Quelle est leur valeur ajoutée d'un accompagnateur-psychologue en VAE comparativement aux accompagnateurs non psychologues ?

¹⁶² Si l'on fait un parallèle avec la prévention des risques professionnels, nous pouvons imaginer la fonction de « préventeurs de risques d'abandon ». Face à l'échec, il faut des dispositifs de prévention pour endiguer le phénomène d'abandon et développer des pratiques pour diminuer les risques de décrochage.

- Comment peut-on évaluer l'efficacité de l'accompagnement psychologique ?

Nous n'avons pas la prétention de répondre à toutes ces questions mais celles-ci nous permettent d'aborder des sujets qui nous paraissent essentiels pour la pratique.

17.9.1 La question de la formation des accompagnateurs en VAE

Une formation en psychologie des accompagnateurs en VAE est-elle le chaînon manquant pour endiguer le phénomène des abandons ? La reconnaissance d'une légitimité exige une professionnalisation qui repose sur de solides connaissances issues d'une formation en psychologie. Cela suppose une formation continue des professionnels tout au long de la vie, puisque le droit de la formation évolue tout comme les contextes dans lesquels les personnes évoluent.

L'accompagnateur en VAE doit être en capacité de prendre en compte des processus psychologiques mis en œuvre par les personnes (ressources, adaptabilité aux nouvelles des compétences de l'individu etc.). L'investigation passe par la démarche de l'enquête. Le matériel spécifique est « l'acte de parole ». L'accompagnateur doit être formé à l'écoute active, il questionne volontiers le ressenti affectif ou émotionnel du candidat. La capacité à développer une démarche introspective nécessite de s'adapter au niveau de langage et de culture, lui-même corrélé aux milieux socio-culturels des personnes. Il doit pouvoir mener des entretiens soutenant. L'entretien, l'écoute, l'accompagnement répondent à cette définition de pratiques souvent empiriques où même si l'orthodoxie de la relation clinique et transférentielle peut être mise à mal, il doit pouvoir repérer par exemple que le candidat est dans le domaine de l'imaginaire a posteriori et assumer des pratiques approximatives insuffisamment élaborées (ressenti, malaise identitaire, sociologique et éventuellement personnel).

Pour les psychologues-accompagnateurs, un accompagnement est envisagé sous une certaine forme, comprenant des procédés qui doivent dès le départ être contenus. En cela, l'accompagnement est délimité par ses qualités intrinsèques quelle que soit la situation de départ de l'individu, ce que l'on peut assimiler à la notion de « prédéterminé » constitué de valeurs et de techniques acquises par la formation et l'expérience, ainsi que de savoir-faire (Hamraoui, 2020).

17.9.2 Y a-t-il un apport de la psychologie à l'accompagnement en VAE ?

L'apport de la psychologie concerne la sphère cognitive (perception, attention, mémoire, habitudes, apprentissage, imagination, pensées, attitudes) ; la sphère affective (instinct, inconscient, pulsions, besoins et désirs, tendances, sentiments et émotions, champs de force et conflits) et la sphère sociale (milieu et hérédité, attitudes sociales et modèles, statuts et rôles) ; et la personne (comportement, volonté, frustration, motivation, conduite, personnalité). L'efficacité de l'accompagnement doit reposer sur des bases relationnelles saines entre deux personnes, ce qui suppose que le professionnel maîtrise les concepts de la relation à l'autre.

Nous avons formulé un certain nombre de questions générales que nous avons listées pour tenter de cerner le sujet de la formation des accompagnateurs en VAE en lien avec la question des abandons des personnes en situation d'accompagnement en VAE.

17.9.2.1 Les questions sur l'apport de la discipline en général

- Quelle est la place de la psychologie dans le champ de l'accompagnement aux dispositifs de formation, d'orientation et d'insertion ?
- Quelle est leur valeur ajoutée comparativement à d'autres professionnels de l'accompagnement de la psychologie à la réalisation d'une VAE ? A-t-elle un rôle et une efficacité dans la pratique de l'accompagnement et plus spécifiquement dans l'évitement de l'abandon de la démarche ?

17.9.2.2 Les questions sur l'apport de la formation psychologique des accompagnateurs

Plusieurs dimensions peuvent être interrogées pour repérer la valeur ajoutée de l'accompagnateur en VAE qui est formé à la psychologie :

- Celui-ci a-t-il vocation à intervenir dans le champ social au cours de sa pratique d'accompagnement en VAE ? Quel est le périmètre de ses actions d'accompagnement considérant la demande de son institution d'appartenance ?

- Le sentiment d'utilité sociale éprouvé dans l'accomplissement de son travail par un accompagnateur-psychologue est-il plus fort que celui d'un non-psychologue ? Pour quelles perspectives professionnelles et sociales ?
- Les accompagnateurs-psychologues se sentent-ils surinvestis d'une mission pour « porter » les postulants au succès ?
- La relation au travail des accompagnateurs-psychologues est-elle différente des non-psychologues ?

17.9.2.3 Les questions sur les pratiques d'accompagnement exercées

- Les pratiques d'accompagnement des accompagnateurs-psychologues sont-elles différentes de celles des accompagnateurs non-psychologues ? Pourrait-on établir une différence entre un accompagnement effectué par un non-psychologue et un accompagnement effectué par un psychologue ? En quoi le travail de ce dernier se distingue-t-il d'un travail « non psychologique » ?
- Si leurs pratiques sont différentes, pour quelles perspectives professionnelles et sociales ? Leur sentiment d'utilité sociale est-il plus fort dans un cas ou dans l'autre ?
- Accompagnateurs-psychologues sont-ils surmotivés pour porter les candidats au succès (missions à accomplir) ?

Quelle que soit la formation des accompagnateurs, les accompagnateurs doivent être capables :

- D'aider à surmonter et à dépasser leurs difficultés d'ordre émotionnel ou d'apprentissage ;
- De mettre en œuvre les conditions de la réussite en développant les échanges ;
- De valoriser le développement personnel considérant le projet personnel ET professionnel.

17.9.3 Les accompagnateurs-psychologues permettent-ils de réduire les abandons en VAE ?

Il convient de s'interroger sur le rôle de la psychologie dans la pratique de l'accompagnement. Le recours à la psychologie est une ressource à la résolution de situations de personnes fragilisées par leur situation personnelle et leur situation de travail pour permettre au travail de VAE de se réaliser. Le soutien est d'une importance cruciale : jusqu'où peut-il aller ? Y a-t-il une différence d'approche entre le psychologue et le non-psychologue ? Leur soutien est-il inconditionnel ? Leur implication permet-elle de réduire les abandons ?

A l'instar des conseillers en orientation psychologues, la tendance actuelle des accompagnateurs est d'être mobilisés pour les personnes en difficulté : actions de base, bilans de compétences, orientation, validation des acquis etc. sont des dispositifs faisant d'eux des techniciens spécifiques pour candidats spécifiques.

Une formation en psychologie des accompagnateurs en VAE pourrait représenter une des solutions pour réduire les abandons en VAE. Les réflexions menées sur l'apport de la psychologie en lien en lien avec la question des abandons en VAE des personnes accompagnées nous conduisent à un autre type de questions :

- Faut-il rétablir et éventuellement réévaluer le niveau de qualification des accompagnateurs pour contribuer à la réhabilitation de leur statut¹⁶³ en créant de nouveaux prérequis notamment relevant du domaine de la psychologie ?
- Faut-il procéder à une agrégation de formations pour devenir un professionnel de l'accompagnement en VAE : psychologue + expertise spécifique en créant des formations de haut niveau pour des spécialistes de la formation et de l'orientation, ayant une formation clinique, et capables de suivre des projets transversaux ?
- Faut-il créer une formation de haut niveau destinée à des psychologues du travail, spécialistes de l'orientation, ayant une formation clinique, capables de suivre des projets transversaux ?

¹⁶³ Par exemple en introduisant des enseignements en psychologie dans la formation professionnelle des conseillers VAE (qui permet d'obtenir l'agrément obligatoire pour exercer la fonction), lesquels seraient aussi exigés pour le recrutement des conseillers, ce qui contribuerait à lutter contre la déqualification de la fonction.

17.9.4 Quelle est la place des psychologues dans le champ de l'accompagnement en VAE ?

- Dans quels domaines le psychologue a-t-il vocation à intervenir ? Ses actions relatives aux demandes institutionnelles, politiques, associatives sont-elles claires ? Sur le terrain, les demandes sont complexes et multiformes et souvent énoncées dans des contextes imprécis ;
- Le psychologue peut-il exercer une légitimité dans une relation positive avec l'organisation du travail pour restaurer les ressources au service de l'activité individuelle et collective ?

17.9.5 L'accompagnement en VAE est un accompagnement professionnel singulier

Les compétences de l'accompagnateur en termes de savoir-être sont irremplaçables et lui confère cette place si singulière dans le monde du travail et plus largement dans notre société. L'absence de prérequis clairs (dont la tendance est à l'abaissement) à l'exercice du métier d'accompagnateur VAE rend l'accompagnement très variable, de qualité très disparate d'un accompagnateur à l'autre. Pour l'accompagnateur-psychologue, l'accompagnement est délimité par ses qualités intrinsèques quel que soit la situation de l'individu au départ. Sa centration sur les besoins et problèmes des personnes, son engagement au service des valeurs déontologiques présentent dans l'exercice de son métier, lui commandent une attitude exemplaire et font de lui un professionnel à part : il fait le mieux possible en pensant que ses collègues font la même chose¹⁶⁴.

Illustration 47

□ Pôle emploi embauche des psychologues pour aider les demandeurs d'emploi¹⁶⁵

Une expérimentation datant de novembre à décembre 2016 a été progressivement mise en place de manière pérenne en 2017. L'objectif a été de développer le conseil en évolution professionnelle (CEP), dispositif dédié à l'orientation des demandeurs d'emploi. Pour

¹⁶⁴ Cette façon de se représenter les choses, peut créer une dissonance (distanciation, marginalisation, frustration) ce qui peut heurter leur professionnalisme voire leur sensibilité vis-à-vis des événements ou des prises en charge des personnes par les collègues (décourageant les « hommes de bonne volonté »).

¹⁶⁵ Source Le Figaro (septembre 2016).

accompagner les transitions professionnelles les besoins définis étaient de disposer à la fois de compétences dans le champ de l'orientation généraliste, portées par les conseillers ; et dans celui de l'orientation spécialisée, portées par les psychologues du travail. Dans le processus d'accompagnement, conseillers et psychologues se complètent. Les psychologues interviennent par exemple dans le cadre de prestations spécifiques comme « l'Activ projet » qui permet à un demandeur d'emploi de travailler sur son projet professionnel. Il est essentiel que les psychologues du travail exercent leurs activités en agence de proximité. Sur trois ans, quatre cent cinquante psychologues ont été recrutés, s'ajoutant aux six cents présents et travaillant en équipe. Pour former au mieux les psychologues employés, il a été prévu un dispositif de « renforcement des compétences » des professionnels déjà recrutés. « Un parcours initial de compétences » des nouveaux recrutés a été également mis en place.

17.9.6 L'accompagnement en VAE et la psychologie du travail

Le rôle de la psychologie dans la pratique de l'accompagnement est une nécessité. Elle permet de canaliser l'errance en créant de nouveaux repères, des interprétations nouvelles aux conduites de fuite, au mutisme, aux actes manqués ou délibérés qui conduisent aux stockages et aux abandons). La déontologie et l'éthique du psychologue donnent des repères et des garde-fous. La dimension éthique et déontologique particulière du psychologue est indissociable de la posture de l'accompagnateur en VAE.

Le psychologue du travail certifié par le Cnam est un clinicien du travail. Il conduit des interventions dans les situations concrètes de travail dans le but de transformer le travail, son organisation et ses conditions de réalisation. Il est surtout un spécialiste de l'activité, du travail, du métier et de leurs registres subjectifs et collectifs. Il met en œuvre des méthodes d'action pour développer les dynamiques subjectives individuelles et collectives entre les différents protagonistes de l'organisation.

- Profil

La décision de suivre un cursus de psychologue semble être liée à un mélange de déterminants professionnels conatifs : intérêt pour cette discipline, choix, valeurs éducatives, familiales, nature propre, recherche d'enrichissement sur le plan personnel ; et cognitifs : impressions

d'avoir les qualités nécessaires à une réussite dans ce domaine, congruence et sentiment d'efficacité personnel (Huteau, 1982).

L'accompagnement psychologique n'est pas une action spécialisée en psychologie, mais une action de quelqu'un que son statut et ses compétences humaines définissent. La spécificité du professionnel psychologue repose plus sur son attitude, son écoute et son regard et bien entendu sur sa maîtrise de la relation à l'autre.

Les qualités nécessaires aux accompagnateurs en VAE pour remplir leurs missions s'apparentent à celles des psychologues toutes sous-disciplines confondues. Leurs compétences se déclinent schématiquement en trois catégories :

1. Les compétences humaines : dimension non réductible, qui ne s'apprend pas, c'est une disposition idiosyncratique¹⁶⁶ à « être avec » : vertu au travail, mentalité éthique, l'intelligibilité de l'action ;
2. Les compétences psychologiques : issues de l'enseignement général académique (ensemble de savoirs sur le fonctionnement du psychisme humain) ;
3. Les compétences théoriques et techniques comprenant les apprentissages professionnels pour être capable de transcender la technique, ainsi que l'acquisition de savoirs fonctionnels et légaux dans le périmètre des disciplines de l'orientation et de la formation initiale et professionnelle.

Plus particulièrement pour le travail d'accompagnement en VAE, hormis les qualités d'empathie, d'écoute et de compréhension, de rigueur et méthode, de désintéressement, posséder les qualités suivantes sont essentielles : esprit d'indépendance, esprit analytique, savoir se mettre au niveau de l'autre en simplifiant la démarche, saisir les opportunités pour conseiller, libérer des contraintes financières, prendre en compte les problématiques individuelles.

La prise de conscience de la responsabilité de l'accompagnement en VAE permet d'orienter ses actions :

¹⁶⁶ Disposition personnelle particulière, généralement innée à réagir (à l'action des agents extérieurs physiques, chimiques). Tempérament personnel « des idiosyncrasies particulières, des types observés ».

- Accompagner les individus en difficulté (les troubles psychologiques risquent de gêner la réussite) en aidant à surmonter et à dépasser leurs difficultés d'ordre émotionnel et/ou d'apprentissage ;
- Opérer une nécessaire distanciation qui permet la prise en compte de la personne en situation ;
- Travailler la qualité de la relation accompagnant/accompagné ;
- Evaluer les dimensions psychiques de l'individu : soulager sa souffrance par une émergence du signifiant, traiter la demande à partir de l'expression dicible ou indécible des besoins en considérant la motivation globale ;
- Adapter les outils de l'accompagnement en fonction des ressources et du niveau de compréhension de l'interlocuteur ;
- Travailler son assertivité pour « recadrer » le candidat sans le démotiver ;
- Mettre en œuvre les conditions de la réussite en développant les échanges en saisissant les opportunités pour augmenter les chances de réussite ou pour conseiller : trouver des réponses en s'appuyant sur la confiance établie et l'élaboration du travail accompli pendant l'accompagnement. Ce sont autant d'occasions de progression et d'accomplissement (destin plus favorable en valorisant le développement et le projet personnel et professionnel) ;
- Faire un suivi parallèle aux étapes du processus d'accompagnement VAE : mettre en phase les temporalités formelles avec les temporalités matérielles et psychiques.

Sa centration sur le problème d'un autre, son engagement conformément aux valeurs déontologiques présentes dans l'exercice de son métier, commandent au professionnel de l'accompagnement une attitude exemplaire et font de lui un professionnel à part. Sa compétence en terme de savoir- être est irremplaçable et lui confère cette place si singulière dans le monde du travail et plus largement dans notre société.

- Fonctions

- Analyse et action dans le champ de la prévention pour développer la qualité du travail.

- L'originalité de la posture : appréhender ceux qui travaillent non pas comme des sujets victimes (qu'il conviendrait de soigner), mais comme des professionnels capables de prendre soin de leur métier ;
- Analyse et action dans le champ de la prévention des risques psychosociaux (RPS).
- L'originalité de la posture : restaurer les ressources organisationnelles d'un travail de qualité au service de l'activité individuelle et collective.

- Activités et tâches

- Analyser le travail et/ou les situations de travail individuelles et collectives en matière de qualité du travail, d'efficacité, de santé et de santé mentale au travail ;
- Instruire les questions du développement de la santé et/ou de la santé mentale au travail ;
- Organiser, consolider et développer son activité ; analyser le travail et/ou les situations de travail.

- Compétences associées aux activités et aux tâches

- Structurer et réaliser une intervention en clinique du travail ;
- Réaliser l'analyse des activités et des situations de travail ;
- Exploiter les résultats de l'analyse en vue d'engager des transformations ;
- Analyser et négocier la commande tout en saisissant les attentes sous-jacentes ;
- Réorienter la commande en lien avec les questions du travail réel ;
- Choisir les méthodes ;
- Concevoir un dispositif d'intervention ;
- Effectuer les observations de l'activité en renversant la position de l'expert ;
- Installer le travail clinique : dynamique subjective sur le travail ;
- Évaluer les effets produits ;
- Lever les obstacles à l'engagement ;
- Formaliser les élaborations issues de l'analyse des professionnels ;
- Organiser les restitutions ;
- Construire le cadre des dialogues sur le travail.

L'accompagnement en VAE nécessite la mise en œuvre de qualités et de compétences issues de la psychologie.



Figure 22 : Mise en œuvre des savoirs issus des différentes branches de la psychologie

17-10 Le territoire psychologique du travail d'accompagnement : création d'un espace symbolique de travail

Il s'agit d'évaluer les ressources personnelles de la personne pour les mettre en œuvre, les mobiliser (évaluer la force mobilisatrice) en cas de freins ou obstacles, afin de stabiliser un équilibre sur lequel s'appuyer pour éviter le risque d'abandon. Un potentiel mis en évidence est prêt à se mettre en œuvre. Deux forces contraires sont en tension : les événements passés et présents et les événements en train de se dérouler (d'autant plus si la personne est plongée dans une situation complexe). Les notions de temps et de circonstances sont non maîtrisables, tout comme le degré de motivation et de volonté. L'accompagnateur possède une connaissance aigüe des modes de décrochage, même s'ils ne sont pas toujours conscientisés, c'est ce qui lui permet de pouvoir les anticiper en transmettant « des mises en garde » (mises en perspectives) non pas de manière abrupte : « *c'est très difficile, pensez-vous que vous allez y arriver ?* » mais sous une forme subtile. Cette posture confère au candidat une valeur car il s'agit de lui faire prendre conscience de son potentiel.

Il ne s'agit pas de brusquer une « histoire de travail » (se mettre au travail de son travail) qui est une histoire de vie, pour la mettre sur la table et la rendre visible, c'est-à-dire lisible (ce qui équivaut à la livrer au public), en quelque sorte de convertir une histoire de vie chargée d'affects en produit final formaté pour être livrée à un jury (jurés !) dont la mission est qui plus est de l'évaluer !

Les personnes n'ont pas toutes les ressources pour conscientiser leurs réelles motivations pour les affronter. Le travail se réalise dans le flou ! Aucune précaution ne peut être prise ni avertissement donné pour protéger la personne de ces perturbations. C'est justement ces perturbations qui peuvent provoquer l'arrêt brutal de l'engagement. La seule prévention qui existe est formulée par l'accompagnateur en recommandations de départ : sur le temps du processus de réalisation de la VAE, de l'importance de la régularité dans le travail, de l'importance de la bienveillance et du soutien de l'entourage, de l'importance d'avoir confiance en soi, de la sérénité, de l'importance de ne pas être soumis à une pression ni à une urgence proprement dite interne ou externe. Ces recommandations, qui peuvent paraître des évidences ou des généralités allant de soi, ne sont pas faciles à suivre.

Le cadre de travail ainsi définit tout comme les modalités d'exécution des travaux demandés permettent au candidat de pouvoir se représenter les conditions d'une réussite, lesquelles ne sont pas exhaustives et varient d'un individu à l'autre en fonction de leur situation de départ (qui conditionnent leurs facilités et atouts) et de leurs besoins.

Créer des conditions favorables suppose de ne pas se limiter à une expertise technique pour permettre une expertise méthodologique au sens littéral pour permettre d'entrevoir la diversité des chemins qui sont susceptibles de conduire la personne à ce vers quoi elle tend, sans forcément le savoir (le pouvoir) pour elle-même. L'évocation d'éléments biographiques est facilitée et permet le partage (voir Figure 23 page suivante).

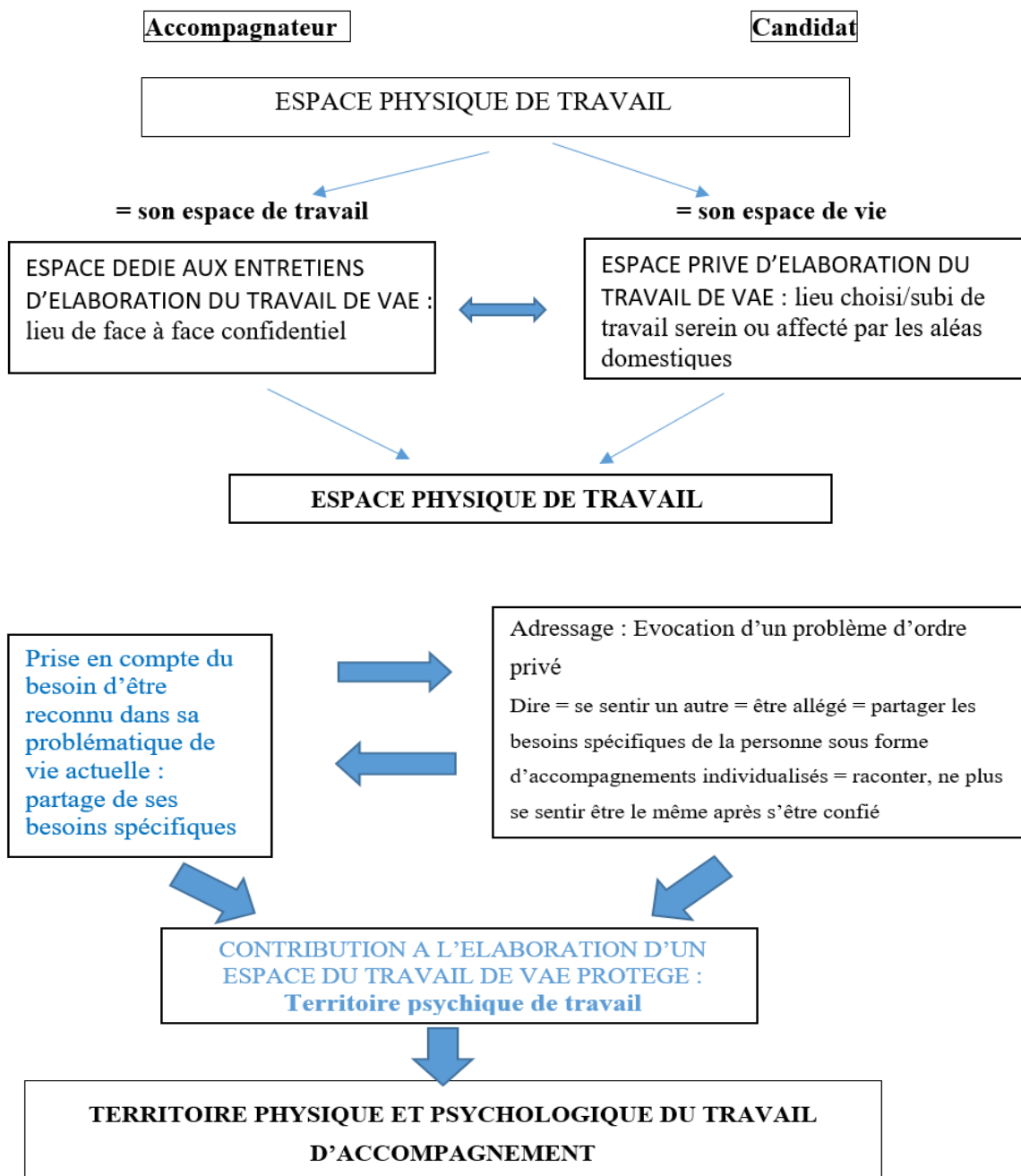


Figure 23 : Création des conditions propices à l'élaboration du travail de VAE. Création d'un espace psychologique de travail

17-11 Des demandes hétérogènes et polymorphes

Toutes les dimensions que les motivations recèlent doivent être prises en compte quelle que soit la manière dont elles sont exprimées dans les tous premiers instants de la rencontre. Nous

considérons que toutes les demandes sont légitimes donc recevables, justement par ce que nous avons conscience qu'elles sont liées à des motivations profondes et d'une importance que l'on ne peut mesurer dans l'instant. Elles peuvent être ancrées de longue date dans l'histoire de la personne et concerner la partie la plus intime de sa vie. Répondre à la demande suppose qu'en amont l'accompagnateur ait identifié au-delà de la motivation standardisée (la problématique sous la forme d'un rapport une fonction/un diplôme), la motivation profonde qui y est associée, c'est-à-dire les mobiles¹⁶⁷ qui poussent la personne à s'engager et qui vont caractériser l'intensité de la volonté à réaliser un objectif. Au cours de la réalisation d'un bilan de compétences la reformulation de la demande par le « reflet » permet la bonne analyse de la demande pour garantir une bonne alliance de travail au moment où celle-ci se construit, ce qui est fondamental. En VAE, l'analyse est plus complexe.

La demande est donc plurielle (éléments explicites de la motivation + éléments implicites de la motivation) pour tous les demandeurs : car posséder un diplôme a à voir avec une intimité, un Moi profond qui concerne le regard sur soi mais aussi le regard social. A travers la demande c'est une habilitation ou réhabilitation qui est visée qui prend la forme d'une reconnaissance, dans le sens où la reconnaissance est la conviction que la personne est capable de changer et d'évoluer. Cette approche constitue la base déontologique de l'accompagnement.

17-12 Essai de classification des candidats en profils psychologiques

L'hétérogénéité des demandes et des situations ne nous permet pas de différencier clairement ceux qui abandonnent la démarche VAE de ceux qui la poursuivent. Les trajectoires des individus sont incomparables. Nous ne pouvons donc pas tirer des lois du comportement où le relativisme est très fort et où la variabilité des demandes est infinie : on ne peut objectiver qu'une partie très relative du psychisme humain.

17.12.1 Les facteurs de différenciation des sujets

¹⁶⁷ Ce qui est prépondérant en termes de désir et qui va soutenir la dynamique, ce n'est pas seulement l'objectif premier (obtenir un diplôme), mais quelque chose de plus intime qui est intriqué dans cet objectif.

Compte-tenu de la complexité des situations et de la diversité des parcours, la prédictibilité à partir d'un périmètre simple diminue. En d'autres termes, ce qui aura « marché » pour les uns, peut s'avérer être un ratage pour les autres, sans que l'on sache pourquoi. C'est ce qui a donné une justification au développement de la psychologie clinique. Il faut inventer de nouvelles méthodes d'investigation pour affronter cette partie de mystère qu'on ne peut saisir que par un raisonnement hypothético-déductif pour fabriquer des nouvelles règles (activité déontique). Finalement, accompagner c'est aussi accompagner la question de l'énigme d'autrui.

D'après Troyano (2012), l'évaluation des caractéristiques individuelles permet d'apprécier la possibilité de réussite professionnelle dans telle ou telle type de fonction spécifique. D'après Hefez (2020), il y a un tempérament de base favorable à la persistance. Entre le « voulu » le « souhaité », « le possible », on a plus de chances de se réaliser en progression dans une voie où l'on peut réussir. En psychologie, une approche s'est particulièrement intéressée à cette attitude qui permet à certains d'atteindre leurs objectifs et même de réaliser leurs rêves : la théorie de l'attachement élaborée par Bowlby qui fut le directeur de la Tavistock Clinic de Londres¹⁶⁸. Il envisage l'attachement comme un processus qui se répète au fil de la vie et permet à l'organisme de s'adapter aux situations les plus dangereuses (résilience). Pour devenir autonome, le bébé qui est avant tout un être de relation doit s'attacher à une mère (ou à un substitut maternel), seule manière pour lui de construire un socle sécurisant.

En psychologie, la théorie de l'attachement élaborée par Bowlby (1978) a permis d'identifier deux types de personnes : celles qui ayant été trop ou trop peu aimées dans leurs premières années, en ont développé un attachement insécure les condamnant toute leur vie à craindre : craindre de se séparer, d'être abandonnés, d'échouer ... Et les autres, ayant bénéficié d'attention et de soins, qui ont acquis un attachement sécure ou « fortifiant » leur servant toute leur vie de socle d'où s'élever et prendre des risques grâce à l'amour maternel originel.

Si certains ont une nature les poussant à s'élancer, celle-ci a besoin de certaines conditions pour se réaliser surtout lorsqu'ils ont intériorisé un sentiment d'échec : *« les personnes qui ont échoué dans leurs tentatives de résoudre certains problèmes vont désormais se sentir impuissantes, et, confrontées à un problème largement à leur portée, seront susceptibles de ne faire aucune tentative pour l'aborder »* (Bowlby, 2011).

¹⁶⁸ La Tavistock Clinic est le premier centre de thérapie psychanalytique anglais conventionné. Elle a été fondée en 1920.

Mais la relativité de cette théorie n'est qu'un point de départ pour nous encourager à réfléchir aux périmètres de nos actions de soutien et pour nous aider à raisonner. La nature seule, ne suffit pas à assurer la réussite, il faut des conditions favorables pour qu'un dégageant se produise et il est difficile de décrire les principales causes d'abandons qui toutes compromettent le projet élaboré par une perte du sens profond de la démarche qui aurait permis de l'accomplir.

L'accompagnement se fait donc cas par cas, pour entrevoir l'angle mort. Cette zone potentiellement fragile qu'on ne peut explorer qu'avec beaucoup de précautions et d'humilité pour essayer de comprendre la motivation intrinsèque, la question centrale, vitale parfois, à laquelle la VAE peut répondre, tel un chaînon manquant à la réalisation d'un projet de vie transcendant parce que constitutif de l'histoire de chacun.

Altman et Taylor (1973) ont étudié le processus d'autorévélation qui désigne l'échange de confidences, la capacité à livrer ses pensées et ses émotions au fur et à mesure qu'une relation s'approfondit. Cette étude a par ailleurs permis de dégager que la relation est toujours une situation dissymétrique : s'il y a ouverture de soi au fur et à mesure qu'elle s'approfondit, il n'y a pas forcément réciprocité directe de cette ouverture chez les partenaires.

Que l'on occupe la place de l'accompagnateur ou du candidat, au cœur de l'accompagnement, il y a toujours la question de la motivation et de la volonté sur lesquelles le lien se fonde à partir de l'aptitude à « rencontrer ». La rencontre pour faire connaissance entre un demandeur (bénéficiaire du dispositif et justiciable) et le professionnel de l'accompagnement (un autre, légitime) se transforme en relation de confiance au fur et à mesure de la durée de l'accompagnement qui permet à chacun de s'apprécier mutuellement et de garantir une fidélisation due à la relation instaurée dès la rencontre avec autant de stabilité que possible.

17.12.2 Les profils facilitants : les profils « d'accrocheurs »

La théorie de l'attachement élaborée par Bowlby (1969/1982 ; 1988) s'est particulièrement intéressée à cette attitude qui permet à certains d'atteindre leurs objectifs et parfois de réaliser leurs rêves. Il y a des tempéraments de base favorables à la capacité à faire face aux situations nécessitant des prises de risque.

Nous avons repéré empiriquement des facteurs de similitude des candidats « accrocheurs ». Des points communs ont été observés, des caractéristiques et aptitudes personnelles, des dimensions

comportementales de savoir-être et/ou des expériences dans les domaines suivants (liste non exhaustive) :

- L'expérience de la résilience : interroger ses intentions, son destin. Cela se traduit par un phénomène de latence que nous vous avons décrit au chapitre 12 et au chapitre 15 (l'analyse de la trajectoire de Frank) ;
- L'expérience des changements engageant et/ou compromettant la vie même : épreuves, avoir eu des choix considérés comme vitaux à faire ;
- L'expérience d'accepter de se mettre en situation de demande d'aide en faisant preuve d'humilité ;
- Avoir une tendance à faire confiance aux autres ;
- Etre capable de se mettre en situation critique, de se remettre en question ;
- Etre capable de réajuster ses comportements et de se repositionner ;
- Etre en situation de croissance personnelle (conception de soi « comme coach », être en évolution continue visant à mettre en valeur et à améliorer son comportement au cours des années) ;
- Attitudes positives envers soi-même (auto-acceptation) ;
- Avoir un sentiment de compétence ;
- Volonté visible dès le début toujours présente ;
- Se situer dans un processus de transformation de soi : croire au pouvoir d'agir sur le système (concept d'*empowerment*) dont il dépend ;
- Etre capable d'autonomie (autodétermination, indépendance, capacité à résister aux pressions sociales, fait d'agir de manière cohérente avec ses propres standards personnels de valeurs) ;
- Etre à l'aise avec les techniques de communication orales et écrites (savoir transmettre de façon intelligible, rédiger des documents, trier, classer, organiser des informations, accueillir et prendre en notes) ;

- Etre en relations positives avec les autres, le fait d'avoir des relations interpersonnelles satisfaisantes. Cela renvoie au besoin de l'individu de savoir se construire de bonnes relations sociales ;
- Se fixer des buts dans la vie et avoir la sensation que les expériences présentées, passées et futures ont une signification.

17.12.3 Les profils de « décrocheurs »

Des points communs ont été observés : des caractéristiques personnelles, des aptitudes, des dimensions comportementales de savoir-être, ont été repérés grâce à une longue pratique des accompagnements comme autant de moments de plongée dans la fragilité des personnes, faisant penser à la symptomatologie de la personnalité abandonnique¹⁶⁹ dans les descriptions suivantes comme autant d'indices de décrochage inhérents aux candidats. L'ordre des facteurs présentés ci-dessous est issu de l'observation et ne reflète pas leur degré d'importance et/ou de fréquence d'apparition respectifs (liste non exhaustive) :

▪ Avant l'accompagnement :

- Une motivation de départ imprécise, trop confuse ou inadaptée dont les objectifs ne correspondent pas à une VAE. Il est par conséquent impossible d'évaluer le potentiel de réussite de la personne ;
- La place accordée à la réalisation de la VAE est inexistante ou non pensée par rapport aux contraintes relatives aux autres sphères ;
- Les prétentions sont trop élevées : demande d'un diplôme d'un niveau élevé au regard du niveau de formation atteint par la personne à l'entrée du dispositif ;
- La demande d'accompagnement se transforme en demande d'assistance : par le besoin d'être pris par la main et être « assisté » jusqu'à la fin de l'accompagnement et même au-

¹⁶⁹ En psychanalyse, se dit d'une personne (surtout d'un enfant) qui vit dans la crainte d'être abandonnée sans qu'il existe nécessairement de raisons objectives justifiant cette crainte. (Le Robert, 2016).

delà. Tout se passe comme si seul l'accompagnement était recherché bien plus que l'atteinte d'un objectif de carrière ;

- Le candidat ne remplit pas les critères légaux : âge, ancienneté professionnelle¹⁷⁰ ;
- L'entrée dans le dispositif est prématurée au regard des expériences professionnelles.
- Pendant l'accompagnement :
 - Le candidat n'est pas assez mobilisé ;
 - Il ne dispose pas du temps nécessaire au travail demandé (contrairement à ce qui avait été déclaré ou alors sa situation a évolué). Il se peut également que l'investissement requis a été mal évalué ;
 - Des difficultés à gérer l'angoisse de séparation, se sentir incapables de négocier l'absence nécessaire à un rapport réglé, vivant (faisant penser au rapport à la mère). L'accompagnateur doit informer les candidats de ses absences et donner les dates de ses vacances, son indisponibilité provoquant de l'angoisse ;
 - Ils confient facilement leur mal-être existentiel sans aucun rapport apparent avec leur démarche ;
 - Ils viennent sans rendez-vous et sans demande particulière pour être rassurés, ou pour faire un point précis sur quelque chose qui bloque leur progression tant qu'ils n'ont pas une réponse qui leur convienne ;
 - Ils remplissent une fonction nourricière telle une figure maternelle, en venant aux rendez-vous avec des sucreries ;

¹⁷⁰ La loi du 8 août 2016, dite « Loi Travail » a ramené l'ancienneté exigée pour bénéficier de la VAE de trois ans à un an (en continu ou non). Il s'agit : d'activité professionnelles salariée ou non, de bénévolat ou de volontariat, de responsabilités syndicales, ou bien encore de mandat électoral local d'inscription sur la liste des sportifs de haut niveau.

- Ils offrent des cadeaux, parfois confectionnés de leurs propres mains, adaptés à la personnalité de leur accompagnateur, réalisés spécialement pour lui en y incluant une valeur ajoutée révélant la part et la nature de l'attachement.

Lors de la survenue d'un problème, un manque de mobilisation ne permet pas la poursuite de l'engagement, le candidat ne comprend pas les explications données même simplifiées, même répétées. La question des motivations personnelles de départ au sein du dispositif permet de saisir la force ou la fragilité du pouvoir de négociation dont dispose l'individu, sur le marché du travail, auprès de sa hiérarchie etc. ; elles doivent être le ressort principal pour l'atteinte des objectifs. La faiblesse du pouvoir de négociation tend à remettre en cause les chances de validation de l'expérience :

- Les individus se servent d'un alibi qu'ils ont intériorisé ou pris dans leur environnement, familial par exemple, pour interrompre le contact ;
- Les cas des situations indescriptibles : les motifs d'interruption sont non identifiables, non communiqués ;
- Les individus velléitaires, attentistes gagnent du temps, attendent qu'on les sollicite, au risque que la relation se délite, puis se perdre ;
- Les individus sans-motivation qui laissent pourrir eux-mêmes leur situation.

Ces dimensions ont des conséquences sur l'accompagnateur qui peut se sentir démotivé à son tour jusqu'à provoquer lui-même sciemment ou inconsciemment les décrochages.

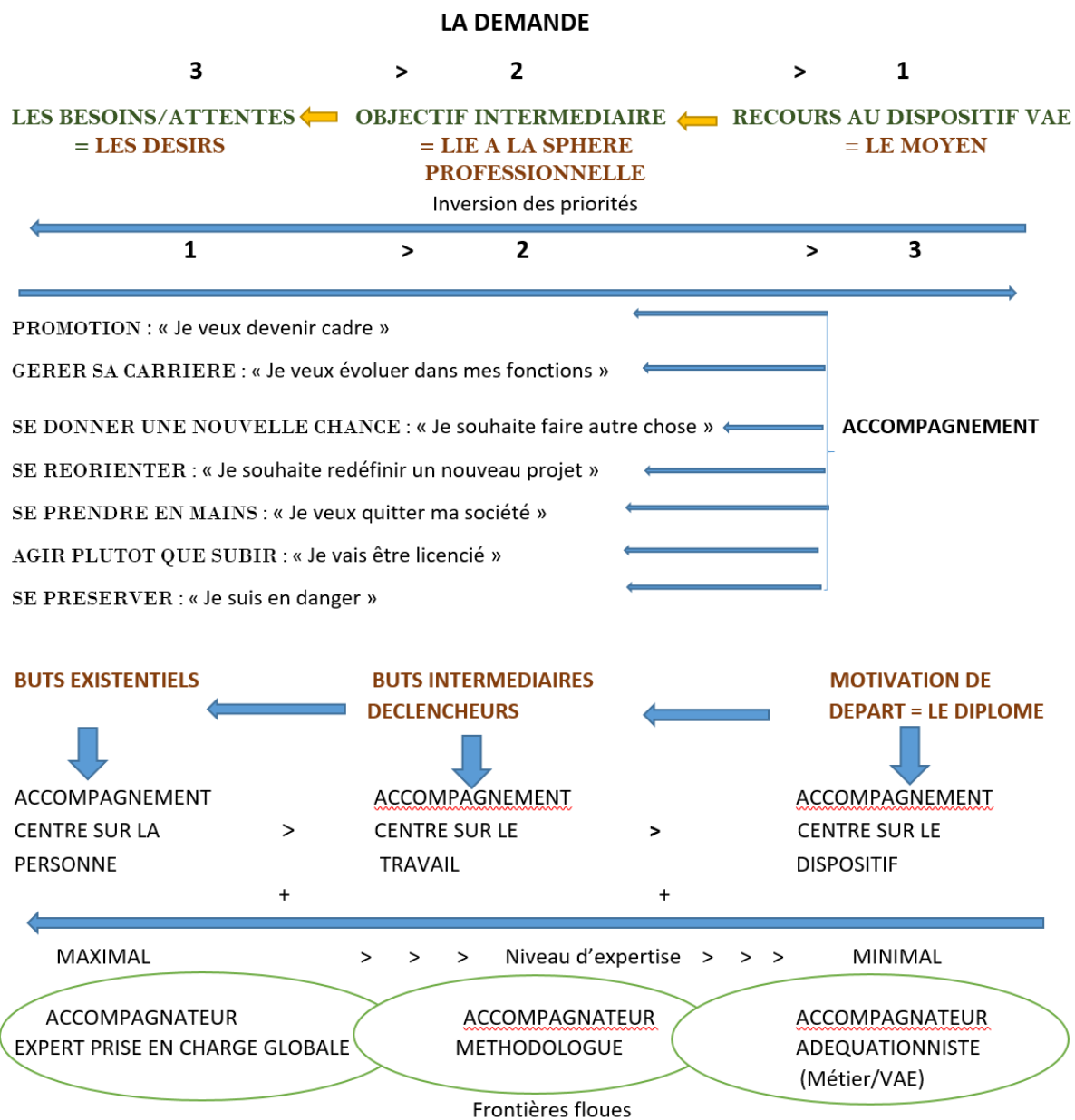


Figure 24 : Les différents niveaux de satisfaction des candidats vis-à-vis de la VAE (prise en compte de l'expression de leurs besoins) et conséquences sur les modalités de l'accompagnement relatives aux postures adoptées par l'accompagnateur

✦ *Commentaire*

L'identification des besoins (explicités ou pas dans la demande formelle) inhérents aux situations de vie dès l'entrée dans le dispositif éviterait le risque d'une rupture trop brutale. Cela suppose une approche socio-psychologique des demandes et l'introduction d'une innovation

impliquant un processus de changement. Pour ce faire, il faut caractériser la routine antérieure afin de la comparer point par point à l'innovation positive.

Les bénéfices procurés de la prestation grâce à une approche alternative centrée sur la personne et ses priorités permet d'élargir les points de vue d'un nouveau regard, de sécuriser la personne et de définir un axe de travail porteur et mobilisateur. On passe d'une démarche centrée sur le résultat en s'appuyant sur les étapes prévues par la procédure, à un processus de transformation de soi, par la prise en compte du problème et de sa représentation. Il s'agit de deux pratiques complémentaires.

Les accompagnateurs se fient à la motivation profonde : volonté et désir de changement qui vient de l'intérieur, pour générer l'envie de collaborer au processus de prise en charge individualisée. D'autres, considèrent que c'est à eux de stimuler la volonté pour le changement, (tel un thérapeute). L'accompagnateur en VAE se trouve dans un entre-deux, la motivation de départ est prégnante mais elle en quelque sorte dépassée par les obstacles. L'accompagnateur l'utilise comme levier à l'engagement pour amorcer ou réamorcer une dynamique défailante.

Illustration 48 : un modèle de raisonnement

- Démonstration du mécanisme de déstabilisation des équilibres entre la sphère privée et la sphère professionnelle

Soit les composantes de la demande :

DE : [demande explicite] : obtenir un diplôme

DI : [demande implicite] = besoins afférents (exemple : besoin d'accomplissement)

DG = [**DE** + **DI**] [demande globale]

Soit les composantes du travail de VAE :

WV : [travail de VAE]

WS : [travail sur soi] (engendre un coût psychique)

WG = **WV** + **WS** [travail global]

Soit les enjeux :

EPP : [enjeux professionnels et personnels]. Plus les **EPP** sont importants, et plus le **WS** est difficile.

★ *Commentaire*

Si WS > WV : le travail sur soi nécessite un investissement psychologique trop coûteux pour la personne pour pouvoir s'investir dans un travail d'élaboration (WV). La réalisation de la VAE est impossible, car le travail requis est submergé par les perturbations qui sont générées par la **DG** et ne permet pas la nécessaire distanciation d'avec ses enjeux. Cela peut entraîner des désengagements et des débordements des autres sphères difficiles à contenir.

Toute analyse d'une demande qui fait l'impasse sur les motivations souterraines risque d'aboutir à un échec car elle permet à l'accompagnateur de poser un diagnostic et d'apprécier non seulement le caractère réaliste de la demande ; mais encore que sa finalité corresponde bien à ce que la personne souhaite atteindre.

Le diagnostic ainsi établi comporte deux dimensions. La première dimension consiste à savoir cerner la demande globale (demande classique + motivation profonde implicite et souterraine).

La deuxième dimension consiste à identifier les potentialités de la personne à mener un projet à son terme. Plus encore, la représentation de l'accompagnement tel que l'accompagnateur le conçoit pour un cas précis, lui permet par la compréhension de problématique de l'autre, d'évaluer la faisabilité et la viabilité de son projet.

Résumé

La motivation classique (une VAE/un diplôme) qui procure une satisfaction narcissique contient des sollicitations d'une autre nature : un ensemble de désirs et de besoins indissociables de la demande dont dépend la réussite de la démarche. Leurs expressions ont un caractère impérieux pour les candidats tant les enjeux de leurs réalisations sont forts. Ces enjeux font partie intégrante de la demande. C'est l'accompagnateur qui reçoit cette demande dont il doit tenir compte pour être associé à cette entreprise. Le dévoilement de ses ressorts intimes repose sur la personne de l'accompagnateur et sur le degré de confiance et la qualité du lien entre lui et son candidat. Ce dévoilement rend vulnérable et cette demande particulière donne une tonalité psychologique au travail d'accompagnement à prendre en considération : une écoute particulière, un soutien, voire une complicité sollicitée vont être mis en perspective avec le travail d'accompagnement en VAE.

Chapitre 18 La dimension psychosociale de l'accompagnement en VAE

Comme le dit Tourette-Turgis (1996), le rôle des observations cliniques est d'abord de prendre en compte la personne dans sa globalité. Il permet d'avoir une vue d'ensemble de celle-ci sans la réduire à des catégories. Aussi, l'observation du fonctionnement du sujet face à la tâche, même si l'on s'écarte d'une consigne initiale, peut nous apporter des informations cliniques précieuses pour interpréter des comportements.

18-1 La fonction psychologique de l'accompagnement

18.1.1 L'accompagnement en VAE nécessite la maîtrise des concepts de la psychologie clinique

La psychologie clinique réunit l'étude de la conduite humaine et de ses désordres. Cette discipline est la plus adaptée à l'étude de la conduite. La fonction psychologique de l'accompagnement en VAE prend sa source dans la psychologie clinique. Elle permet de faire émerger l'engagement psychique sans lequel l'accompagnement serait inopérant. Ainsi, les actions de l'accompagnateur dépassent largement sa fonction à visée pédagogique. L'accompagnateur est mis en situation de devoir gérer les fragilités des personnes dont il a la charge afin qu'elles n'interfèrent pas sur son travail d'accompagnement. Leurs effets lui sont imposées d'emblée quelles qu'en soient les conséquences sur les modalités de prise en charge et sur la réalisation de l'accompagnement qui découleront des particularités d'une situation qui le rendront plus ou moins efficace ou plus ou moins résistant aux perturbations.

18.1.2 Le nécessaire recours à la clinique

Nous nous intéressons « cliniquement » à la micro-histoire des personnes qui nous sont proches physiquement et psychologiquement à un moment donné de notre existence commune. Nous portons notre attention sur la faille qui se perçoit ou bien encore qui se dévoile afin de tenter d'endiguer un phénomène de délitement, d'éloignement au sens propre comme au figuré.

18.1.3 Etre en capacité de gérer les fragilités psychologiques

Le travail de VAE implique un processus de remaniement psychosocial des identités. La VAE est un objet transitionnel, ce qui relève de la démonstration pour tous. Ce qui relève de la démonstration pour chacun est le remaniement de la demande qui est toujours singulier. Il s'agit d'inventer de nouvelles méthodes d'investigations pour affronter cette partie immergée qu'on ne peut saisir que par un raisonnement très minutieux. L'accompagnement s'effectue donc « sur mesure », c'est une création, une manière de faire originale et une manière d'être tout aussi inédite. A partir d'un « prêt à accompagner », il faut habilement et avec sensibilité trouver une approche nouvelle, un chemin nouveau. De l'ébauche d'une tentative, puis de plusieurs, les suggestions dessinent peu à peu une ouverture, un éclairage, une nouvelle piste à explorer, et parfois mènent à une nouvelle série d'interrogations.

Une posture clinique permet d'accéder quand c'est nécessaire, à une meilleure compréhension des motifs, des comportements, des raisonnements particuliers, des dimensions psychologiques. Autant d'éléments de perturbations ressentis par la personne ayant une influence sur le travail en VAE. Cette posture permet de canaliser la part d'incertitude par la connaissance des obstacles éventuels déclenchés par et à l'entrée de la démarche pour réduire le risque de l'abandon. L'approche clinique aide l'accompagnateur à affronter le déséquilibre naissant ou persistant qui peut faire basculer la demande et peut amener la personne à abandonner définitivement.

Souvent, ces fragilités préexistent à la démarche et se réactivent notamment :

- En raison du contexte social fluctuant et de sa répercussion dans la vie de la personne ;
- En raison de la survenue de difficultés issues du contexte socio-économique durant la période de la prise en charge (ce que nous avons décrit au chapitre 6, paragraphe 6-2) ;
- En raison de la démarche elle-même qui peut déstabiliser par son caractère évaluatif (nous avons déjà eu l'occasion de développer cette question dans le chapitre 17, paragraphe 17-12) ;
- En raison de la structure de la personnalité du demandeur ayant les capacités ou non à faire face aux fluctuations des circonstances :

« Je suis ulcéré, Je n'en ai pas dormi de la nuit. Je me demande comment je vais y arriver. Je ne suis pas sûr d'être capable d'aller jusqu'au bout ! ».

Les actions à mener constituent l'essence même du travail de l'accompagnateur, c'est la face cachée du travail qu'il faut explorer pour que l'accompagnement puisse se réaliser d'une manière optimale. Si le travail est empêché et même freiné, le bon déroulement est compromis, et est compromis aussi le succès ou les succès attendus. Cette face cachée représente la part la plus difficile et la plus complexe du travail d'accompagnement que seule une approche clinique permet d'affronter et d'élucider. Cette approche liée au déroulement de l'accompagnement dans le temps intervient aussi bien pendant l'accompagnement, qu'en aval de celui-ci, c'est-à-dire à partir de la décision du jury.

L'accompagnateur doit pouvoir :

- Reconnaître « l'urgence psychologique » à répondre aux injonctions d'être-là (en disponibilité immédiate), de trouver LA solution au surgissement d'un obstacle d'ordre administratif, social, personnel dans la vie de l'autre. Il n'est pas rare de devoir sur le champ répondre à une personne qui fait irruption dans le service à l'improviste ;
- Reconnaître les conduites de déni, d'évitement et de fuite lorsqu'il y a impossibilité de se rendre au rendez-vous fixé ou à remettre un travail écrit à une date convenue :

« Je suis malade » ; « en réunion » ; « mon écrit est perdu » ; « On m'a volé mon ordinateur, je n'ai plus rien ! » ; « mon ordinaire s'est planté » etc.

Non pas que nous suspectons les candidats d'être insincères, mais c'est aussi pour rendre compte qu'il faut aussi « faire avec » les actes manqués ! ;

- Identifier les manifestations de demande de reconnaissance, de soutien, d'encouragement pour que la personne ne se sente pas coupable en cas d'empêchement momentané. Par exemple dans un cas de somatisation la personne fait elle-même le lien entre son symptôme et le degré d'exigence requis (qualité du travail, disponibilité, respect de son engagement, de sa parole) comme étant LA conséquence directe ou indirecte de ses perturbations et désordres physiques et psychiques.

18-2 Une clinique de l'accompagnement

La diversité des actions ouvre sur une véritable clinique de l'accompagnement. Le modèle proposé dans ce chapitre exclut toute forme de standardisation de l'accompagnement et privilégie des modes d'échanges interactifs dont le fil directeur est toujours basé sur une recherche co-construite sur le sens à donner au désir de projection.

18.2.1 Des paradigmes alternés : glissement d'une approche techniciste vers une approche englobant la réalisation de soi

Le changement de logique dans le travail d'accompagnement entraîne un changement de posture et donc d'attitude dans la relation à l'autre. D'une manière générale, on voit l'extension d'une conception de la relation accompagnateur/accompagné pensée en termes de liens interpersonnels d'abord et avant tout, à une relation visant la coopération.

L'accompagnement se fonde sur une base relationnelle forte. C'est à la fois un plaisir et un partage qui produit des satisfactions et des intérêts mutuels. C'est une réelle plus-value, non rationnelle à la relation d'accompagnement qui la soutient. Lorsqu'un problème se pose dans la progression du travail, cela oblige le professionnel à repenser autrement la relation d'accompagnement : sur la bonne distance à adopter, sur les conséquences de cette mise au point sur les actions à mener en fonction des circonstances etc. :

- Le lien est ce qui relie et ce qui attache. Le renforcement des liens dans une relation sont des vrais facteurs clés de succès lorsque celle-ci a pour objectif l'atteinte d'un résultat ;
- L'accompagnement s'attache à insérer les motifs profonds d'un tel engagement où l'individu va essayer de résoudre des conflits psychiques à l'aide d'un dispositif qui a priori ne semble rien avoir à voir avec cela ;
- Le professionnel en se posant des questions simples pour chaque individualité acquiert des clés de compréhension :
 - La raison pour laquelle on entre dans la démarche ;

- La raison pour laquelle on s'accroche : la persistance est liée à la valeur que l'on donne à ce que l'on souhaite atteindre, obtenir, ce pour quoi le dispositif a été conçu PLUS les motivations profondes c'est-à-dire la prédominance de la demande ;
- La raison pour laquelle on renonce. Evaluer la perte, le bénéfice, les conséquences.

En cela, c'est un accompagnement existentiel. Il porte l'individu au résultat. L'accompagnement « s'arrange » avec les circonstances. Le changement de paradigme entraîne une centration sur la personne et non sur le dispositif. Tout comme le soin, l'accompagnement est essentiellement d'ordre relationnel.

18.2.2 Prééminence de la relation humaine sur la technique en cas de décrochage

En cas de difficultés, la question de la technique au sens large se pose. Ce qu'exige la technique (pour effectuer le travail de VAE demandé) a des effets sur le psychisme de la personne. D'après Cyrulnik (2020) le choix de la technique au détriment du relationnel est destructeur. L'exigence à une conformité et la confrontation à la technique peut provoquer une fragilisation psychologique en réveillant des blessures cachées et en réactualisant certains conflits qui peut porter un coup d'arrêt à un processus d'autonomisation tel le blocage dû à la confrontation à la feuille blanche, à une évaluation humiliante :

Un candidat : « Vous allez me corriger en rouge ? ».

De pareilles circonstances supposent de renoncer - pour un temps, celui nécessaire à la résolution du problème - à une expertise technique ou de la transcender (en la substituant à une autre par exemple) pour réaliser une expertise méthodologique au sens littéral du terme (*meta odos* : au-delà de la voie, du chemin conduisant à un but) pour entrevoir la diversité des chemins qui sont susceptibles de conduire la personne à ce vers quoi elle tend (sans forcément le savoir complètement, sans forcément le pouvoir momentanément) elle-même et pour elle-même. Elle doit faire l'expérience de se confronter au principe de réalité à partir duquel une nouvelle réalité apparaît : pour se réaliser par l'épreuve du réel et se concevoir comme être libre.

Deux situations se présentent à partir de ce changement de paradigme, les candidats qui « jouent » le jeu de la « réalité » et font face à la situation parce qu'ils sont déterminés à voir aboutir leur démarche ; et ceux qui ne semblent pas avoir assez de ressources ou de volonté pour approfondir et rechercher ce qui fait barrage à la viabilité de la démarche.

18.2.3 L'accompagnement comme éthique clinique

L'accompagnement n'exclut pas de recourir à des formes de ruse pour parvenir à ses fins. Pour Socrate, l'accompagnement est une relation interindividuelle entre un maître et son élève, rapport duel, qui prend la forme d'un dialogue, d'un échange purement verbal, qui demeure dans la sphère privée mais pas fortuite. Pour Platon, l'accompagnement éducatif constitue un accompagnement global et pas seulement un dialogue, ce n'est plus seulement un cheminement en commun, mais l'aménagement du chemin lui-même, l'organisation d'un environnement, la création d'un milieu qui accompagne au-delà des trajectoires individuelles, et un accompagnement « environnemental » (tout au long de l'évolution ultérieure du concept). L'éthique dirige les conduites, les décisions et les engagements, ce que l'on s'autorise ou pas, les motivations, le fait de mettre du cœur à l'ouvrage, les (dés)obéissances dans l'exercice d'une activité. C'est un ensemble de valeurs tissées pour donner du sens à nos pratiques, qui délimite et oriente nos façons de faire, s'intériorise au fil du temps, jongle en permanence avec un cadre professionnel et nos perceptions subjectives. Parfois cette éthique se réclame du secret, de la discrétion, de la confiance, du devoir de réserve, parfois cette même éthique nous invite à franchir, à s'affranchir de certaines règles sur le fruit d'une réflexion, d'un cheminement individuel ou collectif, cherchant alors à répondre à la question du « comment agir au mieux ».

18-3 De l'éthique personnelle à l'éthique professionnelle : une posture clinique d'accompagnement des transitions

Les accompagnateurs sont confrontés à des cas de conscience, la représentation du travail bien fait est au cœur de ce que l'on appelle la conscience professionnelle « *au cours de ce soin que l'on porte à faire et à faire sienne son activité professionnelle [...]. Assumer un travail de qualité, faire jouer sa sensibilité, être fidèle à soi, se risquer, se battre, inventer : là, entre ce*

qui nous est (im)posé et ce que l'on crée réellement, se perpétuent les règles de l'art » (Clot, 2014)

La conscience de soi au sens psychologique, est la relation intériorisée immédiate ou médiata qu'un être est capable d'établir avec le monde où il vit ou avec lui-même. En ce sens, elle est reliée aux notions de connaissance, d'émotion, d'existence, d'intuition, de pensée, de psychisme, de phénomène, de subjectivité, de sensation, et de réflexivité. Pour atteindre un travail de qualité, développer des habilités, il faut engager sa subjectivité. La personne est visiblement en difficulté, ce qui interpelle éthiquement les accompagnateurs (puisqu'ils se sentent pour ainsi dire mis en cause) et leur impose d'être moralement (d'ailleurs ils le sont statutairement) responsables car partie prenante dans cette entreprise à deux. C'est précisément dans cet espace de transition qu'une distance se crée jusqu'à risquer la rupture. L'accompagnateur peut s'en trouver heurté car cela va à l'encontre de son éthique et de son intime conviction : abandonner sans accompagner, c'est-à-dire sans maintenir le lien qui amorcera une transition jusqu'à l'enclenchement d'une nouvelle étape, c'est faire prendre des risques aux candidats en rupture et en perte d'estime de soi.

Il y a dans le rapport que nous entretenons avec notre objet de recherche, le souci de clarifier notre approche avec l'idée dominante que la fin pourrait être un commencement, le renoncement une ouverture, l'abandon la promesse d'un « ailleurs-prometteur », d'un projet nouveau ou d'un retour possible au projet initial mais plus mature pour les personnes qui s'engagent ... à renoncer. Quels que soient les cas d'abandon, cela pourrait se formuler ainsi :

« On ne va pas se quitter pas comme ça ! »

Cette formule doit être développée pour la comprendre : se quitter sans avoir amorcé pour l'autre une transition qui prolonge le chemin parcouru vers une valorisation et une thésaurisation du travail effectué ; et sans avoir amorcé une transmission devenue « feuille de route » d'une production commune pour le reste à vivre et qui servira tout au long de la vie en formation au sens de développement de soi et de ses connaissances.

La clinique participe à cet « accompagnement-frontière » par l'engagement du professionnel qui orchestre la simultanéité des mises en œuvre des approches pour satisfaire les attentes à travers une demande globale discernée pour atteindre un « autrement devenir » débouchant sur un bien-être global.

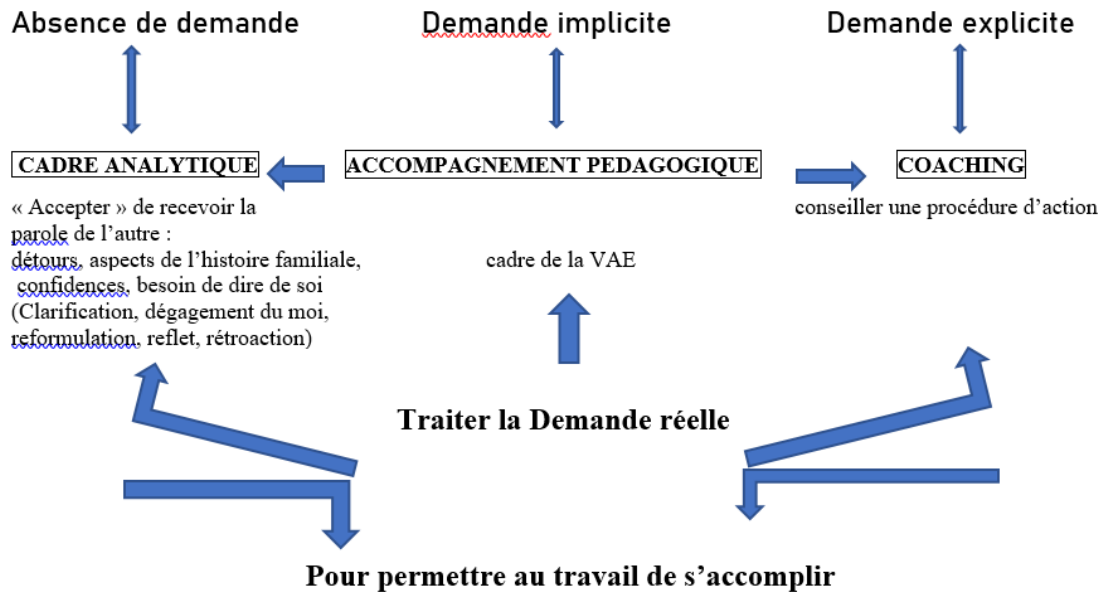


Figure 25 : Mise en œuvre de trois approches de l'accompagnement

✦ *Commentaire*

S'efforcer de rendre le travail possible, apporte de la légitimité à une posture à trois états alternatifs de l'accompagnateur correspondant aux trois approches. Si le cadre psychanalytique sort du cadre de l'accompagnement, nous pouvons être amenés à manier le transfert en créant de l'amour de transfert pour gérer les défenses du sujet.

La question du temps nécessaire à l'analyse (l'inconscient a besoin de temps pour produire les effets) s'abolit, le temps se condense, qu'il s'accélère, car l'enjeu est de se focaliser sur un endroit précis de l'histoire du sujet.

Si l'accompagnateur refuse de « frôler » le cadre analytique, il risque de provoquer la rupture. Il y a le désir de comprendre. Pour cela, il ne doit pas céder en restant à l'écoute tant qu'il n'a pas compris pour se mettre au travail de ce que la personne a énoncé. Tant que la demande n'est pas claire il ne peut avancer. Même si l'accompagnateur déborde son cadre en toute conscience de ses responsabilités morales, « résister à comprendre » est un impératif qui justifie d'adopter d'une façon appropriée, les trois approches selon les différentes évolutions des situations rencontrées.

Le travail analytique de la micro-histoire peut jeter le fondement de nouvelles généralisations. La VAE met en jeu l'histoire de l'autre où l'identité est toute entière prise dans le jeu des conflits de l'inconscient.

18-4 Le travail émotionnel

A partir des questions inhérentes au parcours professionnel s'opère un glissement. La personne se confie et renseigne sur les interrelations entre ses différentes sphères de vie et son parcours personnel. Les accompagnateurs sont alors en mesure d'intervenir sur un registre émotionnel leur permettant de comprendre l'intrication des éléments biographiques personnels avec ceux relatifs à la démarche VAE.

Les attitudes compréhensives des accompagnateurs permettent d'atténuer le regret, voire la culpabilité et aident les individus à intégrer l'abandon de leur VAE dans leur actualité non plus comme un rêve inaccessible en renonçant définitivement à leur projet mais comme une interruption ayant une finalité précise : le projet n'est plus abandonné mais différé. Ce changement de représentation n'est pas une stratégie pour permettre à la personne de vivre mieux « sa défaite », mais une approche pragmatique pour lui permettre de mieux appréhender et préparer l'avenir.

18.4.1 Faire bon usage de l'abandon : le désir doit réinvestir un nouveau projet

Désirer c'est former un projet et être tenté de le réussir : tentative d'une réalisation, tentative d'une réussite : dans ce terme, il y a un défilé de significations à saisir pour définir les désirs. Le décrochage est le signal que les personnes sont en recherche – consciente ou inconsciente – de satisfaire des besoins profonds (au sens ontologique : profondeur qu'un individu donne progressivement à sa vie, cela fait référence au sens, le désir de passer à l'action pour vivre complètement son rêve, son désir). Le fait qu'ils ne refoulent pas le signal est un bon signe mais les conséquences du décrochage peuvent être dommageables d'autant plus que les personnes n'y sont jamais préparés. Le moment de l'intervention sur l'abandon au sens clinique est déterminant pour ceux qui décrochent, celle-ci est rendue légitime par la complexification de la demande (par rapport à la demande de départ).

La demande n'est pas seulement le désir. L'objet du désir ou objet pour atteindre le désir est repéré par rapport à une demande balisée, repérée d'avance et située socialement. Mais le désir de vouloir répondre à la demande n'est pas la capacité à y répondre, même si le désir porte sur des objets facilement identifiables reconnus pour la société, par un groupe comme désirables : dignité, carrière, succès, travail, famille etc. Il n'y a pas de désir mort, il n'y a que des désirs qui changent d'objet. Au départ, il n'y a pas d'objet précis pour le désir, il est préalable à l'objet, le risque du désir c'est de pouvoir choisir un objet décevant ou un objet dangereux et de le vouloir malgré tout. C'est pourquoi, il est si important de reconnaître le désir qui sous-tend la motivation initiale.

18.4.2 Exigence d'une compensation : partir avec quelque chose

Même dans les cas d'abandon à l'initiative du candidat, il existe souvent un sentiment de frustration, voire d'injustice. Lorsqu'il s'éprouve, il provoque des dommages qui appellent légitimement mais implicitement des réparations sous forme de compensations. C'est à l'accompagnateur en tant qu'interlocuteur privilégié mais aussi en tant que coauteur¹⁷¹ que revient cette tâche délicate de « convertir » l'échec. Ce qui pourrait se formuler ainsi :

« Ce à quoi on n'a pas pu avoir droit doit aboutir à un autre avoir ».

De même, la décision du renoncement ou de l'abandon prise à l'initiative du candidat lui-même (sans remettre en cause sa légitimité) n'a pas d'influence sur le fait qu'il se sente exclu et/ou lésé. Seule une prise en charge reconfortante doit être adaptée aux attentes déçues.

18.4.3 La gestion des déceptions

En raison de la gestion des déceptions dues à l'abandon et/ou à l'échec de leur projet, les fragilisations psychologiques constituent la part d'incertitude à laquelle est soumis d'emblée tout accompagnateur. Il doit œuvrer en sondant l'inconnu s'il veut atteindre les objectifs qui lui sont fixés à la fois par le demandeur et par sa hiérarchie. Il a intériorisé et s'est approprié ces contraintes afin d'amener le candidat au terme de la procédure (l'atteinte de ses objectifs reliés

¹⁷¹ Non pas que le dossier a été écrit, réalisé à quatre mains, mais pour signifier que l'accompagnateur a contribué largement aux conditions de sa réalisation.

aux affects), ce qui est différent des notions intrinsèques de réussite ou d'échec en référence à la procédure (acquérir la certification ou pas).

Gérer cette part d'incertitude est inhérente à l'acte d'accompagner. Le professionnel doit toujours se poser la question de ses capacités à pouvoir faire face aux situations en ayant toujours à l'esprit l'objectif à atteindre : rendre possible l'accompagnement à la VAE. Or pour pouvoir gérer ces perturbations éventuelles ou réelles, il faut que l'accompagnateur soit lui-même en capacité de le faire. Nous sommes convaincus que la personne dont le métier est d'accompagner doit savoir manier les concepts de la psychologie clinique pour être efficace, c'est-à-dire savoir réagir ou intervenir dans des situations particulièrement délicates parce que liées à l'intimité de la personne. Elle doit avoir une connaissance des phénomènes inconscients tels que la projection, le transfert, l'identification etc.

L'entrée dans le dispositif suppose que tout a été mis en œuvre pour donner à la personne confiance en ses capacités et son potentiel ce qui permet d'instaurer la confiance indispensable à toute relation d'accompagnement. Lorsque ses attentes sont déçues alors que son identité personnelle et professionnelle est en cours de remaniement, la démarche réflexive révèle de nouveaux conflits autant personnels qu'interpersonnels qu'il incombe aux accompagnateurs de prendre en charge au moins en partie, au moment même où le candidat pensait résoudre d'autres tensions. L'investissement personnel professionnel et financier lorsque le projet d'un individu échoue ne permet pas d'apporter une réponse au probable écart tensionnel entre ce qu'il EST à l'entrée de la démarche et ce qu'il AURAIT VOULU DEVENIR. En cas d'échec, la personne est encore plus vulnérable. La confiance est trahie, et les croyances transmises perdent leur crédibilité.

La prise en compte de la déception doit être à la hauteur de la qualité de l'accompagnement. Cette exigence est difficile à tenir, car aider une personne à sortir d'un début d'enlissement, c'est en quelque sorte essayer d'enrayer, vis-à-vis de certains, un processus de désocialisation.

La déception concerne l'absence de résultat et l'abolition du projet qui y était associé. L'abandon prive également du chemin parcouru et à parcourir pour l'atteindre (la participation active à l'accompagnement qui crée la dynamique et qui engage les actions à mener) et conséquemment les transformations de soi inabouties que ce travail engendre et auxquelles il faudra aussi renoncer. Il faut aussi renoncer à ce que la VAE était susceptible de générer, d'apporter, de réparer, de procurer, pour se prémunir ou de se munir précisément de ce pourquoi on a tenté l'aventure : l'enjeu.

Nous savons maintenant qu'il s'agit d'un ensemble de besoins à satisfaire, auxquels s'agrègent un ensemble de désirs et leurs combinatoires. L'abandon, c'est renoncer au prestige, au changement, à l'évolution, à l'amélioration de sa situation sociale et économique, à la réparation d'une injustice subie, à sa réhabilitation sociale et à ses propres yeux, professionnelle, aux compensations psychologiques, matérielles, à la reconnaissance pour soi et pour autrui.

La fonction d'accompagnement « responsable » se justifie totalement lorsque les privations d'avantages sont conscientisées et que la personne se focalise sur ce qu'elle perd. Dans ce cas, la perte doit toujours être soigneusement accompagnée pour en faire quelque chose de positif, réexploitable pour la suite à donner au parcours de vie dont le projet, pour un temps perdu, faisait partie.

18.4.4 L'ambivalence de l'abandon

Le renoncement évoque « *la détermination de se libérer [...] comme un oiseau qui renonce à sa cage mais qui souhaite recevoir l'assurance d'une possibilité d'y revenir !* » (André, Jollien & Ricard 2019, p.131). Il n'est pas si rare, de voir revenir des candidats quatre ou cinq ans après leur inscription en VAE pour reprendre leur démarche, exactement là où ils l'avaient laissée ! L'abandon, lorsqu'il libère est mieux vécu. Il est positif. Cela suppose que la personne soit convaincue que la décision d'abandonner soit la bonne décision : elle est une délivrance, un lâcher-prise. La personne en est persuadée. Il n'est pas pour autant plus facile de renoncer à son projet, cela ne lui retire pas sa fonction initiale mais, en l'état, il est perdu. Si la suite à donner à son projet est parfois évidente lorsqu'elle résulte d'une décision qui soulage, la perte peut enkyster une personne dans sa situation quel que soit le cas de figure. Etre soulagé d'une pression en « lâchant » la VAE recrée des conditions favorables à un nouveau projet, mais l'élaboration de celui-ci reste à faire. Il faudra patienter parfois plusieurs années. L'accompagnement n'en reste pas moins essentiel.

18-5 Accompagner l'abandon comme l'échec ?

Tout abandon est vécu comme un échec. « L'accompagnement dans l'abandon » n'a pas été pensé ni encore envisagé dans les missions du professionnel de l'accompagnement. Pourtant,

tout concourt dans la définition de ses fonctions à « ménager l'utilisateur »¹⁷² tout au long de son parcours, y compris après que la décision du jury soit rendue quand il s'agit d'aider le candidat à se réorienter dans le cas d'un refus de validation. De fait, il s'agit de gérer la déception de celui qui a échoué, alors que les accompagnateurs ne sont pas les mieux placés pour « faire accepter » la décision à propos de laquelle le jury n'intervient jamais a posteriori. Pourtant, c'est précisément à l'accompagnateur qu'incombe cette tâche de reconsidérer le projet dans sa globalité tout en s'efforçant d'intégrer la décision négative dans une nouvelle donne. Mais s'agit-il uniquement de faire « avaler la pilule » ? Cette « assistance » post décision est appelée « suivi », notion suffisamment floue et neutre mais qui recouvre en réalité un travail extrêmement délicat et parfois beaucoup de temps.

Une nouvelle problématique pour la personne apparaît qui devra tenir compte des pertes occasionnées (déjà évoquées plus haut, plus ou moins conséquentes selon les cas) provoquant la fermeture du champ des possibles : disposer de sa vie, son destin, changer de vie, se construire un rempart contre la précarisation, sécuriser sa position, rejouer son orientation, ses rêves, ses chances de se transformer. Autant de « moins » à partir desquels il faudra recomposer ! C'est aux accompagnateurs qu'il revient donc de gérer les déceptions et leurs conséquences subies et ressenties par les candidats.

18.5.1 Pourquoi débloquent une situation de risque probable d'abandon d'une VAE ?

En tant qu'accompagnateur a-t-on intérêt à faire émerger la demande globale ? Oui, si l'enjeu est si fort (d'ordre psychique : reconnaissance ; d'ordre matériel : être expulsé) qu'il crée des obstacles entravant la vie même et donc le travail de VAE. En ce qui concerne les décisions unilatérales d'abandon, faut-il intervenir ou pas ? Sont-ils sauveteurs pour la personne en tant que catalyseur de résolutions de problèmes ? Le risque, c'est de voir la VAE reléguée à une position non prioritaire, intermédiaire dans un cheminement chaotique, à un point tel qu'elle aboutit à l'abandon (le travail investi est perdu). Cela nous renvoie à reconsidérer la finalité des actions d'accompagnement et le sens des missions : aider l'individu à réaliser son projet ou faire prospérer l'institution d'appartenance ? Cette façon de poser le problème procède d'une vision manichéenne et de courte vue mais assez efficace, car on ne voit pas à quoi sert le travail

¹⁷² Cette expression figure dans la description officielle de la mission du conseiller en VAE.

éprouvant et invisible des accompagnateurs pour imaginer des développements possibles pour ceux qui sortent du processus par abandon alors que le « service VAE » a été facturé !

- Pourquoi alors accompagner au-delà de l'acte d'abandon ou de l'échec ? Accompagner au deuil de la réalisation comprise au sens large ? Quels sont les impacts d'un abandon sur la suite d'un parcours professionnel ?
- Qu'est ce qui se joue dans les abandons ? On renonce à quoi ? Pour amorcer quelle(s) transition(s) ? Ainsi, l'abandon de la démarche, peut devenir un deuil véritable, interminable, non résolu, en suspens, voire en suspension par son caractère évolutif, susceptible de toutes les variations et de toutes les expressions, traversé par le flux de la vie, qualitativement discontinu.
- En d'autres termes, dans quelle mesure la VAE permet-elle de développer l'espace des possibles qui s'offrent aux individus ?

Il y a un deuil « à faire passer » une aide particulière pour faciliter le passage d'un projet « avorté » à la définition d'une nouvelle orientation. Parce que l'abandon est vécu par le candidat comme un échec personnel mais aussi comme un rejet, l'accompagnement doit préserver l'Autre de l'effacement de ses idéaux et donc de lui-même en quelque sorte. Si pour certains, il est aisé de « tourner une page » pour rebondir sur une autre aventure ; pour d'autres, la prise en charge de l'échec est plus délicate, tandis que la demande de soutien est pressante. Selon le niveau de déception, l'émotivité de la personne va de la stabilité à l'instabilité émotionnelle, voire peut engendrer une dépression.

18.5.1.1 L'accompagnement dans l'abandon

L'accompagnateur doit prendre en compte la déception de la personne qu'il a accompagnée, sa vulnérabilité et ses regrets. L'intensité de ses réactions doit être respectée même si elle paraît disproportionnée, et même si les causes évoquées sont parfois inexactes. L'accompagnement dans l'abandon consiste à ne pas renforcer une blessure narcissique, à ne pas culpabiliser. Ce travail a pour objectif de permettre à la personne d'être en capacité de tirer les conséquences de la nouvelle situation et d'être suffisamment confiante pour ne pas rejeter cette expérience mais

capitaliser sur ce qui a été acquis au cours du travail d'accompagnement et qui peut être très précieux dans le cadre d'une nouvelle expérience formatrice.

18.5.1.2 L'accompagnement dans l'échec

La question de l'accompagnement est centrale, la question de la séparation aussi. La relativité des réactions à la sortie du dispositif VAE et concernant son issue, **conforte** a posteriori l'approche humanisme de l'accompagnement en VAE que nous prônons. Elle justifie à plein la prise en charge systémique de la demande qui permet l'accompagnement au « deuil » de la VAE en connaissance de cause : par un effet boule de neige, le deuil relatif à l'abandon de la VAE renferme d'autres deuils en raison de l'implication psychique mobilisée liée aux enjeux et ses corrélations avec l'insatisfaction des désirs que la réussite aurait permis de réaliser.

18.5.2 Angle mort de l'abandon : perdre sur plusieurs tableaux à la fois

L'acte d'abandon lié à la notion d'échec peut provoquer des conséquences néfastes pour celui ou celle qui y est confronté. Quel que soit le bien-fondé de l'abandon, pour celui qui le « subit » il crée un état de non-être, une situation d'exclu par rapport à soi, une conscience de soi dévalorisée révélant parfois sa propre responsabilité, une lâcheté vis-à-vis de ses idéaux qui peuvent être en résonance avec d'autres démissions antérieures, même si le projet de VAE est différé. Il y a lésion de l'estime de soi subjectif : un fardeau de la mauvaise conscience. La *gestalt* est inachevée, l'excitation reste bloquée. L'angoisse provient de l'exigence d'être en capacité d'achever ce pour quoi on s'était engagé. La situation reste en suspens, parce que les candidats sont dans l'impossibilité de poursuivre pour diverses raisons qui peuvent être conscientes, inconscientes, réelles, imaginaires. Toutes ces raisons sont à prendre en compte par l'accompagnateur sans discernement.

Alors même que l'acte d'abandon procède d'un choix, il est toujours subi même s'il se justifie. C'est aussi sûrement une démonstration humiliante d'insuffisance, de soumission aux adversités. A posteriori, l'impuissance à faire face à sa situation et qui débouchent sur une démission peut accroître la vulnérabilité des candidats.

18.5.3 La gestion des échecs : des déceptions relatives aux décisions négatives des enseignants et du jury de validation

Deux cas de figure se présentent. Le premier, en amont de l'accompagnement, lors de la présentation du projet de VAE par l'accompagnateur à l'enseignant responsable du diplôme sollicité lorsque son appréciation est réservée ou même négative ; et le second, en aval de l'accompagnement, lors de la décision finale du jury de validation lorsqu'elle est négative.

18.5.3.1 En amont de l'accompagnement : un enseignant réticent

Il s'agit de la non validation du projet par l'enseignant référent de la certification désirée, lorsque celui-ci émet un avis défavorable auprès de l'accompagnateur sur la faisabilité de la VAE. Il s'agit dans un premier temps pour le demandeur d'accepter l'évaluation de l'accompagnateur, puis de se conformer ensuite à celle de l'enseignant. Il s'agit de recueillir l'adhésion de l'enseignant par la démonstration (système de preuves reposant le plus souvent sur la qualité et les durées des expériences professionnelles) plus que par la persuasion. L'accompagnement a alors pour fonction de faire admettre au principal intéressé l'évaluation effectuée. Si elle est négative cela signifie que sa demande de projet, d'accompagnement, d'espoir de se réaliser etc. n'est pas recevable. Il s'agit de le faire adhérer au renoncement lorsque le passage de sa demande par le « filtre de la faisabilité pédagogique » par l'enseignant a échoué. Le dispositif est un droit (si tant est que la personne remplisse les critères légaux). C'est le droit à bénéficier d'un service. Mais pour que ce service puisse se réaliser, il doit reposer sur une base solide. Or, ce service se paie mais ne s'achète pas. Lorsque que l'adhésion au projet s'accompagne de réserves, l'accompagnateur doit se conformer à cet avis et réétudier la demande en concertation avec le candidat.

18.5.3.2 En aval de l'accompagnement

Il s'agit de la non validation par le jury de la demande alors que l'investissement du candidat été total puisqu'il a mené à la constitution et au dépôt du « dossier d'expériences ». La tâche qui est demandée aux accompagnateurs en VAE est faire accepter les décisions lorsqu'elles ne vont pas dans le sens du résultat attendu (validation refusée totalement ou partiellement, ou bien encore remise en question de la nature et du niveau du diplôme sollicité). Le candidat a travaillé dur pour que son écrit permette l'attribution d'unités d'enseignement constituant la

certification. Parfois une demande substantielle peut aboutir à un refus total : une certification est demandée dans sa totalité et elle est refusée dans sa totalité. Comment faire accepter les décisions rendues en VAE alors qu'il n'y a aucun recours possible à la contestation de celles-ci ? Même si les décisions sont motivées, le candidat n'a aucune information sur le processus de décision des jurys de validation. C'est à l'accompagnateur qu'il revient de se mettre en relation avec ceux-ci pour avoir des explications sur ce qui a motivé le refus et de restituer avec circonspection ces explications qu'il devra bien agencer pour les transmettre avec tout le tact indispensable à l'intéressé. L'accompagnateur doit se conformer aux évaluations et aux décisions rendues par les jurys auxquelles il ne participe pas. Il peut vite devenir un bouc émissaire et recevoir la colère de l'intéressé déçu puisqu'il est le seul interlocuteur à ce stade.

Afin d'assurer le suivi post-jury du candidat, l'accompagnateur peut solliciter à nouveau le jury pour obtenir des informations complémentaires sur leur prise de décision. En voici un exemple :

« Le jury de validation n'a pas pu vérifier le degré de maîtrise professionnelle. Les descriptions des activités du candidat sont insuffisantes. Par ailleurs, les questions posées par les membres du jury de l'entretien sur les domaines de compétences n'ont pas permis de compenser les insuffisances du dossier. Les liens entre compétences attendues et expériences n'ont pu être établis ».

C'est une opération extrêmement délicate pour l'accompagnateur : expliciter cet argumentaire au candidat pour le rendre à la fois compréhensible sans pour autant le justifier, tout en respectant la décision des experts qui constituent le jury. De plus, comment parler de candidat l'expression « insuffisances du dossier », qu'elles sont-elles ? Les arguments sont imprécis. On comprend que même avec des explications fournies, le candidat soit frustré de ce résultat.

L'accompagnateur, à travers l'échec de son candidat, en prend une part, se sentant aussi à son tour évalué¹⁷³, il se sent responsable de ce qu'il traduit par du « mauvais travail », le sien ? Celui du candidat ? Celui issu des interactions accompagnant/accompagné ? Comment ne pas

¹⁷³ Et il l'est effectivement, lorsqu'il arrive qu'un accompagnateur assiste à une délibération, il entend les critiques in situ et à chaud des membres du jury, lesquels parfois insatisfaits d'un dossier, s'en prennent au manque de professionnalisme de l'accompagnateur qui a accompagné le candidat et qui est présent. Il existe une charte de déontologie des membres du jury VAE émise par le Comité interministériel pour le développement de la VAE qui édicte les modalités et les critères d'évaluation des candidats à la VAE fixés par la réglementation des certifications concernées (Annexe I p.57).

ressentir l'échec de celui que l'on a accompagné pour le mener au succès ? De même, lorsqu'un candidat décroche, l'accompagnateur est dans l'obligation d'interrompre voire de renoncer à son accompagnement (en se conformant à l'abandon), il doit aussi lui-même « décroché » !

18-6 Prise de risque partagée ou multipliée ?

Les enjeux peuvent être classés en deux catégories qui sont intimement liées : les enjeux personnels (relatifs à l'intimité, la relation aux proches, avec ses propres défis) ; et les enjeux professionnels (relatifs à la réussite, la consolidation de sa position professionnelle, ses ambitions). Ces deux catégories d'enjeux concourent tous à une réparation narcissique, inscrite dans une logique de consolidation et dans une logique de protection (Cuvillier, 2006).

La mise en œuvre de ces enjeux dans la dynamique d'une VAE convoque l'histoire de la personne dans sa globalité : dans l'exercice exigé, la part autobiographique (relative au rapport que l'on entretient avec son travail relatée d'une manière plus ou moins romancée, flatteuse) vient introduire le déroulement et le développement d'une carrière qui vont constituer le matériau de base pour la démonstration de son expertise. Le candidat est acteur : sans jouer forcément sa vie, il se met en scène en se présentant tel qu'il « le peut », avec ses propres mots (maux) et faiblesses « derrière le rideau » pour faire la démonstration aussi magistrale que possible de sa valeur professionnelle. Il s'inscrit dans un processus développemental qui prend en compte ses désirs de progression professionnelle ancrés dans la réalité (Loarer, 2020).

Le travail d'interroger sa propre histoire en référence au passé d'une manière aussi introspective, peut s'apparenter au travail psychanalytique car il met pareillement à l'épreuve ses vulnérabilités. Ici, il ne s'agit pas de se confier à autrui, mais de se raconter en « s'écrivant » pour écrire et décrire son histoire. Cela équivaut à s'exposer aux résurgences du passé qui ont été parfois difficiles à surmonter, à dépasser et qui ont parfois laissé des traces ou des séquelles indélébiles.

Même en l'absence d'événements particulièrement marquants dans un sens favorable ou défavorable, c'est le poids des enjeux (par rapport aux événements qui remontent à la conscience par ordre d'importance) qui peut créer le déséquilibre risquant d'amener la personne à la rupture de l'engagement.

La fragilisation de sa mise à disposition doit être encadrée. En effet, nous pouvons toucher sans le savoir un conflit intrapsychique insupportable pour la personne qui le vit. Si la personne se trouve dans l'impossibilité de gérer les perturbations psychologiques (toutes ? Plusieurs dans

tous les cas et assorties parfois de souffrances) générées par le travail de remémoration - conventionnel dans sa forme, mais très impliquant dans le fond - c'est qu'elles révèlent les points d'inflexion (par les évocations écrites que ce travail impose) que tous ne peuvent affronter faute de ressources suffisantes.

Ces repères sont autant d'indicateurs de la vulnérabilité pour lesquels il faut être vigilant afin de prévenir la rupture potentielle, mais aussi (surtout ?) pour prendre soin de celui que nous sommes amenés à conduire, en fin de compte, vers un mieux-être, un mieux-vivre toutes ses vies.

Le travail de l'accompagnateur doit sauvegarder (à tout prix ?) cet équilibre sans lequel l'élaboration d'un travail sur soi dans un continuum ne peut avoir lieu. L'histoire doit être débarrassée pour ne pas dire « aseptisée » de certains pans professionnels, pour ne pas provoquer d'autres lésions (à l'instar d'un chirurgien qui neutralise une tumeur, l'ôte, sans provoquer la prolifération d'autres tumeurs). La métaphore de la métastase est certes très forte, mais elle cherche à démontrer la dangerosité qu'il peut y avoir à « travailler sur » l'humain, et qui plus est sans être formé au réel de l'activité. Pourtant, l'accompagnateur doit être le garant d'un cadre qui permet le maintien de cet équilibre, car en cas de problème majeur avec un candidat, c'est sa responsabilité qui sera mise à l'épreuve par l'institution qui l'emploie. Mais là n'est pas l'enjeu du professionnel de l'accompagnement.

La raison d'être de son travail d'accompagnement lui impose de maintenir à l'équilibre les deux plateaux d'une même balance psychique par la prise en compte des différentes pressions inhérentes à son intervention : qu'elle soit « professionnelle », « naïve », « utilitariste » ou « humaniste ». Il doit s'opérer une scission : « évoquer sans réveiller » une douleur, un traumatisme.

18-7 Devoir d'assistance ou refus d'ingérence : pour le bien de l'autre ?

« *Vouloir le bien, c'est pouvoir être avec l'Autre bienveillant et exigeant avec douceur* » (André, 2019, p.93). La question est de savoir si l'on peut aller plus loin que la demande institutionnelle et comment ? Comment savoir ce dont l'autre manque avec perspicacité et lucidité ? Comment connaître le besoin de l'autre et notre capacité à pouvoir y répondre ?

Deux problèmes se posent qui se manifestent par deux attitudes différentes, toutes deux légitimes. D'un côté, le *care*, (hétéronomie¹⁷⁴, demande sociale) de l'autre l'*empowerment* individuel « *l'institution de soi contre l'institution de soin* » (Le Blanc, 2009).

D'un autre côté, si le contrat est rompu, au nom de quoi, peut-on exiger qu'on nous rende des comptes ? Pourquoi insister ?

Les protagonistes s'engagement de fait dans une relation qui mettent à l'épreuve leurs propres limites : pourquoi chercher à comprendre ce qui fait barrage ? Y a-t-il une part d'eux-mêmes en question dans l'intention d'abandon ?

En guise de commencement de réponse, nous aborderons la question de l'investissement, puis celle de la recherche d'une vérité.

18.8 Rupture, transition, décrochage : la gestion des problèmes transitionnels

Les périodes de transition sont des moments critiques relatifs aux facteurs sociaux et émotionnels : problèmes de santé à gérer, conflit du travail (procédure engagée aux Prud'hommes, reclassement, inaptitude, burn-out etc.), contraintes personnelles, recherche d'emploi, problèmes familiaux, problème de confiance, peur du changement, choix de vie à faire etc.

Le moment où intervient la période de transition n'est pas quelconque. Les transitions interviennent par rapport : au passé (après un événement) ; au présent (satisfaction, attente, positionnement) ; au futur (se fixer des objectifs par rapport à un terme connu). Crise, transition entre ce qui n'arrive pas à mourir (avant) et ce qui a des difficultés à naître (après), la rupture est la face visible et brutalement émergente d'un malaise de longue durée (abandon comme décompensation). Elle ne se justifie généralement pas par celui qui en prend l'initiative et

¹⁷⁴ L'hétéronomie est le fait qu'un être vive selon des règles qui lui sont imposées, selon une "loi" subie. L'hétéronomie est l'inverse de l'autonomie, où un être vit et interagit avec le reste du monde selon sa nature propre. Chez l'être humain, l'hétéronomie représente l'impossibilité concrète ou l'incapacité morale à se donner ses propres lois et à se régir d'après elles ; l'autonomie est chez l'humain la faculté de vivre et d'agir selon ses propres forces, motivation et morale. Il y a ainsi un double aspect. Externe : violence concrète d'une relation ou d'un système de pouvoir ; et interne : endoctrinement idéologique, pression sociale. La notion d'hétéronomie est très proche de celle d'aliénation bien que celle-ci soit tenue pour plus floue, moins technique. On peut élargir les notions d'autonomie et d'hétéronomie à tout système, notamment vivant, et en particulier à un écosystème : cela mène alors aux questions d'exploitation, de dégradation, de destruction de la nature. Source Wikipedia.

intervient à n'importe quel moment. L'absence d'explication fait qu'elle échappe complètement à l'accompagnateur, en ce sens qu'il y a aucune intervention possible - si tant est qu'elle soit souhaitée par la personne, ce qui est très rarement spontanément le cas - sur la gestion des problèmes transitionnels bloquants. Celle-ci ne peut donc intervenir qu'en aval de la décision de rompre la relation et le travail engagés, une fois que le processus de décrochage est amorcé.

18.9 Les limites de l'accompagnement

« *Cadrer sans accompagner est aussi inutile que vouloir accompagner sans cadre. Les deux sont indispensables* » (Tisseron, 2018). Il n'est pas aisé d'identifier les limites en termes éthiques, déontologiques et fonctionnelles, c'est-à-dire efficaces pour l'accompagnement en relation avec les compétences des accompagnateurs. Les pratiques d'accompagnement qui se modèlent aux demandes dessinent les contours des pratiques informelles et les établissent : ce qu'elles autorisent ou pas dans un périmètre d'actions organisant des marges de manœuvre.

18.9.1 La question de l'investissement : jusqu'où peut-il aller ?

Le projet du candidat est indissociable du travail de l'accompagnateur. S'il renonce à son projet, qu'advient-il de sa contribution et de son investissement ? Qu'est-ce qu'il cherche vraiment ? (Compte-tenu de sa part autobiographique inséparable de son travail) ? Quelque chose à prouver ? A qui ? Quoi ? Pourquoi ? Est-ce que quelque chose se joue vis-à-vis de lui-même ? La demande produit une rencontre qui soude deux personnes. La fidélité s'impose et suppose son instauration dans la durée. L'accident les soude et les sépare. L'accompagnement soude pour mieux séparer à la survenue d'un abandon tel un phénomène physique de deux matières en fusion.

Pourquoi mettre en œuvre tant d'énergie à porter l'autre, sans avoir la réelle certitude « qu'il vaut bien le mal que l'on se donne ; qu'il a bien les capacités potentiellement identifiées (par nous-même !) ou du moins qu'il nous aidera à l'aider (en s'aidant lui-même) ; que le coût psychologique n'est pas trop élevé pour ne pas en ressentir des séquelles ? Peut-on se dire que pour bien faire ce travail maïeutique, « dans les règles de l'art » (dans l'hypothèse où on ne conçoit pas de faire son travail autrement que parfaitement), il faut accepter une certaine « dose » de sacrifices ? Ou bien, que celui-ci ne peut s'accomplir sans gratuité ? « *Dans une perspective post freudienne, on dirait, que, pour agir, l'inconscient a besoin de n'être pas*

conscient, c'est-à-dire de repousser du regard clair et conscient des éléments qui agissent en profondeur » (Ginzburg, 2001) et qui nous pousse à ne jamais abdiquer ? Finalement, combien coûte l'accompagnement ? N'est-il pas hors de prix ? Un prix qui ne vaut pas promesse (dette) de réussite, ce qui est différent de ce qui m'est dû (côté candidat) : « j'ai payé » équivaut à « on me doit ! » Ou « j'ai le droit d'y mettre un terme puisque j'ai payé, je ne dois rien ».

18.9.2 La clarification de la demande

L'ambition est de clarifier la demande à la mesure des compétences de l'accompagnateur mais n'autorise pas à dépasser les limites de l'acte d'accompagner. La fin ne justifie pas les moyens. Or, l'accompagnement tient de l'ovni, c'est-à-dire qu'on ne pourra jamais totalement identifier toutes ces dimensions : en quoi il consiste exactement ; le circonscrire précisément ; le décrire complètement, ce qu'on y met véritablement de soi. Dans quelles proportions et avec quels dommages éventuels pour soi ? Il relève d'un travail de « résistant » car le don de soi ne souffre pas de limites. C'est ce paradoxe qui rend précisément une définition de l'accompagnement très difficile à stabiliser.

Donner le meilleur de soi-même ne relève d'aucun apprentissage connu. Une réflexion de la part du professionnel de l'accompagnement sur la distanciation par rapport à sa pratique, son implication et son engagement est indispensable. La frontière entre ce qui relève de l'accompagnement et ce qui ne relève pas de l'accompagnement est très ténue :

- Ce n'est pas un travail, c'est une mission ;
- Les limites ou paramètres de l'intervention que l'accompagnateur définit sont en rapport avec ses propres limites. Or, les connaît-il vraiment ? Ce qu'il peut s'autoriser à faire. Ce qui est ou ce qui n'est pas activé, mobilisé. Sait-il se protéger d'une emprise trop forte ?
- Le cadre de l'intervention est une définition géographique et physique des espaces professionnels, la mobilisation psychologique elle, est incommensurable ;
- Qu'est ce qui va lui garantir qu'il reste dans la mission ?
- Où est la finalité ? Service à rendre, permettre de partir avec quelque chose (un objet, un « dossier-diplôme » ?) ; ou définir des préconisations destinées à la personne elle-même. On « façonne » un objet ou on « façonne » un sujet ? Qu'est ce qui fait sens dans la démarche VAE ou pas ?

- Les ressources de l'accompagnateur sont-elles suffisantes ? Est-il compétent pour prendre en charge les demandes au-delà du projet professionnel en conformité avec l'aspect déontologique ? (Sans conflit moral) ; pour prendre en compte (et en charge) les enjeux personnels liés à la demande et qui requièrent des compétences cliniques.

Du côté du candidat : Est-il conscient de ces phénomènes psychologiques cumulatifs de déstabilisation provoqués par la démarche elle-même - qui a été justement exprimée un candidat : « ça bouscule ! ») - ou plus exactement par la réalisation de la démarche dont les conséquences sont déstabilisantes au point d'empêcher que le travail d'élaboration puisse se réaliser ?

18-10 La recherche d'une vérité à l'épreuve de l'accompagnement

Dans l'épistémê judéo-chrétienne nous éprouvons une souffrance éthique à l'abandon ou à la souffrance de l'Autre (Foucault, 1966). Ce qui suppose :

- Qu'il faut aimer tout le monde, « Je t'aime, je t'aide même contre toi-même, c'est pour ton bien » ;
- Que l'Autre est tout et qu'il a une force vitale (Bergson, 1996) ;
- Que mon sens du réel prime : mon hyper conscience, ma vigilance, ma présence au monde ;
- Que j'ai une pensée empirique : je regarde le monde avant de me faire une idée du monde ;
- Qu'il faut être doté de sensibilités particulières, ce qui suppose une intelligence perceptive sensuelle, sensorielle, primitive pour une approche clinique sensible intuitive basée sur l'expérience ;
- La possibilité d'une ouverture vers quelque chose d'autre ;
- Une approche systémique des situations : aller au-delà de la lecture naïve mécaniste ;
- Un consentement mutuel ;
- Un contrat partagé pour être ami avec quelqu'un ;

- Des conditions déontologiques majeures ;
- D'avoir une éthique de conviction : ce qui compte c'est la bonne volonté.

La prise en compte d'une demande globale requiert d'appréhender la VAE dans une acception élargie incluant ses potentialités : plus qu'une professionnalisation, plus qu'une certification obtenue, la VAE est un ensemble de mises en valeur de la personne qui pourront être exploitées enrichissant tous les domaines de la vie.

Résumé

Les actions de l'accompagnateur dépassent largement sa fonction à visée pédagogique. Il est mis en situation de devoir gérer les fragilités des personnes dont il a la charge, prioritairement pour qu'elles n'interfèrent pas sur son travail d'accompagnement ou qu'elles l'entravent définitivement. Il doit pouvoir être en capacité de prendre en charge la totalité des phénomènes en ouvrant le champ des alternatives possibles. L'accompagnement requiert des compétences en psychologie clinique c'est-à-dire un savoir-faire et un savoir-être pour réagir à des situations particulièrement délicates car liées à l'intimité de la personne. Ces compétences nécessaires permettent aux accompagnateurs d'apporter des réponses adaptées aux différentes problématiques auxquelles ils sont confrontés. La demande de VAE produit des phénomènes psychologiques ou psychosociologiques : il y a toujours des enjeux sous-jacents qui émergent par la clarification du discours porteur de la demande. Le discours exprimé est très complexe et mérite d'être approché avec méthode. L'expression langagière entendue est porteuse de demandes et de motifs. Lorsque le motif prédominant est mis au jour, il est ce à quoi il faut s'accrocher pour infléchir la tendance à l'abandon.

SIXIEME PARTIE

PROPOSITION : LA DIMENSION HUMAINE DU TRAVAIL D'ACCOMPAGNEMENT

« Agis de telle sorte que tu traites l'humanité aussi bien dans ta personne que dans la personne de tout autre toujours en même temps comme une fin, et jamais simplement comme un moyen ».

Emmanuel KANT

« Je suis servent, sur fond d'honnêteté, avec ma gentillesse, mon dévouement, j'élargie ma famille. J'ai été éduqué comme ça, que voulez-vous ! »

Aldo Naouri

Avant-propos : le cercle vertueux de la relation d'aide

Aujourd'hui, l'individu est appréhendé comme une valeur à redécouvrir pour lui permettre de créer ses propres conditions d'accès à la liberté et au bonheur auxquels chacun peut prétendre (Ardoino, 2000). Dans le cadre d'une relation professionnelle, la personne qui formule une demande n'est pas réduite à la partie visible d'elle-même qu'elle expose pour entrer dans la démarche VAE et le dialogue qui s'instaure dès le commencement d'une première rencontre entre deux êtres, rend indissociable leur histoire, leur culture et leur environnement respectifs. Elle a une dimension anthropologique.

L'exercice du métier d'accompagnateur autorise à penser qu'il contribue pour une part à aider une personne à se réaliser. Accompagner, c'est accomplir une mission et pour certains celle-ci fait partie intégrante d'une vocation. Quel que soit le domaine dans lequel l'accompagnement s'exerce, cette conception humaniste du métier repose sur la motivation à aider l'Autre au moins aussi bien qu'on le ferait pour soi-même. Ce dévouement « consenti » participe des valeurs universelles. Là réside toute la beauté du geste (on pense à l'image de la main tendue) et la fierté d'un accomplissement abouti par l'homme dans le travail. C'est là, l'expression d'une conception idéale de l'activité vers laquelle tout professionnel de l'accompagnement engagé et adhérent à cette conception aimerait tendre. Ce parti pris, celui du choix de placer l'homme avant la technique aurait de quoi rendre fiers et satisfaits les professionnels de l'accompagnement d'avoir participé au bien-être de quelques-uns. Ainsi, les conditions d'exercice du métier répondraient parfaitement aux exigences morales et éthiques en œuvre qui transforment l'engagement en mission à visée utilement sociale. Cette conception du métier permet une prise de conscience de la valeur des tâches accomplies entretenant la responsabilisation des activités. Celle qui nous paraît être la principale entre toutes, est celle qui concerne l'implication de sa propre subjectivité au travail permettant aussi justement que possible son façonnage à hauteur de la complexité à affronter.

Chapitre 19 Tendre vers une exploitation vertueuse et humaniste du dispositif VAE intégrée au système de vie

19-1 Rappel de la problématique

La multiplicité des profils des accompagnateurs d'une part ; et la diversité des pratiques d'accompagnement d'autre part ; posent le problème de l'efficacité de la pratique de l'accompagnement en VAE. La distinction entre une prise en charge techniciste et fonctionnaliste axée sur l'objectif (constituer un écrit) va de pair avec celle qui existe entre les accompagnateurs formés ou non à la psychologie centrée sur les besoins et attentes des personnes. Cette catégorisation permet de faire une simplification pour évaluer l'efficacité de l'accompagnement. Ces deux postures renvoient à deux concepts mouvants. Ce sont deux attitudes philosophiques auxquelles correspondent deux manières de travailler et d'orienter ses actions : dans le déroulement du processus lui-même conforme à une temporalité (soit rigide et prédéfinie, soit modulable) adaptée aux événements aussi bien factuels que d'ordre psychologique. Il y a bien évidemment un juste milieu, mais ce schéma caricatural nous permet d'exposer les préférences de nos orientations que nous avons voulu démontré tout au long de notre thèse prônant un accompagnement systémique. Dans la réalité, les frontières entre ces deux types de posture sont beaucoup plus ténues : elles fusionnent, se succèdent, se superposent, sans que le professionnel en ait forcément conscience.

Dans le premier cas, l'approche humaine de l'accompagnement disparaît au profit d'un rôle de vérificateur, de contrôle à la fois d'un comportement « apprenant » et « concepteur » qui concerne la forme mais aussi le fond, puisque l'écrit doit être conforme aux attentes d'un jury de validation. Dans le cas d'un déroulement compromis par des événements concernant le candidat, l'accompagnateur fera en sorte, avec plus ou moins de justesse, plus ou moins de bonheur, que la VAE se découvre un chemin, participant ainsi au rétablissement d'un équilibre social et psychologique momentanément perdu.

19-2 L'architecture de la thèse : retour sur notre question de départ

La représentation ci-dessous recense les étapes que nous avons suivies tout au long de notre thèse :

- I. L'exposé de l'état de la recherche durant la période de réalisation de cette thèse ;
- II. Nos observations et analyses à partir d'éléments décrits :
 - Des illustrations et exemples ;
 - Des commentaires ;
 - Des modèles ;
 - Des entretiens ;
 - Des enquêtes.
- III. Il s'est agi de trouver des dénominateurs communs entre tous ces éléments pour approcher notre objet de recherche : une vérité concernant la relation entre l'abandon et l'accompagnement.

19-3 Structuration de la question en objet de recherche

OSBSERVATIONS / CONSTAT

- Observation : existence du problème des abandons ;
- Description ;
- Analyse : repérage de pratiques éliminatoires : phase de latence, moments critiques, relation accompagnateur/accompagné (incertitudes, s'éprouver mutuellement, doute de soi, manque de confiance en l'autre etc.) ;



QUESTIONNEMENT sur une pratique d'accompagnement : le stockage de dossiers : causes ou conséquences des abandons ?

Hypothèse de départ : Les pratiques d'accompagnement observées sont-elles pour un part responsable des abandons de VAE ?



Compte-tenu :

- Du contexte : l'organisation de travail
A partir des contraintes techniques, tâche prescrite, tâche induite, production d'objectifs (en termes de rentabilité financière) ;

- De la variabilité des situations des candidats.
A partir de l'équilibre (effort pour le maintenir) entre l'application d'une procédure et la gestion de la relation humaine d'accompagnement.

ORGANISATION DE LA PENSEE

Comment ? : Raisonnement du général au particulier et de l'objectif au subjectif :

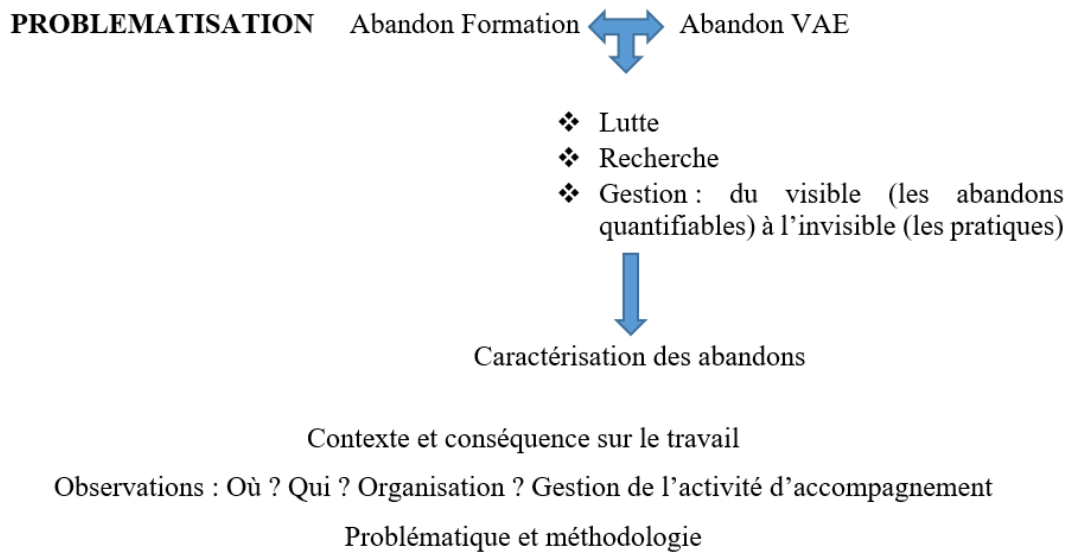
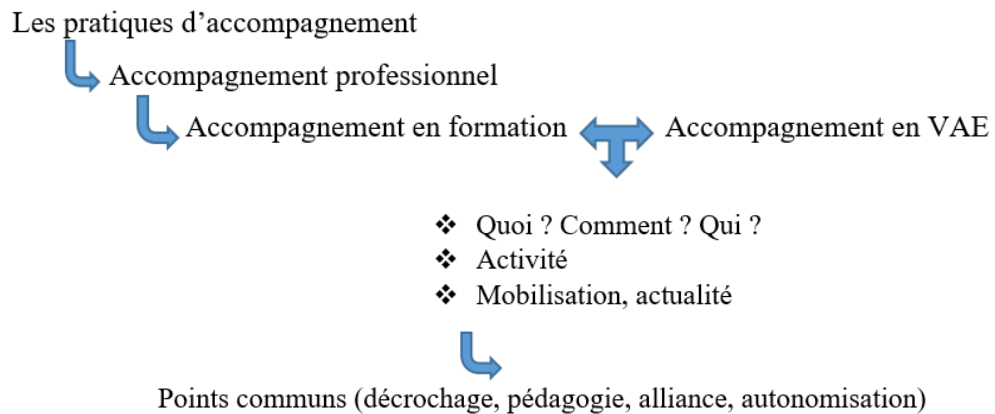
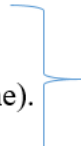


Figure 26 : Représentation des étapes de la thèse

Jusqu'ici, nous avons cherché à comprendre les abandons à partir d'une rencontre entre deux partenaires en nous demandant si la disparition du lien pouvait être générée par l'accompagnement pour réfléchir à sa possible restauration.

Nous avons mis en évidence trois compétences constitutives du travail d'accompagnement qui interagissent entre elles et qui sont en tension du fait des comportements des acteurs :

1. Les compétences humaines et psychologiques : dimensions non réductibles qui ne s'apprennent pas, c'est une disposition « à être avec » ;
2. Les savoirs académiques : enseignement général académique, ensemble de savoirs sur le fonctionnement du psychisme humain ;
3. La maîtrise de la technique : apprentissage professionnel et savoirs fonctionnels et institutionnels dans le périmètre des disciplines de l'orientation et de la formation initiale et professionnelle continue.

1. Des comportements des candidats (indisponibilité) ;
 2. Des comportements des conseillers (évacuation du problème).
- 
- Processus qui « produit » des abandons

A partir de l'apparition d'un double phénomène :

Y-a-t-il une absence de prise de conscience qui se matérialise par un défaut de compréhension et d'interprétation de ce phénomène et qui forme un système qui engendre une stagnation des demandes menant à la disparition du lien et à une perte de chances pour l'aboutissement des demandes ? Le candidat, le lien, le dossier, l'accompagnement, la VAE, tout se tient, tout est lié.

19.3.1 L'accompagnement : problèmes et perspectives

L'individualisation des prises en charge nous permet de comprendre le phénomène d'abandon et s'avère efficace pour observer la genèse d'une relation humaine de collaboration : de sa naissance, son développement, jusqu'à sa rupture naturelle, mais aussi pouvant être provoquée prématurément en cas de manquement et/ou de discernement de la part de l'accompagnateur. Des actions ont déjà été menées et d'autres sont toujours en cours pour endiguer ce phénomène. Les recherches convergent sur le fait qu'à profil égal les candidats ayant bénéficié d'un accompagnement ont une probabilité d'aller jusqu'au passage devant le jury beaucoup plus élevée que ceux qui ne l'ont pas bénéficié. L'enjeu est de diminuer le risque d'abandon.

Il n'en reste pas moins vrai que la réussite en VAE relève d'une alchimie entre : la façon dont les candidats réussissent ou non à mettre en œuvre leur droit à la VAE, les encouragements de l'entourage, l'appui fiable de l'accompagnateur et la capacité à assumer les autres coûts indirects : le temps consacré, suivre une formation complémentaire, se documenter, supporter les frais annexes (en plus du financement individuel pour certains), l'inscription au diplôme etc. Le conseil est non quantifiable mais nous pouvons essayer de maximiser l'accompagnement en diminuant l'incertitude pour essayer de remédier aux abandons. C'est en ce sens, que nous vous avons décrit les pratiques d'accompagnement :

- Faire un bon diagnostic de départ pour éviter les abandons dès l'entrée dans le dispositif ;
- Simplifier la présentation et la description du dispositif par une description « honnête » des attentes et la qualité du travail à fournir en décomposant finement la démarche ;
- Adapter l'accompagnement (niveau, fréquence, modalités) au contexte individuel de chacun c'est-à-dire :
 - Inscrire la démarche dans une temporalité réaliste et effective pour chaque situation individuelle de mise au travail ;
 - Intervenir sur les « nœuds » d'incompréhension pour ne pas les laisser alourdir la démarche tout au long de l'accompagnement et la compromettre.

Cette rencontre qui consiste à faire des compromis de part et d'autre, met en évidence le rôle spécifique et primordial de l'accompagnement dans la lutte contre les abandons. Tenir compte des événements de vie (de chacun) est incontournable dans la mesure où ils influent sur la réalisation du travail (celui du professionnel et celui qui réalise une VAE). Or, ceux-ci ne sont considérés par la structure accompagnante uniquement pour justifier le constat d'un abandon et son classement administratif et pédagogique définitif, c'est-à-dire pour acter la décharge d'un dossier. L'accompagnateur mis devant le fait accompli développe parfois du ressentiment vis-à-vis du « décrocheur ». Ce phénomène se renforce à mesure que les cas d'abandons se reproduisent.

L'accompagnement « systémique » appliqué à la VAE oblige à repenser les rôles, missions et la légitimité de chaque acteur en charge d'un accompagnement afin que des pratiques de

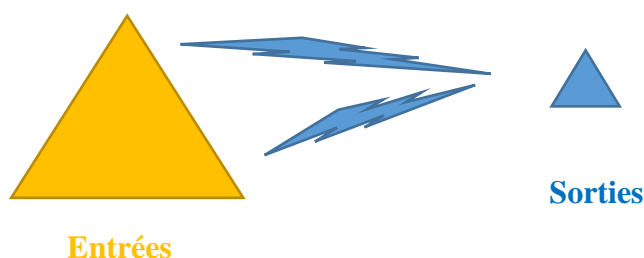
coopération se mettent en place pour combattre cette « pathologie » émergente à l'interface du psychologique, de l'organisationnel et des rapports sociaux. Faute d'une analyse fine de la demande (plainte, revendication, souffrance) de chaque demandeur, les professionnels passent à côté de la richesse qu'une rencontre humaine peut procurer dans la transformation mutuelle qui s'opère et qui parfois - **toute humilité gardée** – peut changer un destin.

19.3.2 Illustration de la genèse de la recherche

CE QUI SE PASSE

Entrées : les candidatures VIVIER = flux incessant de candidats > **Sorties**

Question de départ : visibilité des abandons par le nombre de dossiers classés, c'est-à-dire l'écart entre le nombre d'**entrées** et le nombre de **sorties** du dispositif (validation et abandons).



Dans les études menées localement, les raisons de cet écart ont toujours porté sur une remise en question des éléments constitutifs du dispositif VAE (son coût, sa complexité, ses critères d'admission) mais rarement sur des questions relatives à l'intervention humaine (comment on l'aborde, le comprend, l'applique, le gère etc. C'est-à-dire l'ensemble des actions effectuées pour accompagner.

✓ **Effet du temps et action sur le décrochage**

Le temps écoulé joue contre le candidat selon l'expression : « les absents ont toujours tort », plus le temps passe, plus il devient difficile puis impossible de rattraper.

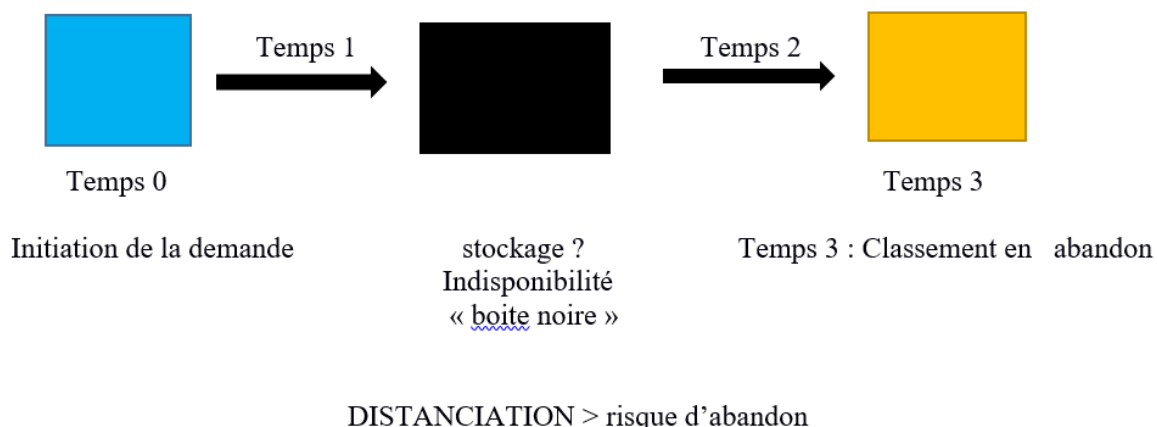


Figure 27 : Méthode de classement en abandon des dossiers stockés (LP) : description du phénomène de distanciation physique et psychologique

✦ *Commentaire*

T 1 : Observation : temps long écoulé >> DEBUT DU DECROCHAGE

- **ANOMALIE 1** : Aucune intervention ni aucun référencement (nominatif), ni statut des dossiers → OUBLI

T 2 >>>Distanciation espace et temps, plus le temps passe et plus les chances qu'un contact (événement) intervienne s'amenuisent >>>> POSSIBILITE DE RACCROCHAGE

- **ANOMALIE 2 = 2 phénomènes** : absence d'événement et silence (blocage) se cumulent et se valent quant à leur interprétation en « démission » et leur qualification en « abandon »

ABSENCE → mauvaise interprétation du blocage : temps de réflexion ? Procrastination ?

ABSENCE → mauvaise interprétation du temps écoulé

- **ANOMALIE 3** : classement injustifié des dossiers en « abandon » sans vérification ni contrôle des motifs de classement et donc d'abandon des demandes prévu par l'applicatif¹⁷⁵.

¹⁷⁵Techniquement, il existe toujours une possibilité de « réhabiliter » informatiquement le dossier si le conseiller est sollicité par le candidat et si et seulement si celui-ci a réagi à « l'alerte » qui lui a été adressée sous forme de message électronique.

Cette pratique engendre des pertes de candidats. Le temps écoulé (la durée est variable selon les conseillers) entre la rencontre et la perte de contact (équivalent à la durée du stockage) est le seul indicateur dont les conseillers tiennent compte pour procéder au classement en l'absence de manifestation du candidat. Or, précisément, si le conseiller ne prend pas l'initiative de reprendre contact avec un candidat qui demeure silencieux, la situation ne peut que se détériorer. L'attitude qui consiste à prendre l'initiative de contacter les candidats qui semblent perdus dans la nature expose l'accompagnateur à consacrer du temps de travail¹⁷⁶ et de l'énergie pour analyser chaque cas forcément problématique à décanter. Il faut aussi avoir les compétences pour savoir comment reprendre contact, analyser la situation et chercher des explications. Une pratique d'exclusion est générée par un comportement passif des accompagnateurs. Il n'y a aucune exception à la règle : lorsqu'une action qui consiste à reprendre contact avec des candidats en perdition (donc perdus de vue) est effectuée, à chaque fois des causes de blocages apparaissent car le candidat n'a pas été en mesure de franchir un cap soit pour lever lui-même les obstacles et lui permettre de reprendre le déroulement normal du processus soit pour avoir une certaine forme de courage pour exposer son problème. Devant cette situation l'accompagnateur classe les dossiers en abandon.

¹⁷⁶ Parfois il s'agit de dossiers entreposés et appartenant à des collègues qui ont démissionné. Dans ce cas, il faut également trouver des solutions administratives et financières pour remettre les dossiers dans le circuit comptable et procédural, avec les problèmes de délai que cela comporte.

UNE AUTRE FACON DE PROCEDER : SORTIR LE DOSSIER DE SA STAGNATION ET LE REMETTRE DANS LE CIRCUIT DE L'ACCOMPAGNEMENT

Action 1 sortir de l'oubli par la reprise de contact

Si injoignable → classement en abandon

Si contact rétabli :

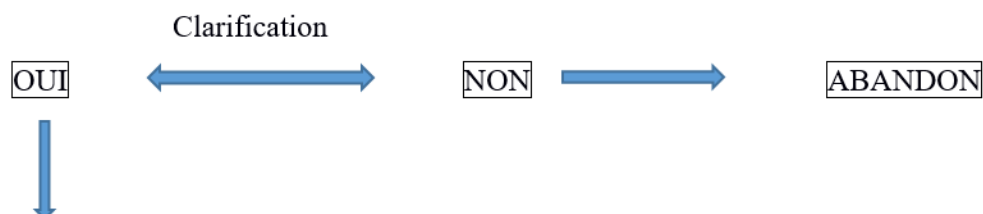
→ Clarification avec le candidat qui permet de remettre dans le circuit par réincorporation du dossier dans le portefeuille de l'accompagnateur : « candidats en cours d'accompagnement »

→ Concertation qui ne permet pas de remettre dans le circuit de l'accompagnement Conformément au désir du candidat

→ Lorsque l'accompagnateur sort de l'oubli un dossier il se peut que cela conduise à une fin de non-recevoir lorsque l'explication fournie par le candidat aboutit à un renoncement définitif. La relance de la démarche VAE est impossible et a pour conséquence le classement définitif en « abandon » par une décision concertée et justifiée.

Autant de candidats repêchés en situation potentielle de réussite

Action 2 : nécessaire expertise socio-psychologique cas le cas :



Dossier remis dans le circuit de l'accompagnement : à sa juste place dans le processus de l'accompagnement, action rendue possible par la recherche des causes de la rupture de communication.

Exécuter une action qui déciderait du sort de quelqu'un ne devrait pas se faire d'une manière discrétionnaire et inconsidérée, tout le monde a droit à du temps d'élaboration, d'hésitations.

Pour cela l'accompagnement doit prendre en compte les différences interindividuelles car tout le monde n'est pas au même niveau d'engagement, de ressources psychologiques, cognitives, de disponibilité etc.

19.3.3 Des programmes de lutte contre les décrochages en VAE agissant sur trois niveaux interdépendants : au niveau national, au niveau institutionnel, au niveau de l'activité

Ces programmes concourent tous à lutter contre le phénomène d'abandon et doivent s'effectuer sur trois niveaux interdépendants au regard de leur champ d'application et des modalités de mise en œuvre pour éradiquer sinon réduire les abandons : au niveau national, au niveau institutionnel (les services accompagnateurs) et au niveau de la pratique.

19.3.3.1 Au niveau national

Par une REDEFINITION DU DISPOSITIF pour simplifier la compréhension des critères d'éligibilité, les modalités d'accès au dispositif par des études et des décisions législatives comprenant l'actualisation des prérequis et la professionnalisation des acteurs dans la perspective de changer les comportements politiques (Santelmann, 2003). Mais ceux-ci ne peuvent avoir un pouvoir opérant qui si des actions concrètes institutionnelles contribuent au même objectif progressif de limiter les pertes financières et donc investir plus en amont dans la recherche sur les évitements des abandons par décrochage. Les Pouvoirs publics et les partenaires sociaux doivent montrer des signes d'intérêt pour toutes ces questions et pratiquer un certain volontarisme en matière d'orientation politique et d'intervention du dispositif : préparer le terrain d'une contractualisation d'objectifs (branches et territoires) entre Pouvoirs publics (Etat et régions) et partenaires sociaux et entreprises afin de rééquilibrer les vocations du système éducatif dans son ensemble et celles du monde du travail réhabilitant les collectifs de travail (professionnalisation, développement des compétences).

Redéfinir le cadre du dispositif suppose de faire évoluer le droit dans le sens d'un élargissement des applications du dispositif et d'actualiser et repenser la formation tout au long de la vie indissociable des préconisations des Pouvoirs publics pour l'amélioration des dispositifs afin de lutter contre l'exclusion due à l'inégalité des chances.

19.3.3.2 Au niveau institutionnel dans les services accompagnateurs

La lutte CONTRE LES COMPORTEMENTS des acteurs de terrain passe par l'établissement de guides de bonnes pratiques et de chartes d'accompagnement (des chartes existent déjà mais dans la pratique leurs applications ne sont pas toujours respectées) ; de démarches qualité (sur les procédures administratives et comptables) ; la création de formations spécifiques sur le

savoir-être. Cela concerne également la mise à jour des pratiques en lien avec les nouvelles dispositions réglementaires (financeurs, accompagnateurs, valideurs) : mise en place de séminaires de rapprochement des acteurs pour sensibiliser à la dimension éthique et sociale de l'accompagnement en VAE et ses enjeux afin de :

- Contribuer à la reconnaissance du travail par la réhabilitation du niveau requis pour exercer le métier d'accompagnateur en VAE ;
- Réhabiliter la maturité professionnelle en valorisant les compétences acquises et construites par l'expérience (reconnaissance, transmission des savoirs etc.) et fixer clairement un seuil d'âge minimum et de formation pour accompagner ;
- Miser sur l'initiative des personnes expertes par la revalorisation des métiers de l'accompagnement¹⁷⁷ sans attendre que l'actualité n'en démontre leur utilité essentielle en facilitant par exemple, l'octroi de formations de professionnalisation financées par l'employeur consentant à la revalorisation des salaires.

19.3.3.3 Au niveau de l'activité (les pratiques) pour intervenir en amont des abandons

pour LUTTER CONTRE LES DECROCHAGES par la création de groupes de travail et de recherche en continu sur le terrain avec supervision. Cela suppose de concevoir une mise en commun des ressources, des savoirs et savoir-faire des acteurs de l'accompagnement.

Les domaines de l'éducation, de la formation, de la promotion sociale et professionnelle, participent de l'économie nationale. Les candidats et les praticiens appartiennent à des entités d'abord économiques et marchandes. Or l'accompagnement contribue à la rentabilité des dispositifs. Pour cela, sa qualité d'exercice et ses conditions de mise en œuvre sont déterminantes. Les professionnels de l'accompagnement ont le pouvoir d'infléchir la tendance à l'appauvrissement des bénéficiaires issus de ces dispositifs.

¹⁷⁷ Sans attendre un effondrement de la société, à l'instar des personnels des domaines médicaux et médico-sociaux pendant le confinement (crise sanitaire mondiale de 2020/2022) où la place des métiers de l'accompagnement sont nommés et réhabilités au rang de « travail essentiel » notamment quant à la qualité de services aux usagers.

La réussite de cette entreprise impose que les objectifs des uns ne vont pas sans les objectifs des autres. Tous les acteurs sont liés par une même ambition. Elle doit être globale pour profiter à tout le monde, ou elle n'est pas, sinon le créateur du dispositif et le législateur auront loupé leurs objectifs ! Il apparaît essentiel de faire œuvre commune pour le bien de tous et de prendre conscience des relations positives entre ces trois niveaux d'intervention :

- Promouvoir la diversité des savoirs mobilisables dans la conduite des différentes formes d'exercice de l'accompagnement adapté aux besoins réels et actuels des personnes ;
- Réintroduire des pratiques tutorales hors hiérarchie : rencontres, activités dans ses composantes sociales, relationnelles et interactionnelles, recherches-interventions, initiatives, *Fab Lab*¹⁷⁸ etc. ;
- Recherche en continu sur le terrain avec supervision. Des recherches et des expérimentations à tendance systémique sont menées à l'initiative d'organismes privés sur l'amélioration des pratiques d'accompagnement par des études de cas telle que la création de programmes spécifiques d'accompagnement VAE de remobilisation pour les candidats décrocheurs en fonction de leur statut. Le marché existe pour les praticiens qui appartiennent à des entités économiques et marchandes.

La lutte contre le phénomène d'abandon s'effectue sur trois niveaux interdépendants au regard de leur champ d'application et des modalités de mise en œuvre pour éradiquer sinon réduire les abandons. Nous avons reproduit ce phénomène par la figure ci-dessous :

¹⁷⁸ *Fab Lab* : contraction de l'anglais *fabrication laboratory*, « laboratoire de fabrication ». Lieu ouvert pour produire des idées dont la collaboration est basée sur le volontariat.

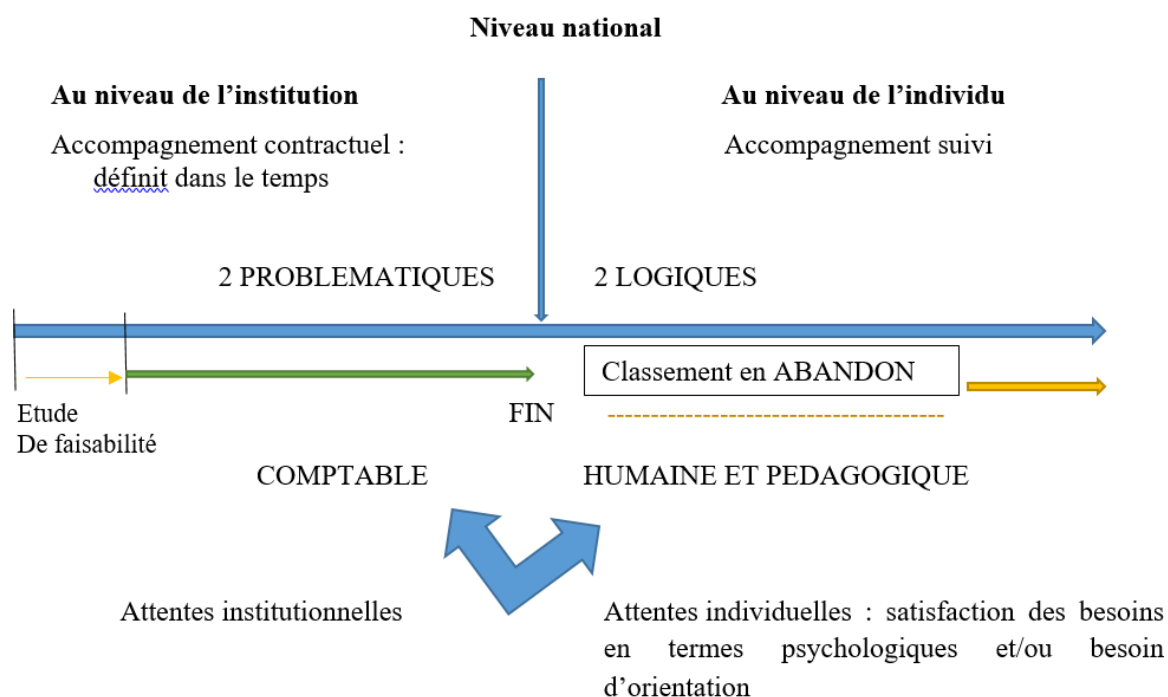


Figure 28 : Représentation schématique de la lutte contre le phénomène d'abandon sur trois niveaux interdépendants

19-4 Implications pour la pratique

19.4.1 Pistes à explorer pour combattre les abandons en VAE

Nous vous présentons des pistes de recherche pour éviter les abandons sous forme de propositions d'interventions qui concernent les différents acteurs. Les objectifs sont :

- D'initier un changement de comportements inappropriés liés à certaines pratiques par des stratégies d'intervention ;
- De proposer des modèles d'interventions pour accroître la pertinence et l'efficacité des configurations imaginées afin de proscrire des pratiques génératrices d'abandons.

Nous avons conçu des scénarios de collaborations sous des formes différentes relatifs à ces trois niveaux d'intervention : stages, séminaires ou bien encore ateliers collectifs adressés aux différents intervenants sensibilisés aux problèmes des abandons.

Pour cela, nous ne nous sommes pas attardés par souci de clarté de notre exposé - conscients du caractère utopique de ces propositions - sur les contraintes organisationnelles concrètes pour la possible mise en œuvre de ces scénarios.

▪ **Les avantages de cet exercice**

Ces propositions peuvent être extrapolées à d'autres domaines concernés par l'accompagnement : professionnel, scolaire, orientations ou autres types d'apprentissages. Notre ambition est de contribuer à construire des connaissances utiles pour la pratique dans l'objectif de les diffuser grâce au fruit de nos expériences et de nos analyses situées à destination de nos pairs au service des bénéficiaires et des professionnels de l'accompagnement - toutes spécialités confondues - ainsi qu'aux institutions qui les portent alors que les enjeux des protagonistes, *a priori* antagonistes ont des ambitions et intérêts communs et peuvent influencer la mise en lumière que tout ce que le dispositif recèle de potentialités transférables.

Au niveau de l'accompagnement VAE, cela concerne les conseillers et accompagnateurs en relation directe avec les personnes, les jurys ainsi que leur professionnalisation ainsi que les membres des organes de validation (jury) dont la professionnalisation a pour but la mise en cohérence des critères d'évaluation.

Les préconisations énoncées pourraient servir de base de réflexions pour lutter contre les décrochages en VAE et s'appliquer à d'autres domaines concernés par l'accompagnement ayant des similitudes avec le travail de VAE et ses implications humaines. A terme, cela pourrait déboucher sur la création de nouveaux dispositifs plus adaptés aux problématiques humaines en fonction des spécificités de chaque environnement et de chaque public. Il conviendra alors de :

- Faire évoluer le droit dans le sens d'un élargissement des applications des dispositifs ;
- Concevoir une mise en commun des ressources des acteurs de l'accompagnement ;
- D'actualiser et repenser l'accompagnement tout au long de la vie, non pas compris comme un continuum qui musèle l'autonomie mais comme un cadre structurant qui balise et rend lisible un parcours professionnel et de vie.

19.4.2 Manifeste pour un modèle d'accompagnement VAE hybride

▪ **Enjeux**

A partir de l'introduction d'une hétérogénéité des pratiques, en prenant soin d'inventer ses propres réponses pragmatiques aux problématiques de l'accompagnement en VAE, nous avons imaginé des approches modélisables et exportables à d'autres types d'accompagnements.

L'intérêt de développer un ensemble de modèles expérimentaux permettrait :

- D'étayer la réflexivité des accompagnateurs et favoriser le développement des postures et des interventions relationnelles pertinentes ;
- D'apprécier l'efficacité selon les différentes problématiques de la configuration imaginée ;
- De se concentrer sur les interactions personne/situation plutôt que sur la prédominance d'une adéquation à un cadre de référence unique.

▪ **Conception d'un dispositif institutionnel de lutte contre le décrochage en VAE au niveau européen et national**

Notre thèse n'a pas pour objectif d'aboutir à une évaluation critique du dispositif VAE ni la prétention de procéder à sa redéfinition. Pas plus qu'une mise en lumière des manquements des personnes investies dans la mission d'accompagner les personnes pour en faire une critique. Exercer dans ce domaine professionnel n'est pas le fruit du hasard, et nous avons le plus grand respect pour les personnes ayant choisi une activité relevant de la relation d'aide, nécessitant nécessairement engagement et investissement indissociable de la ressource humaine.

Il s'est plutôt agi d'identifier les enjeux d'un renouvellement des approches du dispositif VAE tout en respectant et conservant son esprit d'origine imaginé par le « père » de la VAE¹⁷⁹. Notre

¹⁷⁹ Vincent Merle (1950-2013) "père" de la loi sur la validation des acquis de l'expérience. Infatigable défenseur de la formation professionnelle, Monsieur Vincent, nommé directeur de cabinet de la secrétaire d'État à la Formation professionnelle Nicole Péry (de 1998 à 2002, auteure du *Livre blanc de la formation professionnelle*, 1999) est reconnu comme le "père fondateur" de la Validation des Acquis de l'Expérience, dont il avait fait un principe novateur, le fait qu'on pouvait acquérir des compétences par une autre voie que l'école et mis en place le premier mode d'emploi. A part la VAE, il œuvre notamment à l'amélioration de la qualité de l'offre de formation continue et à un renforcement de sa lisibilité. Sous son impulsion, ont notamment été créés la placée auprès du Premier ministre et le RNCP. Nommé professeur au Cnam, titulaire de la chaire "Travail, emploi et acquisitions professionnelles" il mène des activités d'enseignement et de recherche. Vincent Merle dirigera également l'institut

compréhension des processus à partir de notre praxis (et de notre propre conception de l'accompagnement en VAE) s'est réalisée par rapport aux pertes de chances endémiques qui compromettent la vie du dispositif mais aussi et surtout le devenir des publics pour lequel il a été conçu et destiné.

Bien que les enjeux financiers soient premiers et les attentes en terme de retour sur investissement déterminants, n'étant pas économistes, notre raisonnement n'a considéré que notre champ d'expertise et d'expérimentations qui est celui des modalités possibles d'accompagnement et d'ajustements : *ce qui tient, et ce qui ne doit pas lâcher, se casser, être détruit, gâché et disparaître*. Nous avons cherché à comprendre en quoi le lien interhumain qui se crée joue un rôle dans la persistance de l'individu à aller jusqu'au bout de la démarche malgré les obstacles endogènes et exogènes. Et nous avons vu qu'ils sont légion !

Ce dispositif d'envergure, toujours actuel et prometteur pourrait déboucher sur des pistes redéfinissant les contours de l'accompagnement en VAE : il s'agit de l'assouplir, tout en s'assurant un cadre plus large d'exploitation, une autonomie accrue et adaptée pour chacun nécessitant de revisiter les réglementations nationales plus attentives à l'évolution du marché du travail et à la réglementation en cours compte-tenu de l'évolution du droit du travail européen. Surtout, et c'est déterminant, sa conception doit prendre en compte les inégalités d'accès au dispositif en particulier, mais aussi aux inégalités sociales qui pourrait faire de ce dispositif un outil extraordinaire d'ascension sociale : expériences font compétences et font travail générant une stabilité de vie et repoussant l'angoisse de tomber dans la précarité.

▪ **Modalités de mise en œuvre institutionnelle du dispositif de lutte contre le décrochage**

Les questionnements soulevés dans notre thèse à travers un panorama d'expositions de cas, permettent aux professionnels en prise directe avec les abandons des candidats de formuler des préconisations « une reprise en main » des modalités d'accompagnement, La richesse des échanges produite issue des différents statuts qu'occupent les professionnels (conseillers, accompagnateurs, enseignants, membres des jurys) peut représenter force de propositions et d'alternatives.

MCVA (Management, compétences, validation des acquis) du Cnam Paris. En 2008, il pilote un groupe de travail sur le développement de la VAE, en préparation de la réforme de la formation professionnelle qui se formalisera par la loi du 24 novembre 2009.

Pour que cette dynamique est lieu et produise des résultats, il faut prévoir un espace-temps suffisant : qui n'est pas le temps de la procédure, ni celui des interventions programmées, mais celui de la maturation et de la mutualisation des réflexions. Ce temps, extirpé au temps de travail de chacun ne doit pas être appréhendé comme du temps perdu sur sa charge habituelle de travail mais comme un investissement, une recherche en continu qui permettra chaque participant de trouver des « autrement faire » concernant les situations problématiques rencontrées et qui laissent dans le désarroi et les candidats et les professionnels de l'accompagnement (généralisant frustrations culpabilité et souffrance au travail).

19.4.3 Conditions à la mise en œuvre de modèles innovants : la conduite de changement

Dans le programme du dispositif de lutte contre le décrochage, il pourrait s'agir de combiner plusieurs regards dont les objectifs seraient de se mettre au service des usagers et des acteurs en prenant en compte leurs paroles et en les intéressant à la conduite du changement pour vaincre les obstacles qui provoquent des ruptures dans le processus d'accompagnement afin d'éviter les décrochages. Cela suppose (recensement non exhaustif) :

- D'identifier les interrogations et les enjeux d'un renouvellement des approches et des questionnements afin d'amorcer un changement concerté ;
- De mettre une ou des stratégies d'intervention en synergie avec les compétences en action ;
- De procéder à un recensement puis à une évaluation des différentes « façons d'accompagner » par l'identification de leurs avantages et de leurs inconvénients respectifs ;
- Favoriser l'accès et le maintien dans l'emploi en augmentant l'attractivité du dispositif auprès des employeurs) ;
- Construire des connaissances utiles pour la pratique dans un sens utile pour l'individu, le professionnel et la société ;
- Combiner plusieurs regards sur le travail dans l'intervention avec le recul nécessaire réflexif sur sa pratique pour diffuser les bonnes pratiques émergentes ;

- De déboucher sur d'autres pratiques ou de transformer les pratiques existantes : la recevabilité doit dépasser le cadre administratif et doit être un véritable diagnostic d'orientation et de faisabilité du projet ; le traitement de la demande doit être adapté aux différents publics par l'instauration d'un ordre de priorité, notamment pour les publics fragilisés socialement par un parcours chaotique (qui ont peu de moyens matériels pour qui ont pourraient concevoir des aménagements en termes d'organisation ou de conditions tarifaires) ;
- De développer un ensemble de modèles (catégorisation large) qui se concentrent sur les interactions personne-environnement-situation/problème plutôt que sur un cadre unique et rigide de traitement des demandes de plus en plus formatées.

19.4.4 Opérationnalisation. L'activité d'accompagnement en VAE et la conduite du changement sur trois échelles : à l'échelle du collectif - A l'échelle de l'organisation du travail - A l'échelle d'un service

La conduite du changement est un outil allié à la résolution de la problématique des abandons.

- **Définition succincte de la conduite du changement**

En sociologie la conduite du changement vise à maîtriser une mutation ou une évolution des structures et du fonctionnement de l'organisation sociale d'une collectivité donnée affectant les rapports sociaux (modes de vie, mentalités etc.). Les transformations ne sont pas provisoires ou éphémères, mais elles influencent le cours de l'histoire. Les enjeux sont sociologiques économiques et sociaux et peuvent se décomposer en trois échelles :

A l'échelle d'un collectif, le changement peut être un moyen d'atteindre un idéal choisi par un groupe d'individus initié par une négociation ou un conflit pour tendre vers un collectif meilleur.

A l'échelle d'une organisation de travail, la conduite du changement permet de faire adhérer les équipes au projet de transformation. Il s'agit de rendre visible une partie du travail qui pose problème aux autres membres de l'équipe et de partager des points de vue pour enrichir leurs savoir-faire et savoir-être et tendre vers un perfectionnement, par exemple, pour augmenter la productivité.

A l'échelle d'un service VAE, dans le contexte d'une activité d'accompagnement en VAE, c'est à partir d'une prise de conscience d'un mode d'accompagnement défaillant, qu'il est possible d'engager une conduite de changement par un dialogue sur les différentes perceptions des acteurs vis-à-vis de leur travail, par exemple dans le cadre d'un séminaire d'échanges de pratiques. A partir de la mise en commun des expériences de chaque participant, il est possible d'envisager un travail de réflexion continu sur un ensemble de situations problématiques rencontrées. La confrontation d'idées et de savoir-faire permet d'apporter des modes de résolution concrets déjà éprouvés par rapport à certaines situations non pas similaires mais analogues. Cette remise en question de chacun par l'expression de ses doutes, voire de son impuissance, parfois même de son rejet vis-à-vis d'une personne en difficulté permet de se « décharger » sur le groupe d'un poids, sans ressentir ni honte ni culpabilité, pour initier une conduite de changement. C'est par des activités langagières que peuvent surgir de l'expression de besoins particuliers concernant des activités d'accompagnement nécessitant des ajustements et des coordinations nécessaires à l'accomplissement du travail (Lacoste, 1995). Certaines recherches en psychologie ergonomique ont mis en évidence des raisonnements collectifs en lien avec la résolution de problèmes, de pannes ou d'incidents, comme occasion d'apprentissage, de développement, de dépassement des blocages et de changement. Il pourrait en être de même pour la résolution des problèmes humains.

Appliquée à la VAE, la conduite de changement impacte différents niveaux :

- La proximité : partager une même vision de la mission, des activités et de la reconnaissance collective d'une difficulté, d'un besoin ;
- Les formations nécessaires à la poursuite d'un changement initié ;
- L'ajustement et l'amélioration des procédures mises en place au fur et à mesure des situations –problèmes qui ont été résolues ;
- Le moyen de diffusion et d'accès à l'information et du retour à cette information plus simple et plus homogène ;

- La présence d'un soutien disponible pour le suivi du changement dans le rôle d'un superviseur dont la légitimité est acceptée par tous qui indique clairement l'importance des changements ;
- La mesure du changement : la mise en place d'indicateurs et leur suivi régulier après le changement ;
- L'implication et l'engagement : la participation à la recherche de solutions par toutes les personnes concernées par le changement.

A l'échelle d'un individu, la conduite du changement (modèle psychologique) vise à permettre à une personne d'évoluer dans ses comportements et ses perceptions du monde et des situations. Les déterminants facilitateurs de la conduite du changement sont la motivation, les événements qui la remettent en question et le soutien reçu et les ressources et soutiens dont l'individu dispose. Le changement s'opère donc naturellement, mais ici ce dont il s'agit c'est de viser un changement d'attitudes et de comportement vis-à-vis des pratiques liées un décrochage ou un blocage.

▪ **Problématiques pour les acteurs : candidats et accompagnateurs**

Nous tentons d'avoir une réflexion « en miroir » puisqu'il s'agit de lutter contre les phénomènes de décrochage et d'abandon qui s'enracinent dans les interactions entre un candidat et son accompagnateur.

Pour le candidat

Pour toutes les personnes engagées dans la démarche, la VAE est un objet transitionnel qui implique un processus de changement.

Dans le cadre d'une VAE, le changement peut être initié par l'accompagnateur s'il estime que l'engagement d'une personne dans un travail de VAE est irréaliste ou infaisable sans un changement (non pas arbitrairement mais grâce à son expertise et il n'y aucune ingérence ni d'abus de pouvoir vis-à-vis du candidat pour qui le changement doit être négocié avec son accompagnateur).

Cette activité d'évaluation et/ou de diagnostic s'inscrit dans la continuité du travail d'accompagnement qui consiste à faire émerger et à révéler à l'individu d'autres formes de constructions et d'enrichissements possibles de son parcours personnel et professionnel pour

redéfinir éventuellement un nouveau projet. Si le changement est imposé, des résistances naturelles apparaissent. Plus les résistances sont grandes, plus les individus risquent de tomber dans les écueils de comportements contreproductifs qui traduisent une impuissance, une perte de moyens face à la situation ou l'abandon soudain (démotivation, découragement sans justification).

Ainsi, un abandon en amènerait un autre, plus dommageable, puisqu'aucune forme envisageable de transformation positive à partir du travail d'accompagnement déjà advenu et opérant ne pourrait soutenir la redéfinition du projet. Tout le chemin parcouru serait irrémédiablement perdu !

Pour l'accompagnateur

Les comportements et leurs changements se construisent dans la durée. Pour exemple :

- Endiguer les comportements de repli sur soi (de déni ou de fuite) plutôt que d'ouverture à l'autre ;
- Changer les méthodes de travail en quelque chose de nouveau et d'évolutif ;
- Adapter le processus et les modalités de l'accompagnement en fonction des demandes ;
- Faire un travail critique sur soi –même en tant que professionnels, qui doit être une étape commune incontournable à introduire ou réintroduire dans tout processus d'accompagnement ;
- Faire un travail de vigie vis-à-vis de soi-même : ses principes, idées préconçues etc. en luttant contre ses mauvais réflexes ;
- Vouloir coopérer : être doué d'un sens de la justice.

A l'instar de Paul (2004) qui met l'accent sur les éléments pouvant caractériser la posture d'accompagnement, il s'agit pour l'accompagnateur d'adopter une position d'ajustement permanent, composée de phases d'effacement, de mise en retrait, où il ne serait question ni de faire, ni de dire à la place de l'autre. Finalement, l'accompagnement consiste en un jeu subtil, constant, entre distance et proximité, présence et absence. Ces phases doivent alterner avec d'autres moments où l'accompagnateur devrait faire preuve d'implication, voire de directivité, dans ses relations avec l'accompagné. Cette position renvoie aux caractéristiques de la zone

proximale de développement telle que Vygotski (op.cit.) l'a définie, à cet espace d'apprentissage situé entre ce que la personne sait faire lorsqu'elle est autonome et ce qu'elle sait faire lorsqu'elle est accompagnée. La zone proximale de développement serait en quelque sorte l'espace d'intervention de l'accompagnateur.

▪ Des formes de résistance observées chez les acteurs

Néanmoins, même négocié, des formes de résistances au changement existent. Les plus observées sont (énumération non exhaustive) :

- Le déni ;
- L'inertie exprimée par un non-dit et/ou la procrastination ;
- L'argumentation, la discussion sans fin, la demande ou l'exigence d'explications ;
- La révolte pour agir contre le changement : la rébellion, manifestation de colère, de haine ;
- Le sabotage par lequel on essaie de montrer l'ineptie du changement de projet ;
- La provocation de la rupture de différentes natures et de différents niveaux de gravité (décompensation, menaces, harcèlement etc.).

Lorsqu'un changement s'opère, il s'accompagne pour les individus concernés d'un processus de deuil des situations antérieures. Il faut pouvoir tenir compte des enjeux et des risques individuels du renoncement. Après un « temps mort », la personne est désorientée¹⁸⁰. Ensuite, dans le meilleur des cas, la personne a davantage confiance en ses capacités. Même si la rechute est possible, elle fait partie du processus de réamorçage et ne doit pas être considérée comme un échec, bien au contraire, mais plutôt comme une dernière étape vers le changement. Pour cela, en communiquant le plus possible. Le maintien du lien est fondamental.

¹⁸⁰ Cette idée s'inspire des stades du changement du modèle transthéorique de changement des psychologues Prochaska et Di Clemente à la fin des années 1970, modèle d'approche comportementale qui décrit un processus de changement qui fonctionne de manière cyclique. Lorsque que le changement est effectif, il s'agit alors d'éviter les « rechutes » (*relapse*). Source Wikipédia.

▪ **Retour sur les « LR »**

Les stratégies pour réussir, c'est-à-dire ce qui compte pour soi, répondent à une logique individuelle. Néanmoins, la personne qui participe à la réélaboration de son projet initiée par la conduite de changement ne possède qu'une partie des moyens contribuant à la réalisation de celui-ci. Il doit composer « avec », en l'occurrence avec son accompagnateur pour rendre opérationnelle la coopération. Quant à l'accompagnateur, il doit souvent faire preuve de créativité, inventer toujours, en imaginant des scénarios réalistes les plus adaptés possibles à chaque situation personnelle d'accompagnement, si celle-ci s'avère efficace, elle pourra mener au succès mais aussi à des propositions de solutions lorsque la VAE échoue.

Si l'on revient à notre question de départ, concernant les « LR », qui nous a mené à cette présente recherche, l'accompagnement nous apparaît d'une part très éloignée des prescriptions du travail, (ce qui est toujours le cas car la définition y est formelle) mais surtout de la pratique d'accompagnement telle que nous l'avons appréhendée à travers nos différentes études de cas. La distinction établie par les ergonomes entre le travail réel et le travail prescrit, on s'aperçoit que le travail prescrit est fortement codé dans du discursif, qu'il donne lieu à une importante production symbolique, en particulier écrite (règlements, notices, procédures, schémas etc.) qui décrit et prescrit le travail tel qu'il doit être accompli. En revanche, le travail réel ne donne pas lieu à un même type d'activité de verbalisation et d'écriture. Il s'accomplit et est par excellence le lieu des savoir-faire incorporés. Il est aussi le lieu du secret, de ce qui ne doit pas se dire à l'extérieur de l'équipe et du bureau parce qu'il est le lieu où l'on n'agit pas et où l'on ne parle pas comme il est prescrit de faire. La prescription du travail trouve facilement à se couler dans le moule du langage. Pour des raisons d'efficacité ou de rentabilité, les règles au travail sont constamment transgressées par les salariés. Ainsi, le travail réel ne renvoie donc pas spontanément à une activité sociale de verbalisation. Il est le lieu de savoir-faire incorporés plutôt que verbalisés. Il est même le lieu du non-dit, de ce qui ne peut pas s'exprimer puisqu'il est le lieu où on se conduit différemment de ce qu'il est prescrit de faire.

Vu sous cet angle, le travail d'accompagnement est multiforme, très complexe et difficilement catégorisable. Dans un certain sens, cela ne veut pas dire qu'il n'est pas modélisable dans une définition la plus extensible possible. Nous pourrions imaginer un inventaire de variations de l'accompagnement en VAE grâce à la mise en commun d'un grand nombre de données qualitatives.

L'accompagnement en VAE, apparaît composite, presque indéfinissable tant il ne se compare dans tous ces aspects à aucun autre accompagnement. En effet comment faire entrer une personne dans un processus dont le « fonctionnement » est constituée de la part humaine : d'un individu et son histoire, d'un accompagnateur et son histoire, et d'une relation qui doit advenir et dont la « fin » est programmée par un contrat aux termes définis ? Il y a là, un travail comme « contre nature », qui fait que l'accompagnement - parce qu'il est circonscrit par une temporalité introduite par la loi - est asynchrone aux temporalités de la vie dans le sens où elle ne respecte pas les temporalités des contraintes de la vie matérielle et psychique : le travail réel de création avec ce qu'il implique d'inventivité, de découvertes, de besoins de réponses impérieuses aux multiples aléas qui se déploient dans le temps dont les événements apparaissent à un rythme immaîtrisable en raison de leur caractère fatal et stupéfiant qui surprend toujours. Que dire aussi des « arrangements » avec les façons prescrites de procéder, qui sont encore plus difficile à cerner (Crognier 2008) et qui éprouvent les limites. Ce n'est pas tant un contournement des règles dont il s'agit mais bien plus d'un réajustement permanent à la situation pour faire coïncider potentialités et capacités en acte de celui qu'on accompagne en harmonie avec l'aspiration du travail bien fait et du désir de reconnaissance de celui qui accompagne.

A bien des égards, accompagner en se conformant à un dispositif apparaît antinomique à une pratique de l'accompagnement qui privilégie la relation humaine :

Travail humain « avec » et « sur » l'humain : intersubjectivité

Moteur : syncrétisme des motivations

Possibilité d'accéder à un idéal

Aspiration, désir, réparation narcissique

Médiateur : le lien

Par le désir et l'exigence du travail bien fait

▪ **Contextualisation**

La charge de travail qui incombe à chaque accompagnateur est trop lourde pour procéder à une analyse fine différents motifs pour lesquels les dossiers ont échoué ... sur une étagère ! A chaque fois qu'une demande problématique exigeant un examen se présente (identifier les résistances, décrypter leurs dilemmes, dénouer une situation etc.), celle-ci mobilise du temps et

de l'énergie difficilement quantifiables surtout lorsque l'on commence à s'interroger sur l'étendue et la nature de l'investissement qui s'en suivra. On ne peut en effet l'estimer à l'avance. C'est comme s'il fallait procéder à une évaluation a priori : enquêter pour comprendre la genèse de cette stagnation, et ce, pour chaque cas afin de savoir comment et pourquoi on en est arrivé là et pour espérer remettre en chemin la personne en péril. C'est un travail de reconstitution mais aussi de remémoration des différentes étapes non seulement de la gestion du dossier mais également des différents échanges avec le candidat. On conçoit aisément qu'il est bien plus difficile de reconstruire une histoire que de la suivre avec régularité. La plupart du temps, l'accompagnateur laisse tomber le problème-le-candidat-et-son-dossier, celui-ci étant inexploitable en l'état : il (l'a) abandonne ! Engendrer un « LP » n'est-ce pas déjà avoir fait un choix (un sort ?) à ce qui était apparu d'entrée de jeu ... voué à l'échec ! En d'autres termes, s'il est difficile d'admettre la légitimité de cette pratique de stockage, nous pouvons néanmoins avancer deux motifs à cette pratique, devenue une étape informelle du processus d'accompagnement :

- Soit les dossiers sont identifiés comme tangents et on les stocke jusqu'à une intervention potentielle d'un événement extérieur venant du candidat, cette voie de garage pouvant déboucher sur une réintégration dans le processus d'accompagnement ;
- Soit les dossiers sont placés dans une sorte d'antichambre du classement en abandon définitif jusqu'à ce que le temps écoulé convoque l'oubli pour les personnes qui sont perdues de vue.

Dans les deux cas, il s'agira d'attendre.

19.4.4.1 Déploiement de notre recherche : les applications envisagées

1. Son utilité académique ;
2. Son déploiement possible et souhaitable, considérant son utilité sociale ;
3. Ses ressources, limites et développements, considérant les applications pratiques à court et moyen terme par la symbiose des collaborations des différentes entités vouées à la relation d'aide.

1. Son utilité académique

Pour une exploitation utile et efficace des propositions émises, nous pourrions concevoir des approches modélisables et exportables à d'autres types d'accompagnement sociaux et professionnels, destinés à des publics aux besoins bien identifiés uniquement à partir d'une recherche d'envergure fondée sur l'analyse approfondies d'études de cas et embrassant la totalité d'un parcours. Cette étude devra se réaliser avec une totale adhésion des participants sans contrainte ni demande de contrepartie à ceux-ci.

A l'origine, notre recherche en psychologie du travail répondait à notre besoin de comprendre (au sens de « prendre ensemble » tous les éléments) d'une problématique de mutation du travail. Nos réflexions avaient pour but de contribuer à apporter des éclairages sur des modalités possibles d'aides et d'accompagnements aux individus confrontés à des situations difficilement surmontables par leurs seules ressources (notamment en ce qui concerne des situations d'exclusion du monde du travail : demandeurs d'emploi indemnisés, individus très éloignés de l'emploi et des aides de l'état, travailleurs concernés par les suppressions de postes massifs, par des problèmes d'obsolescence des techniques et des compétences).

Notre présent terrain de recherche et d'analyses concernant le dispositif VAE et ses possibles développements, nous donne l'occasion de saisir l'importance de la mise en œuvre des ressources des individus à travers leur engagement dans et à travers cet outil d'intégration, de reconnaissance et de protection (sécurisation des parcours) qu'est la VAE surtout lorsque la démarche était en péril.

2. Sur son déploiement possible et souhaitable

Par la symbiose des différentes entités vouées à la relation d'aide par des applications pratiques à court terme, considérant son utilité sociale la question centrale qui nous anime est : comment construire des connaissances utiles pour la diffusion de bonnes pratiques d'accompagnement au service des professionnels pour le bénéfice des individus et de la société ? Nous pensons qu'elles concourent aux mêmes objectifs : des gains humains et financiers. Notre thèse s'est souciée de réconcilier des objectifs qui ne sont de prime abord antagonistes, mais qui s'avèrent conciliables.

Pour répondre cette question, nous allons tenter de raisonner sur deux niveaux : au niveau microéconomique (c'est celui qui concerne la personne : demandeur, consultant, bénéficiaire

d'une prestation de service) ; et au niveau macroéconomique (celui de la société) pour apporter quelques éléments de réponses à cette question.

✦ Au niveau microéconomique

Concevoir des prises en charge adaptées aux besoins des personnes en levant les obstacles pour la mise en dynamique des actions d'accompagnement répondant précisément à la satisfaction des dits besoins.

✦ Au niveau macroéconomique

- Résorber le chômage, sortie de l'endémie, réadapter les aides institutionnelles et dispositifs (pour plus de rentabilité) ;
- Réduire les pathologies liées à l'exclusion sociale (dépenses de santé qui en découlent).

3. Ses ressources, ses limites et ses développements

A partir des accompagnements en VAE impactés par l'actualité de la vie et du travail (ce que les personnes, candidats et accompagnateurs sont en train de vivre), nous avons essayé de développer une réflexion critique concernant les conditions d'accompagnement VAE *in situ* découlant des contraintes de l'ici et maintenant conjuguant le réel des personnes qui nous font face et le réel du travail des conditions d'accomplissement de nos missions pour analyser les abandons dans la posture du praticien-chercheur.

Force est de constater que l'évolution des pratiques d'accompagnement n'a pas suivi l'évolution des organisations de travail et leurs nouvelles exigences de rentabilité. Les priorités et leurs gestions étant asynchrones aux rythmes de la vie personnelle de tout à chacun. Pour celles-ci, c'est également un obstacle dont il faut tenir compte et qui s'impose au travail d'accompagnement telle une contrainte et une restriction de l'espace de liberté de l'exercice du métier d'accompagnant.

Or, l'hétérogénéité des pratiques d'accompagnement, l'immense diversité des situations personnelles et des demandes, le manque chronique de temps et de moyens d'investigations sont les principaux ennemis à la mise en correspondance des priorités des uns et des autres !

C'est l'accompagnateur, celui qui est « en première ligne » - au moins aussi impliqué et concerné que son candidat – qui « profiterait » d'une résolution de cet antagonisme entre ces

deux catégories de priorités. Celui-ci, travaillant la plupart du temps dans l'urgence (la principale étant l'urgence psychologique des personnes) représentant une pression constante par son caractère imprévisible, difficile à endiguer, ajoute à la complexité du travail d'accompagnement pris dans une double contrainte.

Dans une perspective d'évolution vers d'autres pratiques sur un modèle d'accompagnement tout au long de la vie, les ambitions psychosociales de cette présente recherche réalisée sur une période donnée (2015/2019) exigent notre adaptation à l'évolution continue des domaines qui sont concernés par notre objet de recherche : insertion, orientation, formation etc. L'objectif permanent, qui n'est jamais remis en cause par les professionnels étant que sa mise en œuvre aboutisse à la réussite, à tout le moins à donner (se donner, donner aux candidats) les plus grandes chances de succès. Tout l'enjeu a été réussir à répondre à notre question de départ commençant par comment ?

Ces domaines concernés se réfèrent à l'ensemble des disciplines des sciences humaines dans une perspective transdisciplinaire englobant : la philosophie humaniste, la psychologie, la psychologie clinique (éthique clinique), la psychosociologie, l'analyse systémique. Mais également le droit de la formation professionnelle, le droit du travail, la pédagogie (liste non exhaustive : toutes ces disciplines et leurs recherches sont concernées par le développement de condition humaine).

Mutualisation des professionnalités

La complexité de compréhension des critères d'attribution et de constitution administrative des demandes VAE mais aussi des demandes d'aide en général consomment énormément de temps et d'énergie, lorsqu'ils ne découragent pas les demandeurs jusqu'au renoncement.

Nous pensons que le cloisonnement des prises en charge renforce ce phénomène et voue à l'échec toutes les aides quelles qu'elles soient.

Dans une perspective d'une prise en charge optimisée (prise en compte des besoins des personnes), celle-ci doit se réaliser en coordination avec les structures d'aide existantes non seulement liées au travail et à l'emploi, mais aussi concernant les autres domaines de vie dans lesquels la personne sollicite aides et accompagnements : mutualisation des avis, conseils documentés, démarches en cours concertées avec des experts des domaines concernés etc.

Lorsqu'un problème « invalidant » fait obstacle sur la trajectoire d'un individu (par exemple : trouver un logement pour trouver du travail, trouver du travail pour payer ses dettes, payer ses dettes pour avoir la garde de ses enfants etc.), LE PROBLEME, celui-ci ou un autre, selon les circonstances du moment, parce qu'il surgit en premier peut (doit !) constituer le point de départ à partir duquel l'individu se maintiendra (à partir de la prise en charge du premier problème en cours de résolution) pour espérer résoudre les autres problèmes qui y sont associés, jusqu'aux « déblocages successifs » (ou itératifs) des situations (points d'inflexions). Ce processus exige une coopération des intervenants. La communication doit être constante et fluide, confiante et soutenue. Les problèmes ne sont pas forcément solubles, ils concernent rarement le champ théorique d'intervention du travail de l'accompagnateur. Et pourtant...

Dans le travail d'accompagnement en VAE, il s'agit bien de démêler les problèmes présentés explicitement ou non, mais qui surviennent à un moment clé pour en proposer un ordre hiérarchique de résolution, puis de diriger la personne vers les lieux et les actions à mener avec les professionnels légitimes.

Ce que nous voulons dire, c'est ce que nous préconisons : c'est la coordination entre toutes ces entités que l'on peut regrouper sous le vocable de « Services sociaux communs aux usagers ». Si l'on pousse notre imagination sous la forme d'une ambition utopique, nous pourrions devenir pionniers de la création d'une structure encadrante à dimension humaine, prenant en compte tous les domaines de vie de la personne nécessitant aides et accompagnements (à l'instar des maisons de services, des maisons de soins). Il s'agira de considérer en premier lieu la dimension sociale des personnes : sans la satisfaction des besoins de sécurité de base, il n'y a pas de projet viable.

Nous en serions entièrement fiers et satisfaits car les conditions d'exercice de notre métier « d'accompagnant cheminant » (cette expression insiste sur la nature et la mise en œuvre dynamique du travail d'accompagnement alors que le terme d'accompagnateur renvoie à une fonction plus figée plus formatée et contrainte par les exigences de l'organisation de travail) répondraient parfaitement à nos exigences morales et éthiques qui transformerait notre engagement en réelle MISSION de service public, c'est une façon d'entrevoir et de redéfinir les contours d'une mission qui garantit les valeurs de l'accompagnement.

Limites

Nous faisons le constat qu'il est impossible d'appliquer un même modèle d'accompagnement dans la durée dans un contexte économique et social en constante évolution sans le remettre en question. L'hétérogénéité des pratiques d'accompagnement, la multitude des demandes à satisfaire, la transformation incessante des dispositifs au ne permet pas d'instituer un modèle pérenne pour une catégorie d'individus bien définis.

Tout en nous fixant des objectifs ambitieux, les préconisations qui viennent d'être exposées, méritent d'être étudiées profondément pour être soutenables et réalistes.

En ce qui concerne le périmètre de notre recherche, il n'existe pas d'accompagnement/accompagnateur idéal : ni profil type, ni modèle idéal prédéfini, ni de solutions toutes faites, puisque pas définition répondre à une demande singulière comporte une part de créativité, de spontanéité et de réflexion que l'on ne peut contenir dans des algorithmes. Il n'y a pas une solution à trouver, mais un ou des chemins, une porte de sortie pour pouvoir entamer ou poursuivre une entreprise commune. Il y a davantage une hétérogénéité des pratiques et des variétés d'action, de façons d'agir et d'accompagnements possibles, qui s'adaptent aux problématiques individuelles du moment où la demande se fait, laissant le soin d'inventer ses propres réponses.

Développements

Devenir des pionniers de la création de structures encadrantes à dimension humaine, prenant en compte tous les domaines de la vie qui nécessitent aides et accompagnements à l'instar des maisons de services pluridisciplinaires.

Il est question ici, pour le sujet qui nous concerne, du domaine touchant à la nature même de la centralité du travail au sens anthropologique, tout aussi indispensable :

- Mobiliser les ressources des acteurs afin de favoriser une prise en charge plus rapide et plus adéquate des personnes en situation d'absentéisme ou de décrochage ;
- Saisir l'identité de l'accompagnement, ce qui est de plus en plus difficile, alors que se multiplient les dispositifs d'accompagnement ;

- Identifier les interrogations et les enjeux d'un renouvellement des approches et des questionnements ;
- Exposer ses interrogations et analyser les cas particuliers dans un espace d'échange de pratiques qui ont disparu ;
- Acquérir des outils pour inscrire le candidat dans une dynamique de réussite.

Méthodologie innovante

Nous avons imaginé un programme répondant à l'amélioration du bien-être des personnes accompagnées. Cela signifie que la prise en charge concerne l'atteinte de l'objectif (un accompagnement/un diplôme) mais aussi la prise en considération des besoins sous-jacents : l'objectif de l'objectif. Il s'agit d'accompagner avec un « effet » probant, immédiat, mais aussi un « effet retard » sur la durée. Le travail d'accompagnement étant conçu exclusivement pour la validation et l'acquisition d'une certification, peut s'affranchir, pour cibler des motifs aux effets futurs, dans le présent. En d'autres termes, le succès d'une VAE ne peut représenter réellement un succès que si et seulement si l'ensemble des buts complémentaires qui ont initié la demande sont atteints : l'utilisation du diplôme, la reconnaissance, la satisfaction etc. : la demande globale.

Ceci nécessite une investigation par une prise en charge psycho-affective incluant une perception subjective de leur problématique. C'est ce dont nous nous sommes efforcés de démontré tout au long de notre thèse.

L'accompagnement humain, invisible, non quantifiable, engage les subjectivités, les résultats doivent être à la hauteur des investissements humains aux enjeux considérables que ce travail nécessite.

19.4.4.2 Proposition de modèles de professionnalisation à l'attention des accompagnateurs

- Modèle 1 : Atelier d'analyse de pratiques pour accompagnateurs
- Modèle 2 : Atelier pour accompagnateurs experts (supervision)

MODELE 1 : Atelier d'analyse de pratique d'accompagnement VAE à l'attention des accompagnateurs VAE

- **Objectif** : Approche des demandes de VAE sous l'angle des motivations sous-jacentes en prenant du recul sur la pratique afin de changer le degré d'observation pour contrôler le processus VAE lié aux situations personnelles des personnes afin d'homogénéiser l'accès au dispositif
- **Périodicité** : une séance tous les mois, durée 3 heures
- **Public** : Conseillers et accompagnateurs VAE
- **Approche pédagogique** :
 - Analyse de cas apportés par les stagiaires ;
 - Elaboration de scénarios de prise en charge relationnelle ;
 - Constitution de groupe de paroles à visée pédagogique (élucidation)
- **Thèmes abordés**

Ils sont proposés à la première séance, puis validés ensuite avec les participants en fonction de leurs besoins et de leur actualité pour les séances ultérieures.

- Comment identifier les freins (et les vaincre) à la réalisation de la VAE et utiliser les ressources du candidat ?
- Comment améliorer la qualité de la relation accompagnant/accompagné pour éviter le décrochage par distanciation physique et psychologique ?
- Comment repérer, anticiper les comportements « décrocheurs » ?
- Comment rendre actif et/ou restaurer un collectif de travail pour enrichir les relations professionnelles ?

MODELE 2 : Atelier de supervision des pratiques VAE pour accompagnateurs « experts »

- **Objectifs :**

- Approche du dispositif VAE en relation avec les éléments du contexte économique et social autour de la réflexion sur les droits individuels en matière « d'éducation et de formation tout au long de la vie » pour décrypter l'ambivalence ou l'ambiguïté des textes et de leur instrumentation au regard de la complexité d'un paysage institutionnel en constante évolution ;
- Identifier des liens permettant d'approcher une meilleure connaissance de certains types de prise en charge et de rapports, en nous inscrivant dans une nouvelle définition d'une politique d'intégration, nous permettra peut-être de mettre en lumière la part cachée d'un potentiel humain inexploité ;
- Transmission des savoirs faire.

- **Périodicité :** une séance tous les 3 mois durée 3 heures

- **Public :** accompagnateurs VAE ayant une anciennement de cinq ans au moins dans la fonction

- **Approche pédagogique :**

- Constitution de groupe de travail
- Analyse de cas concrets et en cours et conséquence sur les prises en charge en termes quantitatifs et qualitatifs

- **Thèmes abordés :**

- La maturité professionnelle ;
- Valorisation des compétences construites par l'expérience ;
- La proximité : le partage d'une vision élargie ;
- Le collectif de travail et la coopération entre acteurs concernés par l'accompagnement des publics.

19.4.4.3 Proposition de modèles d'accompagnement à l'attention des bénéficiaires

- Modèle 3 : Atelier pour les candidats « décrocheurs »
- Modèle 4 : Atelier de suivi des candidats ayant abandonné définitivement leur démarche

Ces interventions représentent une prise en charge « relai » spécifique par des psychologues du conseil et de l'accompagnement, dans les cas dépistés de décrochages avérés (possibilités de reprendre l'accompagnement) ou de décrochages définitifs des personnes en besoin d'aide de réorientation. La participation à ces ateliers est basée sur le volontariat.

- Modèle 3 : Proposition de modèles d'intervention pour candidats

MODELE 3 Atelier pour candidats « décrocheurs »

Il s'agit d'un atelier différent de l'accompagnement « post VAE », prévu par le dispositif d'accompagnement pour prendre le relai après une décision de validation par le jury pour éventuellement de réorienter le candidat où lui permettre de compléter sa demande de certification par une inscription en formation dans le cas d'une validation partielle de la demande ou d'une demande de validation partielle acceptée.

- **Objectif :**

Inscrire les candidats dans une dynamique de réussite : remobilisation dans le sens d'un « réamorçage » dans le dispositif VAE. La conception de cet atelier a pour objectif d'aider les candidats à la réinsertion dans le dispositif VAE et de les inscrire dans une dynamique de réussite par un travail sur soi pour redonnant confiance en soi pour « recadrer » tout en remotivant le candidat.

- **Durée :** 15 heures répartis en 5 ateliers d'une durée de 3 heures espacés de 15 jours

- **Publics :** de « décrocheurs » en demande d'aide à la réinsertion dans le dispositif VAE et souhaitant vouloir se réappropriier le dispositif VAE. La participation est basée sur le volontariat
- **Approche pédagogique :**

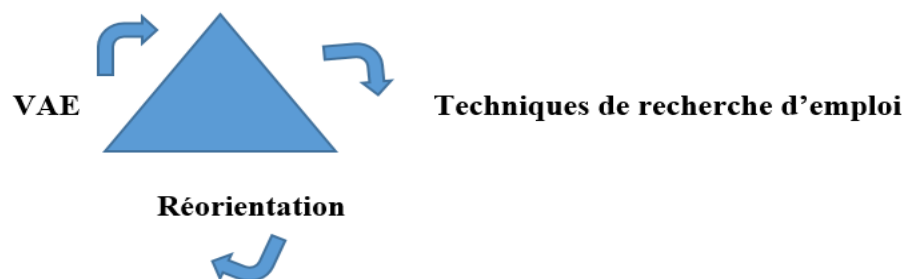
L'accompagnement est appréhendé comme un support de réflexions autonome et personnel.

- Aide approfondie sous forme de sous-groupes pour travail en commun assortie de plusieurs entretiens individuels au gré des besoins
- Structuration de l'activité, mis en action du sujet sur un travail centré sur ses compétences.

- **Thèmes abordés**

Approche du dispositif par simplification : décomposition en éléments distincts du « dossier d'expériences » VAE pour en faciliter la compréhension et diminuer l'anxiété lié à l'écrit. Le travail permet l'émergence de réflexions autonomes et personnelles pour s'approprier le dispositif : adaptation de l'accompagnement au fur et à mesure de l'évolution fluctuante de la situation de la personne accompagnée : prise en compte de la situation sociale du participant en priorisant les besoins :

Si une personne est en recherche d'emploi active au moment de la participation à l'atelier, cette donnée est considérée comme prioritaire au travail de VAE.



Le travail de VAE est facilitant et prédispose la personne à la recherche d'emploi, et à la mise en situation d'entretiens d'embauches.

MODELE 4 : Atelier pour candidat ayant abandonné définitivement leur VAE

- **Originalité :**

Absence de protocole et de consignes : rentrée et sortie libre, au gré des besoins des personnes, ce qui évitent de « perdre » les candidats ou qu'ils se perdent en ayant attendu trop longtemps une aide. L'atelier est conçu pour servir de transition vers l'élaboration d'un nouveau projet.

- **Public :**

La participation libre. L'Accompagnement des candidats qui sont entrés dans le dispositif VAE sans nécessairement n'avoir été accompagné ni même avoir remplis les critères de recevabilité.

- **Objectif :**

Remobilisation pour affiner un projet professionnel ou le redéfinir.

- **Périodicité :**

Absence de durée, l'atelier ayant une périodicité fixe.

- **Approche pédagogique :**

- Orientation dynamique et participative ;
- Exercices sous forme de jeux de rôles ;
- Constitution de groupe de paroles ;
- Thèmes libres.

19.4.4.4 Un exemple métaphorique d'accompagnement : une invitation au voyage

L'accompagnement en VAE est un chemin long et difficile, comme un voyage il se prépare pour être le plus réussi possible par anticipation de complications.

I Avec qui ?

Son interlocuteur : « S’essayer ensemble » et « s’évaluer mutuellement »

C’est la qualité de la rencontre entre deux personnes, deux subjectivités qui va déterminer la possibilité de faire un chemin ensemble. L’attirance physique (au sens d’attraction inconsciente) permet d’aller plus loin (s’ouvrir, dire de soi, se confier) dans l’exploration d’un autre qui repose sur une proposition au sens d’invitation où la séduction joue un rôle.

Au contraire, les réactions des accompagnateurs qui suivent sont l’expression d’un rejet : « *Je ne veux pas travailler avec lui ou elle !* » doit être entendu comme une impossibilité de faire alliance et compris comme ce qui s’exprime ainsi : « *Je ne lui fait pas confiance !* » (Pour s’engager dans un travail qui doit être produit en commun).

II Où ?

L’écologie où peut s’élaborer la co-construction : « vivre ensemble »

L’espace de travail est imposé. Dans la pratique, il est rare qu’il soit conçu et mis à disposition dans des conditions appropriées aux types d’activités et à leurs besoins spécifiques car en général (en raison de la complexité et de la variabilité des besoins des collaborateurs et également vis-à-vis des couts supplémentaires que cela engendrerait), aucune étude est faite auprès des usagers pour l’attribution des bureaux. La crise de l’espace n’est pas qu’immobilière. La question des espaces de travail est toujours resté un problème sensible. Il existe une définition d’espace de travail « convenable » au sens du comité d’hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)¹⁸¹ mais la plupart du temps, il faut bien faire ce que l’on a à disposition.

Lorsque l’espace de travail du professionnel est dédié à l’accueil du public, ce qui est le cas en VAE, il doit être accueillant et protecteur, de sorte que la personne se sente suffisamment à l’aise (pour son corps, son esprit) pour permettre à la fois le retrait du monde extérieur comme il va (création d’une bulle préservée des contingences du quotidien – de l’un et de l’autre -

¹⁸¹ Les missions du comité d’hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) sont dès Direction de l’information légale et administrative (Premier ministre) sont désormais exercées depuis le 1er janvier 2020 par le comité social et économique (CSE).

momentanément neutralisées) ; ainsi que de l'environnement physique immédiat (pour ne pas être gênés par les nuisances sonores des espaces voisins qui peuvent déconcentrer et « brouiller » les messages verbaux et non verbaux), ce qui a pour effets de « casser » la dynamique du dialogue et de créer un environnement in sécuritaire. La question de l'espace de travail est loin d'être anecdotique. L'espace de travail qui est attribué est aussi le signifiant de la considération que l'on accorde à l'occupant, quelles que soient ses missions : le confort, les choix et la qualité des matériaux, l'éclairage etc.).

Illustration 49

□ Avoir tous les moyens pour accompagner

Une conseillère en VAE doit organiser un atelier d'accompagnement VAE au ... café du coin car il n'y a pas de local disponible au moment où est programmé son atelier. Exaspérée, elle précise que ce problème est un casse-tête de tous les jours, car elle partage un bureau avec son collègue et le problème d'espace se pose également pour effectuer des entretiens individuels, elle doit trouver un espace disponible pour recevoir ses candidats.

Refusant d'animer l'atelier dans un espace inapproprié elle est prête à « jeter l'éponge », c'est-à-dire annuler l'atelier, pour le reprogrammer à une date ultérieure... ou pas selon qu'une solution soit trouvée ou non par sa hiérarchie. Elle se dit lassée de se battre pour pouvoir travailler dans de bonnes conditions, non pas pour elle uniquement, mais surtout pour SES candidats. L'importance des conditions matérielles d'accueil est d'autant plus importante, lorsqu'il s'agit de préparer les candidats à l'oral et qu'il est important de les mettre en situation identique aux conditions de passation de l'oral devant le jury de validation VAE afin que l'exercice de « répétition » soit efficace par une mise en situation au plus près de la réalité !

III Par rapport à quoi ?

Les chances de réussite sont liées à une bonne connaissance de l'objet, c'est-à-dire à la nature même du dispositif qui les relie et dans laquelle chaque protagoniste s'est engagé : un « attelage » : une opportunité stratégique.

Au-delà de l'engagement moral qui s'instaure grâce et dans la durée de la rencontre, la signature du contrat (convention d'engagement) vient apporter à la fois un garde-fou à la nature de la relation - tel un rappel à l'ordre de ce pour quoi l'on s'est rencontré par la création de l'existence d'un tiers (l'institution) qui officialise et donne par l'existence d'un coût financier son caractère « d'offre de service ». En même temps, ce tiers, à la fois instance de validation (à qui on aura – l'un et l'autre – à rendre compte) enlève à la relation son caractère « romantique » en la dépossédant de sa nature anthropologique qui permettrait qu'un lien -autre que marchand - se développe et s'approfondisse à l'instar de toute autre rencontre entre deux êtres dans la vie courante. Or, la relation humaine est indissociable du travail d'accompagnement.

Le lien qui est en quelque sorte privé de ses racines va durer le temps de l'accompagnement qui comprend un début, un développement sur une durée prédéfinie dans le contrat (dans tous les cas théorique), et une fin, en l'occurrence programmée.

IV Pourquoi faire ?

Pour « envisager » l'accompagnement comme un voyage à deux, où chacun trouverait utilité et plaisir à l'aventure du projet commun.

Cela suppose, même si ce point n'est jamais explicite, qu'il existe un choix pour l'accompagnant de « consentir » à accompagner ou pas un demandeur, ce qui place ce dernier, contrairement à ce que la déontologie exige, en position d'infériorité par rapport au décideur (qui a le pouvoir de dire non, et même si le motif est argumenté et le refus légitime, en réalité ce pouvoir est discrétionnaire, car il est facile d'instiller le doute sur les capacités d'une personne en position de demande). Le demandeur n'est donc plus son alter ego, la relation étant dissymétrique. Décider d'accompagner est pour l'accompagnateur lourd de conséquences ; pour le demandeur c'est de ne pas être accompagné qui est lourd de conséquences !

Nous nous situons ici, à la toute première étape de la rencontre, il s'agit ici de critères de discriminations « officieux » qui sont issus de l'intersubjectivité, d'un ressenti, qui intervient bien en amont des critères officiels de recevabilité d'accès au dispositif, ils sont premiers, ils interviennent et se déterminent presque instantanément et simultanément au premier échange avec l'autre. L'expertise acquise par une longue expérience de l'exercice, les compétences, le tact et le savoir-faire forment un « tout intuitif » qui permet de donner un visage et en quelque sorte de personnifier l'accompagnement avant même de savoir s'il va advenir. Cette

appréciation est indissociable de l'évaluation subjective de la personne et de son potentiel de réussite.

Quel que soit la forme et le domaine où l'accompagnement va se réaliser, il provient - d'abord et avant toute référence à un cadre et un dispositif - de la création d'un lien sans lequel la relation ne peut s'instaurer durablement, lequel lien va être à la fois éprouvé et fortifié. Accepter l'accompagnement équivaut à une validation de recevabilité sur le plan administratif mais également à une redevabilité sur le plan humain.

En poussant la métaphore du voyage, à l'instar de l'accompagnement, il est composé :

- Des vivres : une dynamique sans laquelle aucune action n'est possible (volonté, effort, confiance) ;
- D'une destination : le but, le projet ;
- Des dates de départ/d'arrivée : les limites temporelles ;
- Une durée : le temps de l'accompagnement qui est fait d'explorations dans des territoires choisis, de chemins parcourus ensemble et des expériences que l'on en retire (les *feedbacks* sont indispensables pour pénétrer la complexité) ;
- Des bagages : ce que chacun apporte et met à disposition de l'autre pour faciliter l'entreprise (compétences, personnalité, qualités intrinsèques etc.) ;
- Des billets : avoir satisfait aux critères d'éligibilité (accessibilité administrative) ;
- Un plan d'accompagnement : une carte du territoire à explorer, un projet se conçoit et s'élabore en parcourant (la découverte n'est pas prévisible !) ;
- Un contrat : qui énoncent les obligations et droits réciproques (paiement/ assurance /clauses d'annulation).

V La mise en route : adéquation naturelle a un mode relationnel

Le mode d'intervention et ses modalités sont ajustés à la personnalité et à la problématique de la personne à accompagner (choix du « véhicule » selon le partenaire).

Des exemples d'initiatives :

- Créer une formation pour accompagnateurs de hauts niveaux, réalisée par des psychologues du travail (sensibilisés à la clinique du travail), spécialistes de l'orientation, ayant une formation clinique, capables de suivre des projets transversaux ;
- Création d'approches modélisables et exportables à d'autres types d'accompagnement sociaux et professionnels, mais seulement à partir d'une étude d'envergure (à partir d'enquêtes) embrassant la totalité d'un parcours de vie.

19.4.4.5 Un exemple de pratique d'accompagnement éprouvée

I - « ETUDE DE RECEVABILITE »

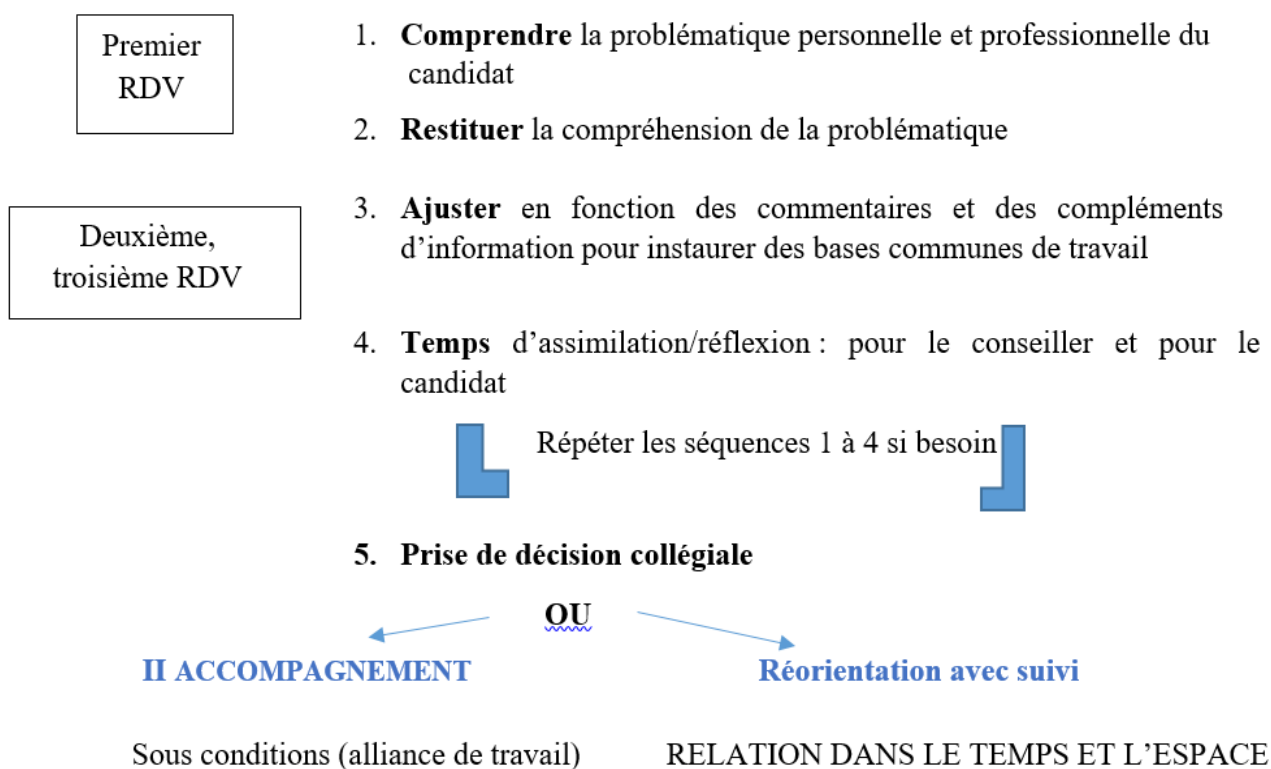


Figure 29 : Description d'une pratique d'accompagnement en VAE

Résumé

Changer les pratiques éliminatoires dans le processus d'accompagnement en pratiques d'inclusion au sens large permet d'être en symbiose avec la philosophie et l'essence même du dispositif (inclusion, développement, sens du travail). Ce projet nécessite L'accompagnement est indissociable des dispositifs qui contribuent à la formation des hommes et leur émancipation comprise comme une véritable mission sociétale pour lutter contre toute forme d'exclusion. Ces réflexions débouchent sur des propositions sous forme de modèles et des pistes de recherche pour combattre les phénomènes d'abandon.

Chapitre 20 Un regard critique sur le métier, non sur le professionnel

20-1 L'intérêt de disposer d'un terrain d'observations : prendre sa pratique comme objet de recherche

L'observation des processus d'appropriation des pratiques d'accompagnement sont rendues possibles grâce à l'inclusion du chercheur dans la structure de travail. Ils sont une lente construction qui s'élabore au fil du temps en fonction des développements de l'organisation de travail, laquelle elle-même est tributaire d'aléas, de perturbations conjoncturelles et de changement de politique et de direction. Le chercheur qui est intégré à une structure de travail depuis plusieurs années sera en mesure d'identifier les différents modes de fonctionnement de chacun au travail sans lesquels on ne peut identifier des phénomènes avec le recul et l'objectivité nécessaires.

L'expérience acquise en VAE depuis douze ans nous a donné l'occasion au-delà du travail prescrit, de repérer les méthodes et les habitudes de travail, ce que les acteurs s'autorisent ou pas, ce qu'ils acceptent tolèrent ou refusent, la possibilité ou non de tenir compte des règles déontologiques, comment se forge leur l'identité au travail leur permettant de prendre des initiatives ; ou au contraire, comment se diluent les individualités au nom du groupe sous des pressions organisationnelles et qu'elles sont leurs réactions face à telle ou telle contrainte ou changement de procédure inopiné.

Les relations interpersonnelles que nous avons développées avec nos collaborateurs nous permettent de compléter nos connaissances par le dialogue qui s'est instauré au fil du temps entre nous et les autres acteurs. La sympathie, voire l'amitié qui s'est construite a facilité les échanges pour aborder des sujets délicats tels que celui des méthodes de travail. C'est donc dans un climat de confiance que nous avons pu engager d'une manière naturelle, des discussions sur des sujets aussi délicats et personnels que la liberté ou non de disposer ou de faire certaines actions. Ainsi, il est aisé de repérer qu'elles sont les habitudes de vie au travail de chacun, quels sont leurs repères et leurs ressources. Cela nous a permis de disposer d'un certain nombre d'éléments de compréhension des comportements au travail, qui apportent à chaque fois des éclairages supplémentaires à nos réflexions.

Notre objet de recherche nous a amené depuis plusieurs années à orienter nos observations et nos questionnements. Ainsi, en symétrie, ceux qui connaissent notre intérêt nous abordent

aisément justement parce que nos rapports avec les autres, les échanges informels que nous avons pu développer, les réactions que nous avons pu recueillir à travers des événements liés au travail, ou même plus personnels, nous ont fourni des informations précieuses pour apprécier certaines conduites professionnelles et réfléchir aux possibilités d'infléchir certaines tendances afin d'endiguer le problème des abandons dont il a été question tout au long de notre travail. Il est permis de penser qu'un œil professionnel aiguisé par l'ancienneté a facilité et guidé les orientations de nos observations susceptibles d'intéresser de près ou de loin notre recherche¹⁸².

20-2 Rendre visible des pratiques pour évaluer sans juger

Le concept de capital humain que nous avons abordé nous a permis d'approfondir notre réflexion sur la question de l'accès au dispositif VAE, au-delà de l'égalité des chances et de l'égalité des résultats. L'ambition est d'atteindre le plus haut degré possible de justice sociale grâce à un examen attentif des demandes d'accès au dispositif. La question n'est pas ce que la VAE permet d'obtenir, mais pourquoi certains, finalement, n'y ont pas droit. Nous tenterons de répondre en soulevant la question de l'exercice d'une certaine forme de pouvoir par ceux qui ont la charge du contrôle de conformité des dossiers de VAE. En effet, ce contrôle peut générer des exclusions dans la manière dont ce contrôle s'effectue avec plus ou moins de discernement, d'attention et d'aptitudes.

20.2.1 Le contrôle de conformité des dossiers VAE par les accompagnateurs. Satisfaire aux prérequis : inclure ou exclure

A travers l'optimisation du dispositif nous visons une contribution à un projet de société inclusif en militant pour une VAE plus juste. La VAE peut agir comme un « sucre lent » sur la « santé » sociale et psychologique des individus en les rendant plus résilients.

Les modalités de classement en abandon des demandes, dont nous comprenons la fonction peuvent paraître révoltantes. Tout se passe comme si les candidats concernés avaient intériorisé le fait que leur accompagnateur possède un pouvoir sur eux, celui de décider de leur sort (et par

¹⁸² Les événements les plus marquants de la vie du service VAE ont été consignés chronologiquement dans un journal tout au long du travail d'écriture de la thèse.

conséquent de leurs attentes, de leurs espoirs contenus dans leur projet) et celui de décider de mettre fin à leur demande de manière souvent discrétionnaire voire despotique. Dans ce cas, ils n'ont pas d'autre choix que d'accepter la décision de classement sans suite de leur demande lorsqu'elle « tombe ». Ils peuvent ressentir cela comme une injustice ou un abus de pouvoir de la part des accompagnateurs alors que la démarche VAE est un droit.

La sélection des candidats obéit à un phénomène de disqualification des candidatures due à l'existence de prérequis liés aux étapes du processus d'accompagnement pour réaliser une VAE.

20.2.2 Quatre prérequis indispensables pour déclarer une candidature recevable : quatre formes de pouvoir ?

Les critères de conformité correspondent à des prérequis qui n'ont rien à voir avec ceux demandés pour entrer en formation pour une certification donnée (qui sont relatifs au dispositif de VAPP). Ces prérequis induisent quatre types d'élimination des demandes dès l'entrée dans le dispositif et ainsi tout au long du cheminement dans celui-ci. Le contrôle de conformité des données passe par le franchissement d'étapes et fonctionne telle une centrifugeuse destinée à éliminer les demandes non « conformes ».

Comme vous pouvez le voir analysé dans la démonstration ci-dessous, les examens des demandes se font sur quatre niveaux successifs. Etre recalé à un niveau est rédhibitoire.

- 1^{er} niveau / 1^{er} prérequis : **DETERMINATION**

Le droit d'accès détermine les critères de recevabilité administratifs et légaux

Le pouvoir de la loi

- 2^{ème} niveau / 2^{ème} prérequis : **CONTROLE**

Le rôle du conseiller est de contrôler les critères de recevabilité administratifs définis par la loi. La non-conformité administrative élimine la demande

Le pouvoir de refuser la recevabilité administrative de la demande

- 3^{ème} niveau / 3^{ème} prérequis : **EVALUATION PEDAGOGIQUE**

L'accompagnateur évalue les capacités et compétences du candidat et la nature de ses expériences professionnelles

Le pouvoir de refuser l'avis de conformité pédagogique

- 4^{ème} niveau / 4^{ème} prérequis : **EVALUATION SUBJECTIVE**

Le pouvoir de refuser d'accompagner

Figure 30 : Représentation des quatre formes de pouvoir

20.2.3 Le contrôle de conformité des demandes : un pouvoir d'élimination des demandes ?

Ces quatre types de contrôle mènent-ils à des abus de pouvoirs ? Si le premier prérequis repose sur des exigences objectives (définies par la loi) les trois suivants font intervenir la subjectivité des intervenants. Il y a là tout une gamme d'appréciations subjectives qui aboutissent à des éliminations. Ces décisions sont difficilement contestables.

Pour le premier et deuxième prérequis (concernant les critères légaux et leur vérification par le conseiller), il est facile de démontrer que les preuves présentées sont insuffisantes ou incomplètes puisqu'elles sont définies par la loi. C'est incontestable : les preuves existent ou n'existent pas. Par contre lorsqu'elles sont fournies, leurs identifications, examens et parfois traductions d'une langue étrangère en français, ont parfois raison de la perspicacité et de la persévérance des personnes chargées d'examiner les documents de preuve.

En ce qui concerne le troisième prérequis (évaluation pédagogique), le niveau d'un candidat semble incompatible avec le niveau visé du diplôme sollicité et le niveau de difficulté du travail de VAE. Si l'accompagnateur évalue la demande comme « recevable » alors que le pronostic est négatif, il sait qu'il y a une prise de risque : l'enjeu étant de soutenir une personne par un accompagnement rigoureux et soutenu avec peu de chances d'aboutir à une réussite (obtenir une certification). Les attentes du candidat seront grandes, pour lui il s'agit d'un défi à relever. Le candidat a tout à gagner, il s'en remet à son accompagnateur qui s'est engagé à l'amener à l'aboutissement de sa démarche, équivalent à une promesse de réussite. L'accompagnateur quant à lui à tout intérêt à ne pas s'engager à accompagner une personne dont les capacités semblent insuffisantes rendant le travail d'accompagnement compliqué et pouvant compromettre son organisation. C'est pourquoi, dans ce cas, la demande est refusée.

Chaque pouvoir s'exerçant par les évaluations successives hiérarchise et élimine les demandes (selon un pronostic favorable ou défavorable). La figure ci-dessous nous permet de nous représenter plus concrètement le phénomène de filtrage progressif des demandes. Pour la compréhension de notre raisonnement, nous avons appelé P1, P2, P3, P4, les quatre pouvoirs correspondants aux quatre prérequis décrits à la figure 30.

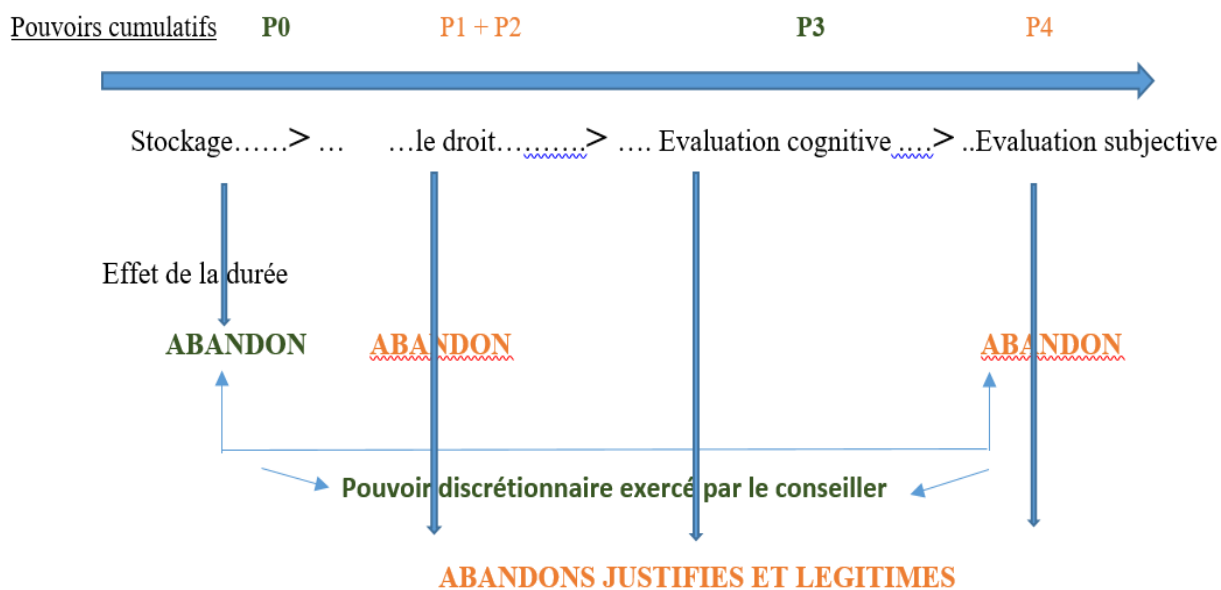


Figure 31 : Exercice de contrôle de conformité des demandes de VAE

✦ *Commentaire : sélection des bons candidats ?*

Tout se passe comme si ce système de contrôle menant à l'annulation d'une quantité de dossiers par le classement en abandon dont la conséquence concrète est l'éradication pure et simple de la démarche VAE, se faisait au profit d'un ensemble de personnes plus « performants », ou plus « conformes » aux « standards », c'est-à-dire n'appelant aucune investigation particulière supplémentaire, laquelle serait forcément difficile à mettre en œuvre à ce stade.

Les pratiques éliminatoires font apparaître un type de ségrégation. Le « classement sans suite » d'un dossier abandonné « abaisse » la fonction¹⁸³ et réduit sa part noble relative à son utilité sociale. Un manque de volonté, de temps peut-être pour rechercher des solutions pour savoir

¹⁸³ Nous parlons d'un abaissement de la fonction dans le sens qu'éliminer un nombre incalculable de demandes sans motifs clairement identifiées a pour conséquence d'abolir purement et simplement le recours à un dispositif utile socialement. En privant quelqu'un de son usage, on le prive des apports du dispositif : son essence, sa fonction, son efficacité, son potentiel de développement pour la personne. Par cette pratique d'élimination arbitraire des demandes, la mise en œuvre du dispositif VAE est réduite à une préhension trop technique ingrate et figée.

pourquoi « ça résiste », réduit la personne à une « demande-objet » et non à une « demande-projet » incarnée et individualisée (le rapport du professionnel au sujet désirant).

Un autre type de ségrégation, apparaît plus légitime en ce qui concerne l'évaluation pédagogique qui s'avèrerait négative (lorsque les capacités des personnes sont insuffisantes pour certains, comparativement à d'autres, plus diplômés, initiés etc. pour lesquels l'étape de l'évaluation est simple, et même parfois presque une simple formalité !). La question est : l'évaluation pédagogique sur laquelle repose tout le devenir de la démarche, est-elle un outil fiable de prédiction d'un succès ou d'élimination des demandes vouées à l'échec ? Ou au contraire est-elle un moyen pour les accompagnateurs de se situer par rapport à leurs propres aptitudes en s'autoévaluant et en prenant conscience de leurs limites : les moyens et le temps disponibles, la charge de travail et surtout leurs propres capacités à répondre ou non à la complexité. Or l'évaluation pédagogique ne peut être ni rigoureuse, ni rationnelle, ni objective. C'est bien un réel pouvoir dont est détenteur l'accompagnateur et qui s'exerce pour dire : OUI ou NON.

La décision de « non recevabilité pédagogique » est-elle légalement contestable par l'intéressé ? Auprès de qui ? Si oui, sur quoi peut-elle se fonder ? Si non, la décision prise par l'accompagnateur a le même statut qu'une décision légale. Cela peut conduire à des dérives dont l'une serait de « choisir les candidats » et trier les demandes pour exercer sa mission dans de bonnes conditions tout en augmentant ses performances ! Est-ce une bonne pratique ? En tout état de cause, ces phases successives éliminatoires peuvent se cumuler et aboutissent à un « délestage » d'une quantité impressionnante de demandes.

Il s'exerce un réel pouvoir, qui se dissimule sous l'expertise professionnelle et qui révèle une autre face du travail d'accompagnement qui conduit à l'exercice d'une pratique qui peut créer de l'injustice et accroître l'exclusion en éliminant les plus « faibles », les moins réactifs et/ou les moins aguerris aux technologies informatiques. S'agit-il des demandes les moins conformes à un travail d'accompagnement ordinaire ? Celles qui n'attirent pas ou pas assez la curiosité ? Le problème posé ici est celui de la dimension subjective du travail.

La réalisation d'une VAE dépend bien de l'exercice d'un pouvoir qui se décline par phases éliminatoires qui forment un ensemble inintelligible d'abandons de toutes natures. A partir d'une sélection reposant sur des critères légaux et administratifs, l'accompagnateur, sans en avoir forcément conscience crée des exclusions, des effacements de projets générateurs

d'injustices par éliminations des demandes moins « conformes » aux « standards », aux attentes organisationnelles, ainsi qu'aux exigences des accompagnateurs quand elles existent.

20-3 Pourquoi des composantes du travail d'accompagnement VAE sont-elles éliminatoires ?

Si nous souhaitons nous attaquer au problème du stockage des dossiers de demandes de VAE, il s'agissait en tout premier lieu d'élucider pourquoi le candidat - ET - le dossier avaient échoué (au deux sens du terme) ? Les accompagnateurs avaient-ils conscience qu'ils participaient à une injustice en faisant grossir de façon exponentielle une catégorie de demandes définitivement perdues par immobilisme, commodités, passivité, incompétences, manque de persévérance etc. ? Le fait est que ces demandes figées sont devenues invisibles par des petits arrangements avec une conscience professionnelle quelque peu malmenée. Intervenir sur la quantité en éliminant des demandes est-ce une opportunité pour se « décharger » d'un certain nombre de dossiers ? Nous vous exposons quelques éléments de réponses.

20.3.1 Contrer la complexité en l'éloignant

Comment rendre le travail gérable lorsque la charge est trop lourde ? Logiquement, diminuer le nombre de demandes « complexes » permet de dégager du temps de travail pour pouvoir assumer la charge de travail.

Pour l'accompagnateur en VAE, s'attacher à travailler sur l'invisible n'est pas « humain », c'est-à-dire conciliable avec le travail « ordinaire », il faudrait être un professionnel hors norme ! Tout se passe comme s'il fallait insérer un accompagnement psychologique se cumulant - pour un temps - à l'accompagnement classique (lequel n'aurait pour seule finalité que la production d'un écrit). L'accompagnement est par essence thérapeutique qui s'imisce dans le travail de VAE. Le professionnel de l'accompagnement doit savoir gérer les phénomènes en ayant toujours à l'esprit la survenue de risques de décrochage ! Pour cela, il faudrait pouvoir agir sur les demandes au cas le cas. Ce qui dans l'organisation de travail décrite est impossible à concevoir d'une manière systématique. En effet, la charge de travail est trop importante pour explorer et prendre en charge les résistances des individus, décrypter leurs dilemmes etc. Cela demande une analyse puis une synthèse ardue de la genèse du décrochage ou de l'abandon (qui pourrait être requalifié en intention d'abandon provoqué par un

décrochage) en procédant à une compréhension la plus en amont possible de l'événement déclencheur, quand celui-ci est repérable.

Faute de faire ce travail et assurer un suivi rigoureux (difficilement tenable durant le travail ordinaire), le dossier est classé en abandon : il s'agit d'une décision du professionnel et non du candidat. Ainsi, le choix de « classement en abandon » par l'accompagnateur laisse penser que c'est le candidat qui abandonne alors qu'en réalité c'est faux. De plus, le classement est effectué sur un motif fallacieux : laisser passer suffisamment de temps (de stockage) pour que le dossier soit irrécupérable et pour pouvoir en déduire injustement que le candidat a abandonné sa démarche ! Si l'on voulait être plus précis, il vaudrait mieux dire : le candidat a été « forcé à » l'abandon, lorsqu'aucune solution n'a été apportée à ces requêtes au moment où il en avait besoin en lui donnant une deuxième chance.

Il ne s'agit pas ici, de critiquer le travail des accompagnateurs ni de les juger. Lutter contre les abandons suppose un examen beaucoup plus fin des demandes : en analysant les motivations à s'engager, tout comme les motivations à se désengager afin de remédier aux effets dévastateurs qui conduisent tous à une perte de chances qui peuvent être identifiées par des propos tenus par un accompagnateur dont le sens est sans équivoque possible :

« Je ne m'occupe pas de ce dossier, il est ingérable ! » ; « la personne a disparu ! » ; « elle ne répond pas à mes messages ! » ; « elle n'est pas venu au rendez-vous ... A l'atelier collectif ... Elle se moque de moi... Je n'ai pas que ça à faire, de relancer ! » etc.

L'écueil, le malheur, serait d'en faire une histoire personnelle par une interprétation hâtive et définitive des comportements et attitudes des personnes accompagnées !

20.3.2 Agir sur les contraintes temporelles

Si les classements sont comptabilisés en abandons, la raison principale est en rapport avec les contraintes de temps auxquelles sont soumis les accompagnateurs qui les empêchent d'approfondir des questions qui auraient mérité d'être traitées. Abandonner une VAE, c'est bien souvent pour les demandeurs ne pas avoir suffisamment de ressources : humaines, matérielles. Les accompagnateurs sont dans l'entre-deux de l'accélération et de l'attention. Cette problématique a été portée par des accompagnateurs qui ont pu représenter un nouveau métier ou une nouvelle fonction. Comment accompagner efficacement et saisir ce temps nécessaire

pour approfondir des questions dans le cadre d'un travail d'accompagnement limité dans le temps ? Cette question n'est pas aisée à résoudre. En effet, des incompatibilités apparaissent entre :

- Les moyens d'action concrets mis à disposition, ce que les acteurs arrivent à s'approprier (les conditions matérielles, les outils, les procédures et méthodologie, les espaces dédiés au travail d'accompagnement)
 - Pour le professionnel de l'accompagnement, il s'agit de créer à partir des conditions matérielles, les conditions psychologiques au bien-être du candidat ;
 - Pour le candidat, pouvoir s'approprier l'environnement de travail mis à sa disposition, qu'il soit physique, relationnel, procédural (les normes institutionnelles : le cadre administratif et légal VAE et les attentes institutionnelles vis-à-vis de la validation).

- Et les temporalités imposées des phases de l'accompagnement par l'organisation de travail.

Si l'on s'intéresse aux effets du temps, il y a incompatibilité entre accompagner au sens noble du terme (relation d'aide, attitude bienveillante) qui est un temps long, avec le temps « gestionnaire » et le temps règlementaire qui obéissent aux impératifs comptables de la logistique du traitement des dossiers et qui s'attachent plus au « produit VAE » en termes de rentabilité plutôt que de réfléchir à une prise en charge plus étendue prenant en compte la satisfaction des usagers vis-à-vis du dispositif, ce qui aurait pour effet d'accroître son attractivité et donc son utilisation. Mais on ne peut reprocher à un service comptable de ... s'occuper d'encaissements !

Par ailleurs, la tendance des Pouvoirs publics à vouloir réformer la VAE dans le sens d'un raccourcissement des délais, est sans cesse réclamé par les législateurs comme si le temps de réalisation avait un rapport certain avec le taux de réussite !

Le temps de l'accompagnement par essence généreux est incompatible avec les délais administratifs et légaux : durée de validité du contrat (droit des contrats), délai pour constituer les jury (droit du travail et organisation du travail), règles de fonctionnement des résultats (droit de la formation professionnelle).

Nous admettons, qu'il est très difficile de concilier tous ces impératifs, la logistique du traitement des dossiers et les contraintes liées aux différents modes de financement qui ont eux-mêmes leurs propres logiques de progression et leurs propres exigences en termes de délais de réponses, de réflexions, de formalisation.

Une approche sensible répondant au rythme naturel de l'élaboration de la pensée pour créer, écrire etc. ne peut imposer à la personne un délai de conception (différent du temps d'accomplissement) qui procède d'un ordonnancement séquencé (dans le jargon on parle de *process*) qui lui est imposé par une organisation de travail (la logistique du traitement des dossiers et les contraintes liées aux différents modes de financement ont eux-mêmes leurs propres logiques de fonctionnement et leurs propres exigences en terme de délais de réponses)

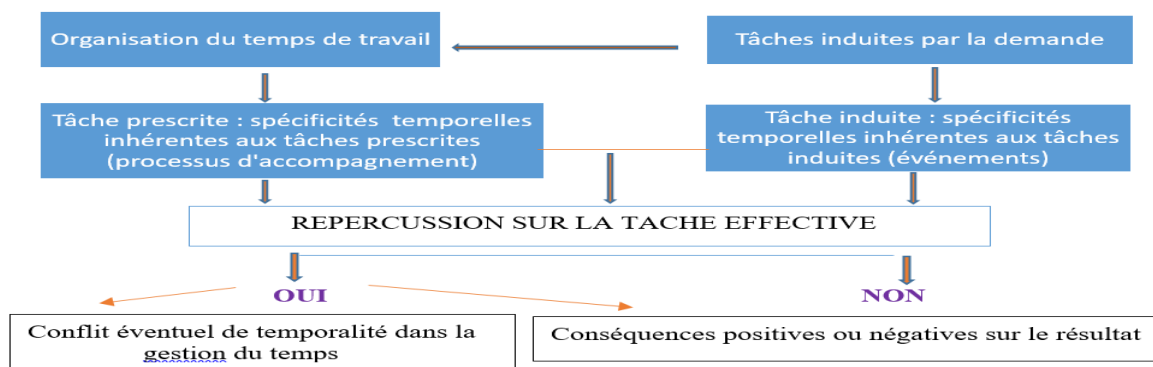


Figure 32 : Relations entre le temps de travail, la tâche prescrite, la tâche induite et la tâche effective de l'activité réelle d'accompagnement (d'après Lancry, 1998)

Ces différentes modalités d'analyse de la durée influent sur la relation du candidat avec son accompagnateur : sa qualité, son devenir, le soin apporté aux échanges et leurs autorégulations pour la transmission et la validation des informations.

L'accompagnement demande de la présence, du décodage, du *flow* (au sens de Dewey, temps présent suspendu, expérience d'immersion), du temps non chronologique (différent de la durée contractuelle imposée) du temps d'assimilation (gestion de la relation humaine duelle, connaissances, pédagogie). Le processus de construction - création du travail demandé (« dossier d'expériences ») - passe par une déconstruction de son histoire (les parcours personnel et professionnel sont intriqués). Le temps psychologique d'élaboration du travail demandé : l'envisager, le penser, l'agir, se l'approprier etc., la confrontation à sa propre histoire intime et ces temporalités propres aux remémorations pour la relation à l'écrit et leurs

productions sont asynchrones. La nature même de l'exercice VAE impose une temporalité qui découle du processus. Or, le travail impose la convocation de l'intime : un remaniement de l'identité personnelle et professionnelle. Il s'agit d'accompagner des comportements par la compréhension fine des motivations, la résolution de problèmes naissants etc.

Dans tous les cas, extirper les événements les plus significatifs, nécessite une réorganisation de son histoire - par une mise en ordre et en perspective, un tri sélectif et qualitatif de ses missions - laquelle doit être réalisée avec discernement concernant le choix des expériences professionnelles les plus significatives au regard des compétences que l'on possède et dont il faut prouver la nature et les modes d'acquisition.

Le réagencement de son histoire nécessite des réajustements psychiques (remémorations positives ou traumatiques liées ou pas avec un événement concernant un autre domaine de vie) où l'intime est convoqué : non seulement par l'expérience de la rencontre avec un autre (temps passé, rencontre, qualité de la relation, degré de sympathie etc.), mais aussi par le dévoilement de son histoire, ce que l'on peut dire de soi ou révéler à un moment donné de sa vie, adressé à cet autre.

Dans ce domaine, nous voyons que l'on ne peut en aucun cas prédire les effets du temps excepté que plus la relation se prolonge plus il est possible de l'approfondir. A l'inverse, plus l'absence de contacts se répète et se prolonge plus la relation est vouée à disparaître.

20.3.3 Le temps : facteur-clé de la qualité de l'accompagnement

La question du rapport au temps nécessaire à un accompagnement efficient est une approche qui permettrait de résoudre en partie la question des dossiers classés en abandon : quel est le temps nécessaire pour poser les bases d'un travail qui va mobiliser deux personnes liées entre elles pendant plusieurs mois, le temps nécessaire pour constituer le dossier VAE ?

De quoi ce temps est-il constitué ? La gestion des temporalités lié au dispositif relève du rôle des accompagnateurs. Il s'agit de franchir les différentes étapes de la procédure dans une durée qui dépend d'une échéance fixée à l'avance par le type de prise en charge financière de la démarche. Qu'en est-il du temps où il ne se passe rien ? Ce temps ne débouchant sur rien d'autre qu'un classement. Alors que l'abandon souvent constaté dans les enquêtes sur la VAE est lié

au fait que la procédure est trop longue. Sur cette question, Havet (2014) apporte un élément de réponse et précise que les prestations d'accompagnement en réduisant la complexité du travail réduisent la durée du parcours VAE. C'est une raison de plus pour abolir ce « temps mort » « dépensé » en amont de l'abandon !

Il est légitime de rendre le travail moins pénible, voire le travail agréable par des procédés informels mais cela ne doit pas se faire pas au détriment d'autres demandes plus difficiles à instruire. L'invisibilité du geste entraîne l'invisibilité des personnes accompagnées en les éliminant. Il faut proscrire la mise en périphérie (souvent sans issue possible) des demandes qui crée de l'injustice, au prétexte du respect de la liberté et de l'autonomie de l'autre, à ne pas décider à sa place.

20-4 Conséquences sur les demandes

Faire entrer certains dans un processus d'autonomisation et d'émancipation ne doit pas en exclure d'autres et encore moins discriminer quelqu'un quelle que soit l'issue pressentie. Cela suppose de ne pas rendre visible ce que l'on ne veut pas voir. Au contraire, tout doit être mis en œuvre pour inclure le plus grand nombre de candidatures possibles dans le dispositif. Une injustice entraîne un préjudice et appelle réparation par et pour celui qui la subit. L'invisibilité des motifs de classement des dossiers en abandon, quel que soit leur état d'avancement et leur(s) motif(s) de blocage a pour effet de soustraire, ce qui renvoie à perte ou échec. De plus, du seul point de vue économique, cela met en péril l'existence même du dispositif qui devient non rentable.

20.4.1 L'effacement social

Des interprétations, des suppositions, des supputations conduisent à l'effacement de l'autre, son gommage, sa négation et son anonymat définitif dans une communauté de « non-élus » indéfinis et sans nom.

Notre étude interroge la nature du lien entre l'accompagnateur et le demandeur régit par un contrat formel entre eux définissant les rôles de chacun, leurs obligations ainsi que leurs droits et devoirs, mais également par un contrat informel qui les lient réciproquement par une obligation morale de réussir. Lorsqu'un dossier est classé, administrativement, c'est un dossier

qui est abandonné et pas une personne. Par contre, l'action de mettre en abandon signifie que c'est la personne qui abandonne. La conséquence de cette attribution est que d'une part elle lève l'anonymat qui a permis de s'autoriser à classer ; et que d'autre part, ce sont finalement les personnes qui sont abandonnées, puisqu'une fois le dossier classé, il y a attribution d'un motif de classement et un destinataire. La définition de l'abandon dans ce cas de figure est l'absence de manifestations et de mouvements, un état statique, c'est-à-dire un demandeur qui ne se manifeste pas. Une fois qualifié, le dossier est classé et la personne disqualifiée. Le stockage qui se matérialise par une pratique de classement est alors l'antichambre de l'abandon des demandes.

L'abandon du dossier équivaut à son classement. Rendu à ce point de traitement, on passe à un changement de représentation de la demande : de la demande personnalisée (une personne/un projet) au classement d'une demande rendue impersonnelle et non viable (un projet/un objet), ce qui nous autorise de nous affranchir d'un quelconque questionnement matériel et/ou moral d'autant plus que ces actions ne sont pas identifiables ! Cela explique pourquoi, les dossiers répertoriés sous l'acronyme « LR » explicité dans notre thèse, signifiant « laisser reposer » sont à ce point « au repos » Qu'ils « meurent » faute d'attention !

20.4.2 D'une exclusion, l'autre

Faire de la place, gagner du temps en éliminant la complexité tout en allégeant la charge mentale que représentent la responsabilité et le souci d'un autre, crée de l'exclusion, laquelle en amène une autre : sortir d'un circuit c'est aussi être exclu d'autres formes d'inclusion par un effet domino.

Si préjudice il y a pour le candidat, il n'en percevra pas précisément sa nature, ou plutôt il ne pourra pas y échapper, car il en ignore la cause exacte. Il en subit les conséquences puisque son projet a disparu, alors qu'il avait droit à une étude de sa demande, sans doute particulière, plutôt qu'à une élimination arbitraire ! Il y a là un défaut de justice et d'équité exercés et pouvant être vécu comme violent.

Il y a là un double jeu à bannir, ne pas avoir à justifier réellement la mise en abandon exonère l'accompagnateur de la justification de cette mise en abandon. D'un côté « tout donner » pour

certain ; de l'autre « éliminer » les cas les plus problématiques donc les plus « fragiles », concernant ceux qui ont le plus besoin d'être aidés à un moment précis. Justement l'un ne va pas sans l'autre !

Une accompagnatrice :

« On est obligé de mettre des demandes de côté, ce n'est pas volontaire, il y a trop de demandes ... Et puis j'ai besoin de temps pour mes candidats préférés ! »

20-5 Solutions envisagées

Quand nous critiquons une pratique professionnelle « prise » dans un système que nous cherchons à analyser en le rendant visible pour démontrer sa nocivité, nous sommes dans la posture du chercheur qui pose un regard objectif : savoir dire, oser dire. Jusqu'où pouvons-nous aller pour que nos réflexions produisent des effets au profit de tous sans jeter la pierre aux professionnels et en faisant apparaître ce qui est gommé du terrain ? Dire, écrire, c'est justifier la critique du franchissement à la marge et surmonter le dilemme du dévoilement. Il est difficile d'émettre des avis sans qu'ils paraissent critiques. Néanmoins cette lucidité bien que dérangeante nous permet d'approcher et de nommer ce qui nous paraît être des dysfonctionnements entravant l'efficacité du dispositif VAE. Nous sommes partis d'un constat et cherchons à savoir les conséquences d'une cette façon de procéder. La perte du lien efface le souvenir, l'engagement, la mémoire de la rencontre et permet de se dédouaner d'une quelconque responsabilité.

20.5.1 La recherche de l'anomalie

En tant que chercheurs, nous ne pouvons pas botter en touche par commodité, pour justifier (se justifier) il faut comprendre, anticiper. On peut se poser la question de savoir qui est expert (lien fondateur et/ou levier) et où se situe le niveau d'expertise ? Peut-on sortir de la binarité ? Du performatif ?

Il y a là tout un champ de réflexions, de recherche et de travail en immersion sur l'anomalie professionnelle, concept mis en évidence par Garfinkel, le fondateur de l'ethnométhodologie. L'anomalie est le bizarre, ce qui dérange ou s'éloigne de l'éthique professionnelle et donc qui

éloigne de soi-même qui porte dans une zone anomique¹⁸⁴ et qui empêche de trouver une solution, de justifier ses actions et se comporter en personne responsable dans la vie, responsable pour et de l'autre dans un travail d'accompagnement professionnel.

Pour Chauvier, anthropologue chercheur¹⁸⁵ « *c'est une façon de regarder le monde d'aujourd'hui tel qu'il va, l'époque fait peu d'épistémologie, la conjoncture n'est pas à la nuance, alors que rien ne doit être laissé au hasard, au vide, au néant* » (2007). La clarification suppose étonnement, recherche, efforts pour réduire l'incertitude, innovation, alors que les tâches courantes et leurs durée imparties ne le permettent pas forcément !

20.5.2 L'accompagnement « contraint »

Nous vous proposons une représentation des obstacles à la réalisation d'un travail d'accompagnement de qualité (recensement non exhaustif, tableau 12). La prise en considération de la complexification des situations (les événements qui se produisent tout au long de la durée de l'accompagnement) justifie qu'on s'intéresse à la demande globale (demande et son contenu) : de la complexité du dispositif, aux enjeux personnels.

¹⁸⁴ Etat d'une société concrétisée par la désintégration des normes qui règlent la conduite de l'humain et assurent l'ordre social.

¹⁸⁵ Pour Éric Chauvier, il existe un réseau d'observations phénoménologiques, affects impressions, ressentiments, comme autant de clés heuristiques pour sa recherche (praxis). Pour celui-ci, « *l'affect est une garantie contre l'exotisme du langage* ». Nourri par les théories de Harold Garfinkel sur les *breaching experiences* (les ruptures d'expérience) ressenties comme une forme de communication immédiate et fugace de l'ordre de l'impressionnisme, cette dernière estime qu'elles doivent être traitées comme des objets de recherche à part entière. Garfinkel propose de perturber le terrain d'enquête pour produire des moments de confusion et ainsi rendre étrange un monde trop familier. Ces *breaching experiences* permettent d'éclairer les règles par défaut des situations sociales où les mécanismes d'un ordinaire allant de soi. Source : émission de France Culture du 31 mars 2020.

REPERAGE DES EMPECHEMENTS = LE REEL DE L'ACTIVITE	
Accompagnateur	Candidat
<p><i>Problèmes de compréhension :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Du dispositif, de son maniement, de sa mise en œuvre - De la situation de la personne : <ul style="list-style-type: none"> • Son état psychologique • Sa situation, ses enjeux 	<p><i>Difficultés de communication élémentaires :</i></p> <p>Vocabulaire à disposition, ajustement sémantique, difficultés pour se positionner, problèmes de compréhension</p>
<p><i>Gestion des priorités de l'activité :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Problème d'organisation - Problème de gestion du temps 	<p><i>L'urgence ressentie :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Concrète (les besoins immédiats, les difficultés) - Psychologique
<p><i>Les contraintes organisationnelles :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs à atteindre - Les injonctions personnelles d'ordre éthique et moral : les interdits, le sentiment de bien faire ou non son travail - La question de la transgression : positive et négative, niveau d'exigence - Les pressions exercées sur les bénéficiaires, l'exercice du pouvoir 	<p><i>Les capacités :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - A apprécier et à lutter contre les résistances (conscientes et inconscientes) pour affronter les obstacles, la capacité à les gérer etc. - A se contraindre à une discipline - A supporter une fragilisation de ses défenses (la question des actions conscientes et non conscientes contre l'accompagnateur (phénomène de projection))
<p><i>La posture idéologique de départ :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cadre de travail limité à la motivation standardisée - Par rapport au candidat (une personne/un projet) : s'ajuster, structurer, documenter, justifier, soutenir 	<p><i>Oser dire :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfaire des ambitions - Ce que l'on choisit de dire de soi ou pas - Externaliser ses problèmes - Savoir demander de l'aide
<p><i>La question de l'évaluation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation erronée : <ul style="list-style-type: none"> • La question des compétences : inventaire, degré de maîtrise, les connaissances nécessaires, la question de la formation • La question de l'invisibilité de traitement (impunité) 	<p><i>La question de l'orientation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Incapacités à s'orienter

Tableau II : La représentation des empêchements au travail de VAE (activité réelle)

✦ *Commentaire*

« *L'accompagnement suppose la reconnaissance de l'autonomie de l'Autre* » (Jorro, Charlier & Biemar, 2012). Les intentions des institutions poussent ce même Autre à contribuer plus ou moins volontairement « *à la normalisation de son action* » (Maulini & Vincent, 2014, p. 204). Ces deux formes d'étayage ou de relation pédagogique, accompagnement pour le premier et guidance ou formation pour le second, sont contradictoires (Vial, 2012) et entrent en tension. De plus, une autre tension se manifeste également dans les dispositifs d'accompagnement, au niveau cette fois non pas du type d'étayage, mais de la conception de l'évaluation, dont la fonction est primordiale pour le développement des compétences. Composante indispensable des dispositifs de formation, elle impose à tout acteur de devoir conjuguer avec deux logiques elles aussi en tension : la logique de contrôle d'une part, fonction indispensable à tout institut dispensant des formations diplômantes et « *tout ce qui reste quand on ne fait pas du contrôle* » d'autre part (Vial & Menacci, 2007). Sur le terrain, accompagnateurs et personnes en formation impliqués dans ces dispositifs doivent soit choisir une de ces deux logiques évaluatives, soit tenter de les articuler au mieux.

L'impossibilité de concilier ces deux logiques peut aboutir à un conflit moral et éthique, une tension entre une logique de production orientée vers l'efficacité et une logique d'engagement qui a une tonalité essentiellement morale et éthique.

20.5.3 Lutter contre une pratique éliminatoire : celle d'accompagner d'abord en fonction de ses propres critères ?

Ne pas accompagner, c'est établir une échelle de valeur entre les candidats : du plus recevable ou moins recevable, en établissement un seuil d'acceptabilité personnelle sur lequel s'établit un réel pouvoir d'élimination des demandes. Chaque accompagnateur ayant ses propres limites et exigences professionnelles.

Dans l'hypothèse où l'accompagnateur choisit ses « bons » candidats, leur candidature provient d'un tri sélectif. Ce ne sont plus les valeurs humaines et l'expertise qui le permettent, mais bien plus des critères « utilitaires » (candidat et donc dossier « faciles ») qui garantissent le succès pour le candidat et pour l'accompagnateur. Le matériau de base de l'accompagnement n'est plus le lien humain établi entre accompagné et accompagnateur même si un accompagnement peut s'effectuer sans difficulté sans qu'une sympathie entre les personnes ait pu s'établir. Or, les demandes ne doivent pas être évacuées sous prétexte qu'elles sont floues, compliquées, ou

non conformes a priori dans le seul but de créer de bonnes conditions de réalisation de l'accompagnement : la façon de l'appréhender, de l'aménager à son avantage en fonction de ses préférences ou habitudes de travail, dans un espace d'actions propre à chacun pour accomplir ses tâches avec commodité.

Ces arguments peuvent expliquer les pratiques de « stockage » de dossiers observées, ce que l'on peut assimiler à une pratique d'éradication, d'élimination « sauvage » par manque de temps, une sélection où on ne garderait finalement que les cas « classiques », c'est-à-dire les demandes ne posant aucun problème, ce qui permet d'alléger la charge de travail, pour se consacrer aux « bons dossiers », lesquels ne doivent pas être compromis par manque de disponibilité vis-à-vis de ceux qui ont toutes les chances d'aboutir.

C'est dernière remarque est une justification qui est avancée par les accompagnateurs et qui relativisent les conséquences d'une ségrégation dans l'ordre des prises en charge des accompagnements. Ce qui fait dire à un accompagnateur :

« On n'a pas de temps à perdre avec ça ! ».

Proscrire ces mauvaises pratiques, c'est abolir cette exclusion basée sur une transgression des valeurs morales et parfois même du droit, qui fausse le jeu, qui brise un élan, tel un cran d'arrêt qui détourne l'individu de son projet, de son accès aux savoirs en provoquant une coupure psychique, voir spirituelle de l'individu avec lui-même.

L'accompagnement doit intégrer des séquences « inclassables » dans le processus d'accompagnement permettant de ne pas abandonner le candidat trop vite au risque du décrochage puis de l'abandon définitif.

20.5.4 Une pratique inclusive : des transgressions positives

Ne pas céder à la facilité de laisser advenir une situation sans intervenir est de l'intérêt pour tous. La réussite impose que les objectifs des uns ne vont pas sans les objectifs des autres. Tous les acteurs sont liés par une même ambition. Elle doit être remportée une adhésion commune pour profiter à tout le monde, ou elle n'est pas et le législateur aura loupé son objectif ! Il s'agit de faire œuvre utile (transformer pour rendre utile un service, un procédé) suppose des dons, des motivations, des compétences, une volonté d'ordre et de cohérence, en même temps que

l'amour du travail bien fait. En d'autres termes, cette attitude humaniste qui semble faire de l'activité d'accompagnement - si ce n'est un devoir ou même une vocation - une mission, s'avère être « bonne » pour tous les acteurs.

Nous pouvons dire avec Meirieu (2020) que cela suppose de pouvoir répondre à un certain nombre d'exigences :

- Exigences vis-à-vis du respect de la déontologie ;
- Exigences vis-à-vis de la qualité du travail d'accompagnement en VAE ;
- Exigences vis-à-vis de la qualité du travail exigé des candidats ;
- Exigences des accompagnateurs vis-à-vis d'eux-mêmes et de l'organisation de travail.

Nous avons formalisé ces exigences ci-dessous (Figure33) :

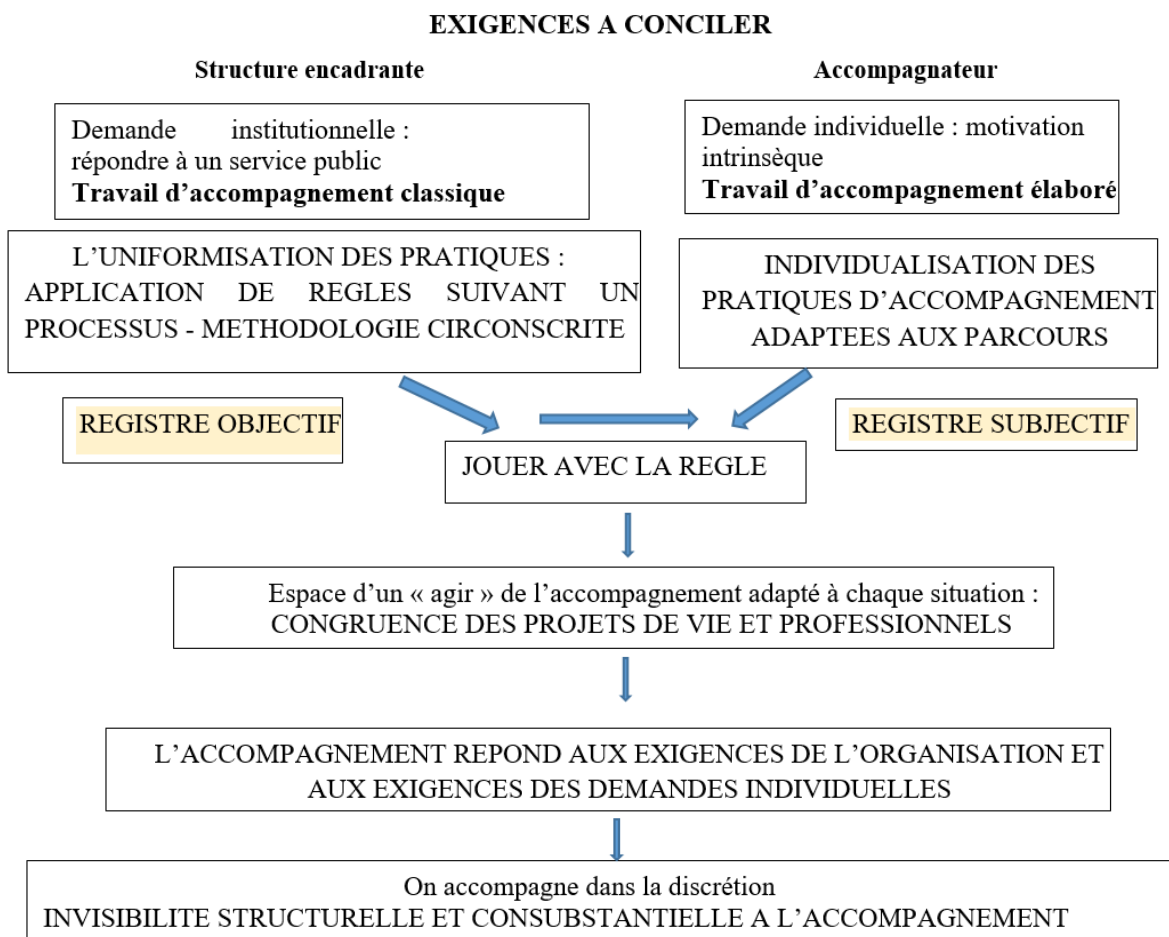


Figure 33 : Approche dialectique de l'action d'accompagnement

✦ *Commentaire*

Les réponses rationnelles sont identifiées comme inappropriées. Une position différente, un « pas de côté » dans l'accompagnement permet d'avoir une marge de manœuvre, une autre façon de faire qui est aussi source potentielle de créativité (Nègre, 1999). Ce qui permet d'augmenter les chances de trouver des réponses, des pistes de progression et d'accomplissement pour un destin plus favorable pour satisfaire l'intérêt général.

En somme, il y a une adéquation difficile à résoudre incluant la prudence et la bienveillance. La prudence de ne pas s'engager avec un candidat dont les capacités semblent insuffisantes ; la bienveillance en donnant une deuxième chance à ce même candidat de faire ses preuves et d'améliorer sa prestation. En somme ce qui permet d'exclure un certain nombre de candidats est ce critère d'exigence. Quel est-il ? Sur quoi se fonde-t-il ? Permet-il de se protéger ?

20-6 Les avantages

Sans rejeter le formalisme qui tend à standardiser l'accompagnement, des bonnes et de mauvaises pratiques formelles et informelles, de bonnes et de mauvaises transgressions, de bonnes et de mauvaises et de moins bonnes intentions qui s'entremêlent. Les transgressions positives sont des désobéissances qui émancipent des cadres de ségrégation issus du formalisme.

20.6.1 *Moralisation de l'accompagnement en VAE : de la conscience de soi à la conscience professionnelle*

Ce développement dévoilant un peu plus encore la complexité et l'ampleur de la responsabilité d'accompagner nous permet de mieux cerner les enjeux moraux et éthiques de l'activité. Le travail d'accompagnement doit répondre à des exigences morales. Pour atteindre un travail de qualité, développer des habilités, il faut engager sa subjectivité. La conscience de soi au sens psychologique, est la relation intériorisée qu'un individu est capable d'établir avec le monde ou avec soi. En ce sens, elle est reliée aux notions de connaissance, d'émotion, d'existence, d'intuition, de pensée, de psychisme, de phénomène, de subjectivité, de sensation, et de réflexivité (Cifali, 2018). On peut parler de mentalité éthique alliée à une intelligibilité de l'action qui permet de transcender la technique lorsque cela est nécessaire.

L'hospitalité et la capacité d'accueil (considérée comme une valeur sacrée dans certaines cultures) est celle qui s'impose dès la rencontre, c'est-à-dire dès le commencement d'un accompagnement. Il s'agit d'abord d'accompagner des qualités humaines. L'éthique et la déontologie garantissent la qualité du travail et permettent l'expression d'une vertu au travail prenant soin à la fois de la personne et du métier (à l'instar des professeurs qui sont capables de prendre soin de leur métier : du « *care* individu », vers le « *care* métier ») qui nécessitant des compétences humaines indispensables.

« C'est en particulier par le truchement de jugements portant sur la qualité du travail que l'invention de nouvelles manières de faire, échappant aux procédures standardisées ou classiques, peuvent être ainsi intégrées dans le registre des techniques admises par l'organisation de travail ». Pour Dejours (2009, p.12) la reconnaissance du travail passe par la formulation de deux formes de jugement qui témoignent de la valeur accordée par autrui à la contribution du sujet à l'organisation du travail. Le jugement « d'utilité technique », sociale ou économique qui est formulé par la hiérarchie, les subordonnés ou parfois même les clients ; et le « jugement de beauté » qui porte quant à lui sur la qualité du travail qui rend compte à la fois de la conformité du travail avec les règles de l'art comme de son originalité par rapport aux réalisations normatives du corps de métier (Dejours, 2016, 2019).

20.6.2 Du rien à quelque chose. Une chance de rattrapage pour les candidats à la VAE : sortir d'un processus d'exclusion pour entrer dans un processus d'inclusion

Inclure c'est rendre visible, nommer, reconnaître et rendre une identité à un dossier qui était désincarné. Inclure, c'est aussi faire en sorte que le maintien dans un dispositif quel qu'il soit, soit suffisamment résistant aux événements qui entrave un itinéraire.

Les problèmes qui surviennent au cours de la vie active et leurs modes d'apparition (absences, difficultés dans le travail, prise en charge par différent dispositifs d'aide etc.) conduisent à s'interroger sur la poursuite, la reprise ou encore l'infléchissement du parcours professionnel puisqu'ils menacent le travail en cours. A ce titre, ils préoccupent les individus concernés et tous les acteurs qui interviennent dans le cadre de l'accompagnement. Ces préoccupations s'expriment souvent en terme de perspectives durables dont le but est de maintenir un équilibre de vie (exemple : action menée dans le but du « maintien dans l'emploi »).

Pour maintenir l'individu dans sa démarche, nous devons mener des actions nouvelles pour faire face aux aléas et permettre la poursuite du travail de VAE pour éviter une rupture. Dans

le cas de décrochages, il s'agit de « travailler les parcours » pour des perspectives durables. Pour cela il faut articuler la notion de maintien avec celle de soutien afin de créer les conditions propices à la construction et à la mobilisation de l'activité mais aussi aux autres domaines impactés par les problèmes dans une perspective d'équilibre de l'itinéraire personnel et professionnel.

En suggérant ces angles d'approches, on peut estimer que l'attention portée aux individus concernés par des problèmes impactant leur projet ne devraient pas être exclus du processus d'accompagnement du seul fait qu'ils obligeraient les accompagnateurs à investir une « zone grise », une zone dans laquelle ils ne s'aventurent que très exceptionnellement, pouvant pourtant leur permettre d'y trouver des éléments de résolution.

Les actions d'investigations ainsi représentées constitutives de l'accompagnement dans toutes ses dimensions concernent une réflexion vaste qui va au-delà du respect d'un protocole d'accompagnement standardisé, et relèvent d'un façonnage résultant de l'attention portée simultanément aux interrelations entre le projet personnel, le projet professionnel, la relation au travail et à l'emploi. L'activité VAE au fil des événements intervenant sur ces différents domaines dans le temps de l'accompagnement permet un résultat qui profitera à l'ensemble de ses domaines parce qu'interdépendants. Le résultat obtenu (la certification et/ou le travail effectués pour l'obtenir) apporte la garantie d'un effet durable et global sur les équilibres de vie par le caractère irréversible de l'acquisitions du diplôme et/ou de connaissances ainsi qu'en ce qui concerne la connaissance de soi.

En procédant ainsi, voici le type de réactions collectées :

Illustration 50

□ Propos spontanés de candidats recueillis dans le cadre d'un accompagnement en VAE :

- « La prise en charge a été immédiate » ;
- « J'ai reçu une validation de mon projet dès le départ malgré les difficultés personnelles auxquelles j'étais confronté » ;
- « Lorsque j'ai rencontré un problème, j'ai pu en faire part sans avoir peur d'être jugé » ;

- « Au début, je n'ai pas tout dit, j'avais peur que mes problèmes m'empêchent de m'inscrire en VAE » ; « Lorsque je me suis rendue compte que l'accompagnateur était très attentif, j'ai pu exposer mes problèmes » ;
- « L'accompagnateur a été très tolérant et s'est adapté à ma situation » ;
- « J'ai pu prendre le temps de créer des conditions favorables pour réaliser la VAE » ;
- « J'ai senti dès le départ que je pouvais me confier à mon accompagnateur » ;
- Lorsque je suis ressorti de mon premier entretien, j'ai repris espoir immédiatement et je l'ai exprimé spontanément ! » ; « J'ai pu obtenir du temps pour « décanter » ma situation et obtenir des délais pour rendre mon travail » ;
- « J'ai vu plus clair dans ma situation car mon accompagnateur m'a aidé à fixer des priorités » ; je me suis sentie moins stressée » ;
- « Il a tenu compte de ma forte motivation malgré mes contraintes et mes problèmes de compréhension, j'ai senti que c'était possible ».

Résumé

Notre recherche nous a permis grâce à la richesse de notre terrain de rendre visible des pratiques qui nous ont semblé générer des décrochages voire des abandons définitifs. En décomposant aussi finement que possible les différentes phases de recevabilité du dispositif nous voyons que celles-ci engagent le postulant dans un parcours en forme d'entonnoir le confrontant à chaque étape à franchir à des motifs d'élimination de sa demande dont les conséquences sont dommageables d'autant plus qu'elles sont incontestables. Les accompagnateurs sont conscients de la fonction de ces pratiques. Celles-ci permettent d'atténuer les tensions voire d'éviter l'épuisement professionnel en raison de la charge de travail. Par contre, les accompagnateurs ne sont pas forcément conscients du problème d'exclusion des candidats du dispositif VAE généré par des pratiques éliminatoires.

Chapitre 21 Réflexions sur ce qu’accompagner veut dire

Avant-Propos

Questionner les pratiques, les ressentir et les vivre, pour mieux accompagner dans des situations de plus en plus complexes, obligent les professionnels à penser une nouvelle conception de l’accompagnement professionnel où la relation prime sur le dispositif, l’humain prime sur le profit en le plaçant au premier plan. L’entrée dans le dispositif a des effets innombrables qui engagent la vie même dont on ne peut prétendre connaître l’ampleur des développements ni dans leur diversité, ni dans leur hiérarchisation, ni dans leur intensité, ni dans leurs conséquences, qui obligent les professionnels de l’accompagnement à la vigilance dès la rencontre sur la définition des moyens à mettre en œuvre, pour observer ce qui se passe, s’ils peuvent « y arriver » en faisant un « bon usage » du dispositif, ce qui est, de fait, de leur responsabilité.

Accompagner en VAE, c’est d’abord accompagner l’autre dans sa vie sensible, dans tous les cas relever un défi inhérent à la complexité de l’entreprise, défi dont on ne possède jamais toutes les données. L’accompagnement qui à un moment de rupture tangible doit s’adapter ou être renforcé nécessite l’enchevêtrement de plusieurs pratiques d’accompagnement définissant ainsi ce qui pourrait s’apparenter à une méthode mais qui relève en fait d’un savant dosage qui procède autant de qualités humaines que de connaissances techniques, le génie, voire l’art est dans leur agencement.

21-1 Qu’est-ce que la VAE ? Qu’est-ce que l’accompagnement ?

	Ce qu’il est	Ce qu’il n’est pas	Ce qu’il devrait être	Ce qu’il ne doit pas être
	Ce qu’elle est	Ce qu’elle n’est pas	Ce qu’elle devrait être	Ce qu’elle ne doit pas être
ACCOMPAGNEMENT	<ul style="list-style-type: none"> - Encadré - Prescrit - Utilitariste - Prestation de service 	Une thérapie	<ul style="list-style-type: none"> - Engagement éthique - Un lieu de protection de la relation - Un soutien continu - Adapté aux bénéficiaires et aux circonstances 	<ul style="list-style-type: none"> Une aliénation Une exclusion Une fusion Un pouvoir sur l’autre
VAE	Une adéquation	Une réparation	Une reconnaissance	<ul style="list-style-type: none"> Une domination Une injustice sociale Un renforcement de la discrimination

Tableau 12 : Définition de l’accompagnement et de la VAE

✦ *Commentaire*

L'accompagnateur explore un territoire inconnu, une terra incognita, espace d'expérimentations et de réalisation des possibles pour les individus afin de les « porter » jusqu'à la concrétisation de leur projet par un ajustement permanent aux événements et à la prise en compte de leurs répercussions sur leur vie. Des questions essentielles et toujours à l'esprit, doivent constituer le canevas du travail d'accompagnement : la motivation et ses origines (son contenu caché) ; les enjeux (les priorités, ce à quoi le candidat ne veut/peut renoncer et qui n'est pas forcément transmissible) ; ce à quoi l'accompagnement aura permis d'accéder quel que soit le résultat obtenu.

21-2 Qu'est-ce que la fin d'un accompagnement VAE ?

Le cheminement dans le dispositif VAE a un début bien identifié mais une fin qui n'est pas toujours repérable par les professionnels de la VAE ou le candidat lui-même. La fin d'une VAE pour celui qui l'a entreprise est un aboutissement qui a des conséquences sur la suite du parcours professionnel et personnel et globalement sur la vie entière.

Existe-t-il des dénouements identifiables selon les différentes situations des demandeurs à l'entrée du dispositif. Selon leurs statuts ? Pour les actifs ? Les demandeurs d'emploi lorsqu'ils ont évolué grâce à la diplomation ? Les possibilités de se réaliser sont-elles facilitées dans le cas d'une validation ? Dans le cas d'un abandon qui a été ... accompagné ? Comment peut-on appréhender les transformations générées par l'après VAE ? Que deviennent les « exclus » du dispositif et les « perdants » par échec de validation ou par abandon ?

Les effets du travail réalisé ne peuvent être comparés entre une personne qui aura suivi le parcours jusqu'au bout en bénéficiant d'un accompagnement et une autre qui n'aura pas dépassé l'étape de la recevabilité, ou bien encore une troisième personne qui aura abandonné son travail après quelques mois d'accompagnement. Répondre à la question de l'après nécessiterait une analyse fine des différents cas de figure rencontrés. Notre thèse ne s'est pas consacrée à la résolution de cette problématisation qui peut faire l'objet à elle seule d'une autre recherche par une étude longitudinale des parcours des bénéficiaires avant, pendant et après la VAE en fonction des différentes modalités de sortie du dispositif.

Une autre issue suscite l'intérêt des chercheurs. Cet « après » défini dans la phase de préconisations post-jury. Cela concerne uniquement les candidats qui ont soumis leur dossier pour validation. Une critique émise par les jurés porte sur la phase d'accompagnement qui est jugée trop courte dans le dispositif puisqu'elle disparaît après le passage devant le jury, même lorsque la validation est partielle. Que deviennent les préconisations formulées par un jury de validation ? Ont-elles été suivies d'effets ? Avec quels résultats ?

Ces dernières années le dispositif est marqué par une double injonction des Pouvoirs publics et des financeurs du dispositif, qui peut sembler contradictoire : accélérer les phases de la démarche VAE et encadrer les phases de l'amont et de l'aval de la VAE. Mais comment peut-on concilier ces deux impératifs ? Accompagner dans l'après jury est pour ainsi dire une activité à part entière qui s'inscrit dans du temps long !

21-3 « Accompagner efficacement, c'est contribuer à un projet de société » (Caspar, 2012)

La VAE permet de réorienter ou de redéfinir un projet et donne la possibilité d'interroger ses motivations, ses valeurs, et ses capacités dans le cadre d'un accompagnement qui permet d'inscrire le parcours personnel du demandeur dans les enjeux sociétaux actuels.

21.3.1 Enjeux sociétaux initiés par les praticiens

Le dispositif VAE doit évoluer en même temps que l'évolution de la société et doit s'adapter aux demandeurs en plaçant l'insertion des plus démunis au cœur de la problématique sociétale du vingt-et-unième siècle. Il doit servir de dispositif d'accompagnement social qui permettrait à partir du diagnostic de départ de procurer une satisfaction maximale pour l'épanouissement de l'individu en accord avec les objectifs d'une société inclusive. De même que « *tout le monde devrait avoir intérêt à encourager des initiatives en faveur d'une orientation positive et inclusive liée à une culture de paix, d'égalité des sexes et de respect des personnes centrées sur le développement du potentiel humain* » (Danvers, 2009).

Les accompagnateurs doivent être convaincus de leur utilité sociale (ne pas laisser les gens sur la touche en évitant les sorties du dispositif sans proposer de solutions alternatives etc.) par une conscience aigüe des dommages que peut causer un échec : repartir avec « moins » par rapport

à une situation de départ. Ils doivent s'attacher à faire en sorte que les dénouements quels qu'ils soient débouchent sur des développements toujours positifs afin que l'individu se sente mieux compris pour pouvoir intervenir sur l'intégralité des dimensions agissantes sur le cours de son existence, parfois perçues comme des contraintes, que l'accompagnateur s'efforcera de stabiliser pour que la dégradation de la situation de départ de l'intéressé soit au minimum ralentie et au mieux que la tendance à la dégradation s'inverse pour s'ouvrir sur de nouvelles propositions d'orientation. Précisément, ce rôle d'accompagnateur revêt un enjeu de société, notamment pour ceux qui sont momentanément dans l'invisibilité sociale et dont les attentes ont été déçues. Un accompagnement socialement utile sera d'autant plus performant qu'il permettra de mettre en place des solutions durables.

21.3.2 Un monde de la formation fluctuant

Accompagner socialement les projets des personnes nécessitent de s'adapter aux fluctuations sociales, économiques et environnementales afin de mettre en cohérence une stratégie d'orientation sociale et professionnelle, adaptée aux compétences et organisée dans une temporalité réaliste conciliable avec les impératifs de la vie courante de chacun.

Les développements suivants s'inspirent de réflexions de Caspar (2011) pour qui :

« La formation se place dans un monde multipolaire où les enjeux de pouvoir, avec les questions de financement sont déterminants. L'atout majeur des acteurs de la formation dans l'entreprise est la connaissance intime des enjeux stratégiques de l'organisation et du contexte des salariés pour développer leurs compétences » (p.246).

La formation professionnelle représente un marché qui s'affirme par les choix confirmés des gouvernements successifs. Le débat tend à privilégier les aspects financiers et à laisser à l'arrière-plan la question des pratiques concrètes d'accompagnement et des dispositions qui les sous-tendent de la part des candidats et des organismes de formation. D'après Caspar, les professionnels de la formation contribuent à une réflexion prospective qui s'articule autour de cinq axes :

1. L'externalisation et la sous-traitance des processus de formation et d'accompagnement ;
2. L'augmentation des formations à distance ;

3. Un développement des compétences de plus en plus diffus, faisant appel aux organisations apprenantes comme le travail collaboratif, les communautés de pratiques, ou les groupes de retour d'expériences ;
4. L'obligation de préventions dans la maîtrise des risques, notamment les risques psychosociaux ;
5. L'ouverture de l'économie conduisant les entreprises à agir au plan international.

Pour Schildknecht (2017), elle est sensible aux phénomènes de concurrence, principalement par les prix.

21.3.3 « Le droit à apprendre tout au long de la vie est un droit humain »

Apprendre, c'est l'expression d'un pari sur l'avenir : d'une situation meilleure au prix d'efforts et de prise de risque personnels. Les moments creux, les transitions et les périodes d'inactivité deviennent une opportunité d'apprendre davantage à la condition que l'emploi soit au rendez-vous et que la compétence soit considérée comme le critère principal d'affectation à un nouveau poste. Selon Schildknecht, la compétence principale réside dans la mobilisation de ressources. Il ajoute que toute compétence est finalisée et contextualisée. Elle est une notion au service des politiques d'entreprises et un principe d'organisation et de gestion des personnels. L'auteur précise :

« Si l'on croit en une éducation et une formation tout au long de la vie, la formation continuée à l'âge adulte ne peut que venir en liaison étroite avec une politique d'éducation globale qui s'affirme clairement tout en se considérant comme anticipatrice de la vie d'adulte qui ne laisse personne sans qualification, et qui soit explicitement contributive aux autres politiques nationales. Par-delà les apprentissages de la seconde chance, qui dépendent beaucoup de la qualité de la première chance, le rôle de ces formations reste celui que prônait en son temps Faure (1973) : « apprendre à vivre ». Cela revient à la mettre sur un même plan académique que l'apprentissage, l'alternance, l'auto-formation, le compagnonnage ou les apprentissages informels dans la vie professionnelle ou ailleurs ».

21.3.4 Interdépendance entre les missions des enseignants et celles des accompagnateurs VAE

La VAE n'est pas simplement une alternative aux formations instituées ou un moyen d'accélérer les parcours, voire de s'en passer. C'est une nouvelle voie d'accès aux diplômes, titre et certifications, reconnue par la loi comme « produisant les mêmes effets que le succès aux épreuves de contrôle des connaissances qu'elle remplace » (Belisle et Boutinet, 2009). C'est aussi une nouvelle responsabilité qui implique fortement les enseignants, à la fois parce qu'elle remet en question la donne ancienne de promotions cohérentes, ou de publics homogènes, adultes ou jeunes étudiants. On passe d'une logique de contenus à une logique de compétences, d'une logique de programme à une logique de certifications¹⁸⁶.

En fin de course, il faut savoir orienter les postulants vers des études ou des acquisitions ultérieures lorsque le diplôme n'a pas été délivré dans sa totalité. Le jury s'engage sur le passé et sur l'avenir, sur « l'histoire et sur la promesse », dirait Ricœur (2004). En cela, la VAE contribue à une réflexion en profondeur sur les composants même de cette fonction enseignante, voire sur le recrutement et la composition du corps enseignant, compte-tenu des missions et des engagements inédits qui deviennent les leurs.

L'illustration suivante démontre la complémentarité des objectifs poursuivis par les membres d'un jury VAE et par les accompagnateurs. Cela suppose que ces derniers se sentent eux-mêmes reconnus, non seulement dans leur expertise disciplinaire, mais aussi dans la complexité d'un tel engagement, dans leur élan comme dans leur sensibilité et leur générosité, ce qui donne profondément sens à leurs missions.

A titre d'illustration, nous vous relatons les propos du Président d'un jury VAE exerçant le métier d'enseignant¹⁸⁷.

¹⁸⁶ La loi n°2014-288 du 5 mars 2014 a instauré la création de blocs de compétences acquis pour une durée illimitée en cas de validation partielle d'une VAE.

¹⁸⁷ Maître de conférences au Cnam de Paris. Il forme aux métiers du management, de la gestion, de la comptabilité et des ressources humaines, in Le 'cnam mag'. « Grande angle : la validation des acquis de l'expérience ». n°7 – Avril 2017.

Illustration 51 : « *Dans la peau d'un juré de VAE* ». Dialoguer pour réduire les échecs

□ « Côté un public d'apprenants adultes, souvent forts d'une expérience professionnelle solide et qui apportent à l'établissement leur vécu, il m'a paru logique de participer à l'accueil et l'évaluation des candidats à la VAE, tout en échangeant avec eux et leurs accompagnateurs. Nous avons pris l'habitude à chaque jury d'inviter des conseillers en tant qu'observateurs, pour qu'ils aient un regard aiguisé sur nos pratiques. A l'image de l'accompagnement fourni par les conseillers, les jurys ont peu à peu construit leurs pratiques et critères d'évaluation, sédimentant leur façon d'agir, qui paraissent aujourd'hui bien institutionnalisées. Le besoin : observer l'évolution de la manière d'aborder les dossiers, repérer la participation et les implications dans l'aide à la décision des différents membres du jury selon leur posture : enseignant référent ayant participé à en amont à l'entretien préalable où le dossier est défendu par son auteur face à une commission composée de spécialistes, professionnels ou académiques, du domaine de la certification, « rapporteurs » (en cas de remplacement), professionnels. Mais l'exercice a aussi monté en puissance au fil du temps, permettant notamment une régénération des pratiques pédagogiques, ce qui a permis d'enrichir la lecture des publics : un exercice gagnant. De fait les accompagnateurs VAE jouent un rôle primordial dans l'élaboration du dossier qui sera examiné et servira à évaluer le candidat. La VAE est une co-construction entre le candidat, son conseiller et ses évaluateurs. Plus le dialogue avec le conseiller VAE intervient en amont du jury, plus les risques d'échec d'un candidat sont faibles. Plus encore, nous avons un a priori de solidité et de robustesse sur le dossier s'il a été suivi par un conseiller expérimenté dont nous connaissons le travail ».

21-4 La reconnaissance : permanence de l'intime dans une demande de VAE

L'aide à la clarification d'un projet personnel et professionnel, et l'accompagnement que nécessite une expérience inédite comme la VAE, sont inappréciables. Il fut un temps où l'on ne parlait pas de VAE mais de « reconnaissance et de validation des acquis de l'expérience ». Le terme « reconnaissance » a malheureusement disparu. C'est d'autant plus regrettable qu'il était

de nature à transcender la VAE et plus largement, ce que tous les apprentissages apportent de plus intimes : la reconnaissance de soi, pour soi et aux yeux des autres.

Le parcours classique de VAE procède d'un examen détaillé d'une histoire de vie et de ses cheminements, professionnels ou non. Il permet de savoir où quand et comment on a appris ce que l'on sait, ou ce que l'on croit savoir, en liaison avec le diplôme visé. On est ici dans le champ de la connaissance mutuelle avec un accompagnateur. Mais passer de connaître à reconnaître est un parcours d'une autre nature, qui relève de l'identité.

Reconnaître, c'est d'abord nommer et identifier comme siens, réels et légitimes, puisqu'établis sur des preuves, les acquis et les compétences issus de son histoire. C'est se regarder soi-même comme détenteur de ce patrimoine. Et c'est le rendre valorisable, portable, transférable à travers l'épreuve finale de la validation pour ensuite pouvoir profiter de son exploitation future.

Pour le l'impétrant, cette découverte phénoménale est souvent ressentie comme une victoire, un renforcement, un juste rétablissement des choses, voire une œuvre juste face à des injustices ressenties dans son enfance, ou d'anciens reniements de sa propre valeur ou de celle de ses parents. Savoir que l'on peut faire reconnaître par les autres ses talents visibles et cachés - et ce de façon incontestable - ne peut que contribuer davantage à une réhabilitation. On sent à quel point l'identité pour soi et celle que l'on décèle ou suppose chez autrui se renforcent mutuellement. Il y a du respect et de la générosité dans cet ensemble de démarches instituées par la société et comprise dans un cadre européen.

Le philosophe Paul Ricœur (2004) a été le premier à se pencher sérieusement sur le concept polysémique qu'est la reconnaissance, cette « *réflexion sur les capacités, qui, ensemble, dessinent le portrait de l'homme capable* » (dans Caspar, op.cit., p.251). Pour lui, sans théorie de la reconnaissance, pas de théorie de l'agir. Il construit donc un parcours de la reconnaissance, qui passe par la reconnaissance comme identification (concept du domaine de la clinique) à la reconnaissance de soi-même puis à la reconnaissance mutuelle. L'auteur se met au défi de l'inscrire dans « *la cohérence d'une polysémie réglée digne de donner la réplique à celle du plan lexical* »¹⁸⁸. C'est précisément cette volonté de « *combler un hiatus dans la philosophie occidentale en s'attachant avec autant de soin à la reconnaissance, qui donne envie de s'y*

¹⁸⁸ Le Nouveau Littré (2005) en énumère vingt-trois significations selon un ordre croissant d'éloignement.

intéresser en retour. Tout simplement comme un don, mais aussi un 'éclairage de l'existence' » (Caspar, op., p.251).

Illustration 52

Exemple d'une demande de VAE pour l'obtention d'un diplôme d'ingénieur à partir de la perception de soi

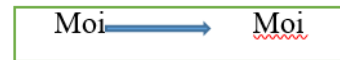
- La demande de VAE porte sur une demande de reconnaissance de compétences à un niveau d'ingénieur. Il s'agit d'un agent de maîtrise, qui effectue depuis plusieurs années le même travail que les ingénieurs diplômés de son service mais sans en avoir ni le statut, ni le grade, ni la rémunération correspondante.

La figure représentée ci-après (figure 34) représente les différents niveaux de perception de soi liés au sentiment d'injustice ressenti justifiant le besoin de reconnaissance.

LES TROIS NIVEAUX DE PERCEPTION

Niveau 1 de perception

tel que je me perçois



Relation entre la perception qu'ont les individus d'eux-mêmes et leurs capacités (schéma de soi) :

« J'exerce le même travail que mes collègues ingénieurs et j'ai un grade inférieur. Ma propre perception de mes chances de réussir »

Niveau 2 de perception tel qu'il croit être perçu par les autres



Famille, relations

Importance du réseau : soutien social ; degré de stress, production du désir de l'entourage et perception de ses chances de réussir

Travail : hiérarchie, collègues

« A travail identique, ni ma hiérarchie ni mes collègues ne me reconnaissent comme ingénieur puisque je ne suis pas au même niveau qu'eux »

Niveau 3 de perception

tel que je perçois les autres



« J'éprouve de l'injustice et des ressentiments vis à vis de ma hiérarchie et de mes collègues »

Figure 34 : Les différents niveaux de perception de soi liés au sentiment d'injustice ressenti légitimant le besoin de reconnaissance

✦ *Commentaire*

Cette demande liée à un besoin de reconnaissance nécessite une prise en charge psychoaffective : il s'agit de réparer une injustice ressentie. La compréhension de la demande du candidat permet de prendre en compte à la fois l'objectif poursuivi : obtenir le titre d'ingénieur mais également la demande de reconnaissance qui lui fait défaut dans son organisation de travail et qui provoque un sentiment d'injustice.

La figure suivante (Figure 35) permet de se représenter la prise en charge psychoaffective.

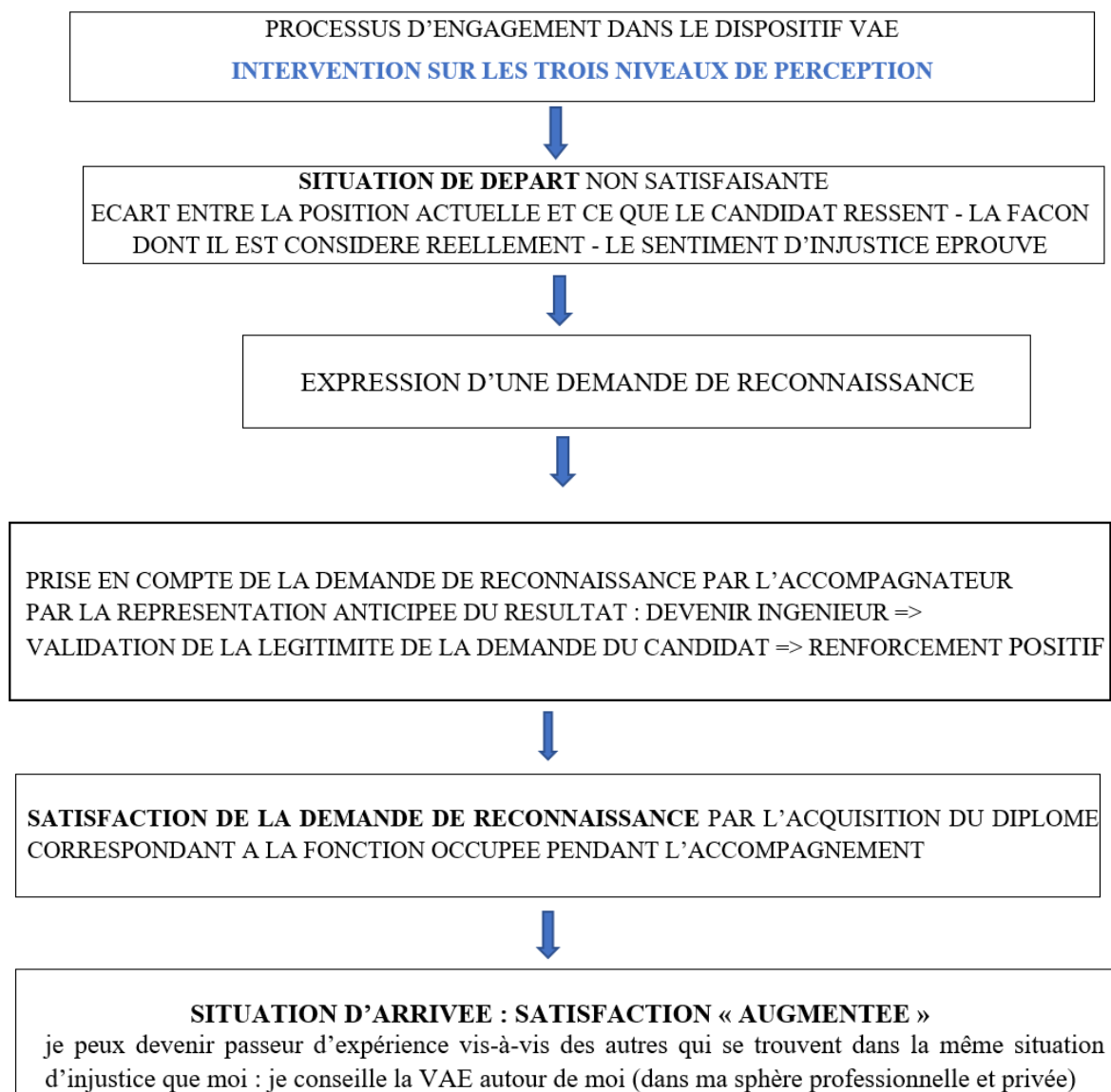


Figure 35 : Prise en charge psycho affective de la personne. La demande de VAE liée à l'obtention du diplôme et au besoin de reconnaissance

✦ *Commentaire*

Le candidat a démontré sa capacité à faire face à sa situation (relevé le défi) tout en bénéficiant de l'assurance d'un renforcement positif par la compréhension et les encouragements de son accompagnateur. Face aux injustices ressenties par les salariés, la VAE est susceptible de restaurer une certaine équité (Dubet, 2006). D'une part, parce qu'elle permet d'objectiver les tâches réalisées en leur donnant une visibilité ; d'autre part, parce qu'elle leur donne une reconnaissance par les supérieurs et par les pairs.

21.4.1 La reconnaissance et ses parcours

Nous nous inscrivons dans la pensée de Ricœur, à ces moments de transition qui caractérisent l'achèvement d'un parcours de formation, le succès à un examen, la délivrance de titres ou de diplômes : ils se présentent comme autant de signes sociaux de reconnaissance. L'auteur identifie cinq groupes de réflexions auxquels nous adhérons : la reconnaissance et ses parcours ; ce qui fait que l'on se sent reconnu, la notion « d'homme capable » et ses capacités, la question de l'identité et enfin la question du retour, commune à Mauss et à Ricœur :

« La première acceptation de la reconnaissance consiste à identifier, à distinguer quelqu'un, quelque chose comme identique à soi-même et non autre que soi-même. [...]. Encore cette reconnaissance de soi requiert-elle, à chaque étape, l'aide d'autrui, à défaut d'une reconnaissance mutuelle pleinement réciproque que fera de chacun un être reconnu » (Ricœur, in Caspar p.200).

21.4.2 « Quand dire c'est faire »

« *Quand dire c'est faire* » est le titre de l'ouvrage de Austin, publié en 1970. Se nommer comme parlant, c'est ouvrir une interlocution : la parole prononcée par l'un est une parole adressée à l'autre. La structure « question-réponse » constitue la structure de base du discours. Pouvoir faire, c'est faire arriver. C'est la capacité de faire arriver des événements de son environnement physique et social en sujet agissant.

21.4.3 La question de l'identité

La question de l'identité se voit d'emblée mise en scène dans le parcours de la reconnaissance.

« N'est-ce-pas dans mon identité la plus authentique, celle qui nous fait être ce que nous sommes, qui demande à être reconnue ? Et si par bonheur, il m'arrive de l'être, ma gratitude ne va-t-elle pas à ceux qui, d'une manière ou une autre, ont reconnu mon identité et me reconnaissent ? » (Caspar, op.cit., p.253).

L'identité personnelle est associée au pouvoir de raconter. Le récit dit le « qui » de l'action. Enfin, pouvoir raconter et se raconter. Pouvoir raconter demande une oreille, un pouvoir-

entendre, un recevoir. C'est pourquoi on parle aussi de pouvoir se souvenir et de pouvoir permettre. « *La mémoire et la promesse sont à penser ensemble dans la présence et la reconnaissance de soi à la faveur de quelques traits qu'elles ont en commun. L'une et l'autre ont affaire à une menace : l'oubli et la trahison* » (Caspar, 2012).

21.4.4 La question du retour

L'expression même de la gratitude nous renvoie à une dernière notion-clé qui est celle du retour, cette partie intégrante des échanges entre don et contre-don considérés comme des moments de réciprocité au sein d'une reconnaissance mutuelle « ouverte sur le geste, plutôt que sur les mots » (Caspar, 2011, op.cit., p.253). Que ce soit dans un « monde marchand ou non marchand » être engagés dans une relation avec les bénéficiaires, relève de ce que Ricœur appelle le « sans prix ». Ici, nulle attente, nulle demande, à fortiori nulle obligation d'un rendu, d'un retour en échange de ce qui a été transmis, permis, promu ou ressenti comme un succès, comme une récompense de l'effort. Des retours se font ... parfois.

« Pas d'attente, pas de demande...et pourtant autant de lucioles qui balisent et éclairent un parcours immatériel dont les traces ne sont visibles que dans la mémoire et le cœur des hommes. Au stade ultime, la reconnaissance, non seulement se détache de la connaissance, mais lui ouvre la voie » (Caspar, 2011, op.cit., p.254).

21-5 Une réussite qui tient à une alchimie entre accompagnateur et accompagné

Les stratégies pour réussir répondent à une logique individuelle. Au niveau des pratiques, il n'existe pas de solution toute faite, mais une réponse singulière adaptée à chaque situation d'accompagnement. Vu sous cet angle, le travail d'accompagnement est très complexe et difficilement catégorisable. Son efficacité résulte d'un rapport entre la mise à contribution des ressources de chacun des deux acteurs en présence. C'est ce que nous avons voulu représenter ci-dessous sous forme de rapports de contributions (figure 36) :

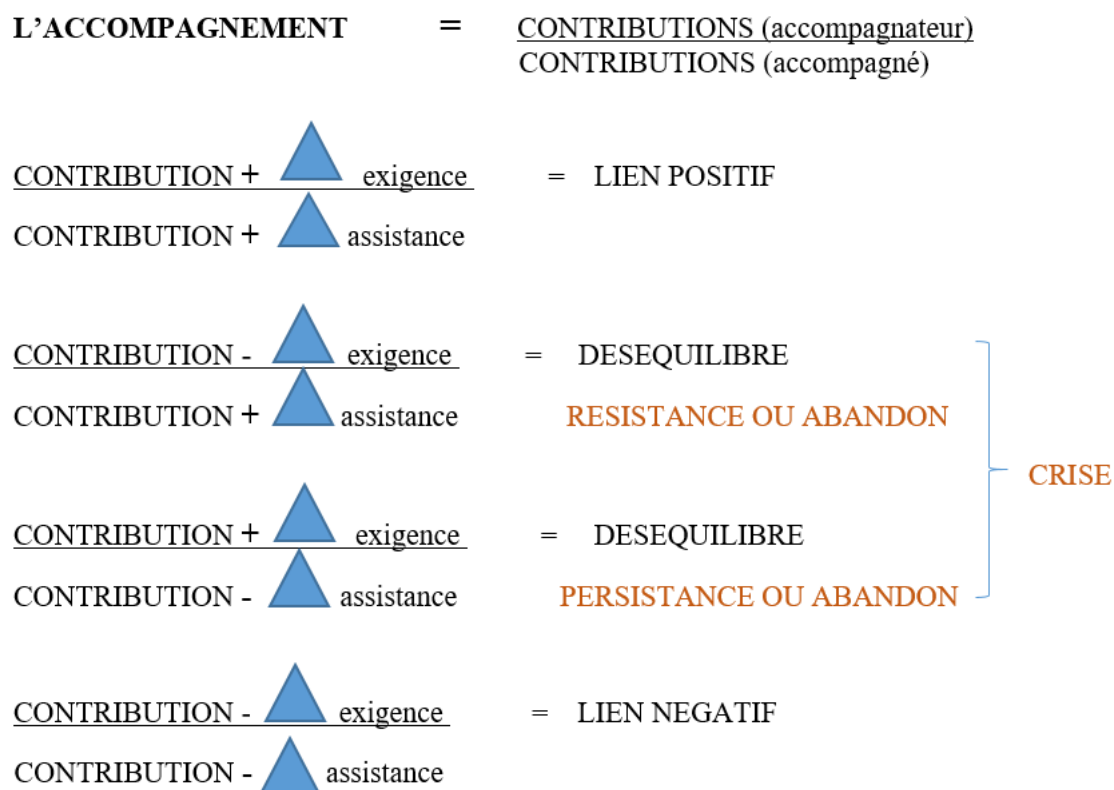


Figure 36 : Effets sur la réussite en VAE de la mise en relation des ressources de l'accompagnateur avec les ressources la personne accompagnée (D'après Kanungo, 1987)¹⁸⁹.

✦ *Commentaire*

La mise en commun des ressources de chacun des acteurs sont des contributions à une œuvre commune. L'efficacité de l'accompagnement est la résultante d'un rapport entre les contributions de l'accompagnateur (ses qualités personnelles, son expertise etc.) et les contributions de la personne accompagnée (ses qualités personnelles, sa curiosité, son adaptabilité etc.). Ce rapport sera plus ou moins positif ou plus ou moins équilibré selon deux variables : le « degré d'exigence » de mise en œuvre des valeurs de l'accompagnateur et le « degré de besoin d'assistance » des personnes accompagnées. La manière dont chacun est

¹⁸⁹ Figure inspirée de la théorie « contribution/rétribution » décrite dans « *Effet d'une politique sociale sur le statut d'un groupe social* » (Kanungo, 1987), appliquée au binôme accompagnateur/accompagné.

perçu par l'autre (se sentir respecté, compris, aidé, entendu etc.) aura des répercussions sur le résultat de chacun des rapports.

Résumé

Ce chapitre porte sur l'importance de connaître les enjeux pour les candidats d'une inscription dans le dispositif VAE mais aussi pour les accompagnateurs. La reconnaissance est un des enjeux majeurs de l'implication pour une mise en commun des ressources de chacun. Celle-ci crée une dynamique qui alimente leurs engagements réciproques, lesquels favorisent la réussite de l'accompagnement non seulement en terme de validation mais également en terme de contribution réciproque. Nous pouvons mieux cerner ce qu'est l'accompagnement par une définition en creux de ce qu'il ne devrait pas être. Un accompagnement efficace ne peut ignorer l'intérêt pour l'autre qui appelle à proposer des solutions adaptées et durables à sa problématique personnelle. Il y a du respect et de la générosité dans cet ensemble de démarches d'accompagnement instituées par la société et valorisées par les acteurs de l'accompagnement qui réhabilitent le don dans les pratiques professionnelles menant à l'amélioration des existences.

Chapitre 22 Dans l'engouement à porter l'accompagnement d'un Autre au succès, il y a quelque désir de nous porter nous-mêmes

« L'agressivité est première, il y a aussi une bonne nature humaine, des penchants altruistes ou empathiques naturels, se comporter de manière noble élégante et généreuse ».

Sigmund Freud

22-1 Introduction

Notre statut de professionnel engagé dans la recherche est à la fois une ressource et une contrainte nécessitant de naviguer entre deux logiques parfois contradictoires (Cuvillier, 2020). Pour autant, interroger les pratiques professionnelles est riche d'enseignements et révèle l'incroyable richesse de notre objet d'étude qu'est la VAE. Elle nous a permis de porter un regard critique sur l'accompagnement en VAE en décomposant les pratiques par des approches non conventionnelles de la fonction de conseiller et d'accompagnateur - Comment fait-on ? Comment s'arrange-t-on pour que le travail s'accomplisse au mieux des intérêts des acteurs malgré les contraintes ? Pour découvrir une réalité de terrain sous l'angle de l'acceptabilité et de l'inclusion dans le dispositif étudié, alors même que nous cherchions à élucider l'ampleur du phénomène des abandons en VAE. Au fur et à mesure de notre cheminement et de nos observations, nous sommes parvenus à imaginer d'autres modalités d'accompagnement issues des résultats de nos enquêtes. Au gré de nos questionnements nous nous sommes inscrits dans un espace professionnel de solidarités interhumaines pour prendre nos distances vis-à-vis du chacun pour soi. Cela nous a amené à une série de questions auxquelles nous avons tenté de répondre :

- Quelles pratiques développer pour réduire les risques de décrochage ?
- Pourquoi une activité est-elle empêchée ?
- Que peut-on transformer dans l'activité pour prévenir les décrochages ?
- Quelles modalités d'intervention sont les plus efficaces pour atteindre les objectifs communs pour les acteurs impliqués : organisation, candidats, accompagnateurs ?
- Comment inspirer des politiques innovantes ?

22-2 Une posture anthropologique : s'engager à défendre une cause

Accompagner est un acte concret qui mobilise l'affect et l'intelligence des personnes et la société. L'engagement ne se fait pas en dehors d'elle, cet engagement dans un projet revêt un avantage certain, une reconnaissance qui est une richesse où chacun peut s'épanouir et peut être reconnu. Cette reconnaissance fait partie intégrante des missions des professionnels, pour un accompagnement de qualité. Cela donne un accompagnement efficace parfois mené dans la discrétion afin de prendre le temps d'explorer des nouvelles pistes, un « autrement faire », en dehors d'un chemin édicté par des règles déjà tracé à l'avance.

Une manière d'affronter la complexité est de l'analyser en la décomposant afin de pouvoir la comprendre pour la maîtriser. La compréhension d'une histoire personnelle nécessite au contraire de la clarifier et prendre ensemble des éléments biographiques hétérogènes afin de les combiner pour qu'ils puissent fournir au professionnel des informations sur la manière dont la personne doit être accompagnée afin que celle-ci s'adapte au mieux à un cadre de travail imposé.

Accompagner de manière efficace c'est-à-dire afin que l'aide apportée mène au succès, c'est faire en sorte que l'accompagnement soit maintenu jusqu'au bout de la démarche. C'est concilier des éléments de nature différente (qui ? Pourquoi, ? Quoi et comment ?) pour produire un résultat positif en éloignant le doute qui peut s'immiscer dans l'esprit des acteurs à n'importe quelle étape de l'accompagnement : accompagné, accompagnateur, membres des jurys de validation, en réduisant au maximum l'incertitude. L'évaluation d'un travail fondé sur des éléments déclaratifs ne souffre pas d'incertitudes et de flous dans les démonstrations professionnelles.

22-3 Nouveau modèle - Nouveau monde

En tant qu'être de liberté chacun exerce des actions sur le monde qui tendent à élargir le monde de l'Autre. Il peut s'agir de celui que nous rencontrons dans le cadre d'un rapport réglé. Cet Autre peut se trouver fragilisé (peut être chacun d'entre nous demain), momentanément plongé dans un horizon fermé à partir duquel un nouvel horizon de résolutions et de dépassements peut apparaître, pour tendre vers quelque chose de plus large qui contribue à un mieux-être grâce au soutien apporté. Dans un environnement stabilisé, l'accompagnateur fait en sorte que la dégradation de la situation soit ralentie, parce qu'elle est dite et/ou décelée. Ainsi, la

courbe s'inverse et l'accompagnement tend vers une attention dirigée vers les besoins de la personne dans un rapport qui renforce la relation d'accompagnement. En situation d'accompagnement, pour que chacun puisse vivre mieux et bâtir son devenir sur la confiance, la relation d'accompagnement doit tendre vers un modèle idéal de coopération visant un degré d'excellence (dans les limites du réalisable) facilitant la possibilité pour chaque être désirant d'assumer la maîtrise de son propre parcours. L'individu est appréhendé en tant que valeur à promouvoir dans le sens où créer les conditions de la liberté et du bonheur de tous les individus doit être la fin ultime de toute société, et cette individualisation de l'accompagnement se doit d'être humaniste dans la mesure où l'individu ne peut se penser et être pensé que comme participant à des valeurs universelles tout en œuvrant pour sa propre autonomie.

22-4 Une philosophie de l'accompagnement

Nous avons des obligations les uns envers les autres par la régulation de la liberté d'agir dans un sens qui nous semble plus juste et qui nous permet de ne pas instrumentaliser l'Autre ni d'attenter à sa liberté : l'éthique est inscrite dans la solidarité, on participe à l'affirmation de l'Autre, sans s'opposer à sa liberté, sans l'emprisonner dans une seule identité. Alors que le statut socio-économique d'un demandeur détermine le mode d'accompagnement, ce dernier doit être en premier lieu appréhendé en tant que personne désirante.

Les professionnels de l'accompagnement exercent (et s'exercent à) leurs missions au fur et à mesure que celles-ci s'accomplissent. Dans le même temps, ils doivent parfois penser, créer, innover. La créativité doit faire partie intégrante des missions d'accompagnement. Elle suppose un cadre de travail avec un vrai rapport de forces dans lequel les intérêts des personnes sont défendus afin de se donner les moyens de faire son travail harmonieusement. Ces qualités humaines inséparables de l'accompagnement peuvent être représentées par un credo « Ethique-Missions-Esthétique » afin d'explorer la réalité humaine et d'en approfondir la compréhension. Ces conditions s'inscrivent dans la philosophie du dispositif pour entreprendre une démarche créatrice et esthétique garante d'un travail de qualité. Cela commence par le don, puis se poursuit dans une demande de réciprocité dans l'investissement, une demande d'amour dans un échange non marchand inquantifiable puisqu'il commence par une rencontre, qui sera le point de départ d'une relation humaine singulière pour considérer l'individu non seulement dans la

manière dont il expose sa demande (et s'expose) mais aussi ce qu'il a vécu et ce à quoi il aspire dans l'avenir.

Servir une philosophie humaniste dans les pas de Levinas et de Ricœur, suppose de se donner tous les moyens pour parvenir à se situer dans la perspective d'une évolution vers laquelle il faut tendre : « l'éthique comme philosophie première » (Levinas, 1982), l'attention constante et première à une éthique de la vulnérabilité (Ricœur), l'éthique du care (Winnicott) et plus récemment Brugère. Autant de courants philosophiques qui soulignent l'interdépendance de nos existences telle que nous nous la représentons dans la figure ci-dessous (Figure 37) :

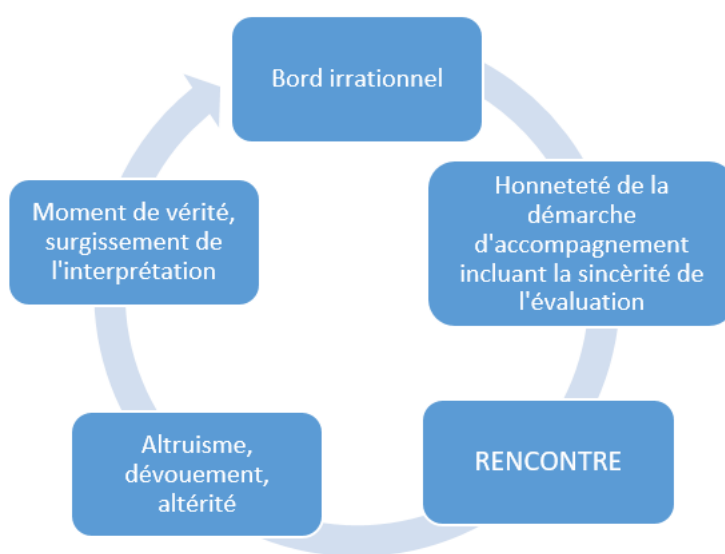


Figure 37 : Interdépendance des attitudes nécessaires pour approcher la réalité d'une demande

✦ *Commentaire*

L'accompagnement ne doit pas se limiter ni se restreindre, voir s'amputer de la part humaine inhérente à l'acte d'accompagner, cette pâte humaine faite de la confiance d'homme à homme qui est le fondement même de la relation. Accompagner en VAE, c'est d'abord appréhender un Autre comme être sensible. L'accompagnement dans un moment de doute, nécessite le croisement de plusieurs pratiques d'accompagnement définissant ainsi ce qui pourrait s'apparenter à une disposition : celle de « l'art d'accompagner ».

22-5 Une problématique tragique ?

L'étude des abandons, nous a permis d'élucider les caractéristiques de l'exclusion. La disqualification de la demande par classement en abandon, même dans un contexte aussi spécifique que celui de la VAE, nous laisse entrevoir, non sans une certaine anxiété, les possibles transitions des personnes vers un ailleurs indéfinissable, un autre devenir personnel dont le destin se dilue et qui ne sont ni repérables ni catégorisables pour nous permettre de remédier à leur migration vers des endroits improbables car impossibles à identifier. Nous ne faisons qu'entreapercevoir à ce stade une personne chancelante, comme vue de dos, s'éloignant. Chercher, c'est être ému par une question qui s'impose (différent de qui se pose) ce qui « nous » tombe dessus, et qui constitue la résolution de la question, le contraire de la représentation qu'on ne peut affronter directement. Ici, cet impensé qu'on essaie de penser quand même, par une porte entrouverte révélant ce qui était caché, lève un voile sur quelque chose qu'on n'avait pas vu, et qui débouche sur une énorme surprise donnant sens à la question. La recherche clôt ou élargie la question en la déconstruisant pour apporter la réponse. Travailler cette question, c'est se cogner au réel. Formuler une interrogation, c'est déjà entrevoir un commencement de solution à une dimension tragique (qui rend tragique la question ?). C'est une solution rendue possible par l'expression d'une sensibilité particulière, une problématique sans solution, là réside le tragique à partir d'une question qui résiste, qui ne va pas de soi, ce à quoi on se heurte, quelque chose qui achoppe puis qui découvre une voie (différent de solution), une interprétation, une vision du monde différente du monde jusqu'alors imaginé et qui perturbe nos certitudes.

22-6 Grandir, se transformer

Ne pas reproduire des comportements archaïques, ne pas céder à des actions qui éliminent avant d'examiner est une élévation de nous-mêmes par des conséquences tangibles indirectes d'un compagnonnage arrivant positivement à terme : réparations, abolition des peurs, rétablissement d'une reconnaissance, d'une dignité par la restauration d'une injustice, un rapport à l'école, au travail, aux autres modifié qui restaure toutes les identités et permet d'accéder à une part de bien-être. Autant d'enchaînements heureux que nos missions d'accompagnement rendent possibles.

Or, on ne peut justifier de compromettre cette part noble du travail d'accompagnement pour des motifs qui ne prendraient en compte qu'une partie des prérogatives du dispositif, alors que les pratiques doivent faire partie de la solution et non du problème, voire de la constitution et de l'amplification du problème.

Pour cela il faut réparer une approche aujourd'hui défailante. Pour que le dispositif honore sa fonction émancipatrice, il ne faut exclure personne par l'instauration d'un impératif d'exhaustivité des prises en charge des demandes. Procéder ainsi, c'est aussi ne pas confisquer le sens et l'esprit du dispositif.

Aborder les demandes à partir d'objectifs quantitatifs ne doit pas être la règle. Lorsque les chiffres parlent d'eux-mêmes et indiquent une diminution du nombre de validations, ils sont un indicateur des dysfonctionnements des pratiques nous imposant de les améliorer, mais aussi de mettre à découvert une pratique d'exclusion. Il s'agit d'un véritable accroissement de nous-mêmes qui génère un enrichissement de la vie professionnelle en la rendant utile aux autres et en rendant le travail plus beau : réparer un peu le monde à travers les problématiques contemporaines auxquelles nous sommes confrontés quotidiennement et pour lesquelles notre conscience professionnelle nous impose d'intervenir dans ce qui fait sens pour les professionnels de l'accompagnement mais aussi pour toutes les personnes engagées dans la relation d'aide, dans la possibilité de répondre aux demandes particulières. Ainsi, à partir de nos actions nous pouvons à une échelle individuelle, œuvrer en harmonie avec nos valeurs en répondant le plus justement possible aux demandes (ce pourquoi les personnes entrent dans le processus, s'engagent et persistent) mais également à celles qui touchent l'être profond (ce qui nous est confié ou donné à voir) en offrant également ce qui n'est pas demandé (Ardoino, 2000, op.cit.) : essayer de donner le maximum, proposer la solution qui semble la plus appropriée en agissant aussi bien que pour soi-même et surtout tendre vers le meilleur. Car c'est un fait reconnu, que quiconque établit une relation avec un Autre se transforme et inversement. Cela revient-il à rendre la vie plus facile aux autres ?

Rendre la vie plus facile aux autres répond à une exigence professionnelle élitiste qui repose sur la valeur de la réussite morale : être quelqu'un de bien, notamment dans la manière de servir les autres, d'être et avoir l'occasion de contribuer à développer les talents. Le professionnel de l'accompagnement est un défricheur de potentialités. Il s'agit de porter l'effort de l'autre, voire de l'inspirer gratuitement (par pure donation), en faisant le pari du beau, de la liberté dans l'affirmation de valeurs universelles et avec un courage positif (Fleury, 2011).

La vie évolue, la manière d'aborder l'autre à travers une activité qui nécessite une relation d'aide doit évoluer aussi : il s'agira de vaincre la peur de l'inconnu, de s'engager tout en maîtrisant son implication émotionnelle, en ne cédant pas à la facilité et en ne craignant pas de se perdre dans l'Autre au détriment de soi. Le rôle de l'accompagnement va être d'accompagner cette recherche de sens y compris à travers les détours nécessaires (considérant le parcours réalisé jusque-là avec ses accidents, ses échecs, ses bifurcations etc.), en aidant à la négociation entre la réalité psychique et la réalité sociale (principe de réalité) et en ayant une conscience et une connaissance aigües des enjeux. Il n'y a pas de demi-mesure dans le don de soi-même pour accomplir ses missions professionnelles (Fleury, op.cit. 2011). Embrasser la cause d'une histoire individuelle nous incite à élargir notre champ de vision et à ouvrir nos esprits pour envisager des perspectives nouvelles, peut-être des façons de contribuer à l'amélioration du sort des personnes, dans un souci de justice et d'équité, à notre niveau, humblement.

22-7 Les pratiques éliminatoires engendrent des abandons

L'étude des abandons nous a permis de découvrir un certain type de méthode érigé en règle de travail par défaut dont la conséquence est l'élimination d'un certain nombre de demandes qui sont classées en abandon et pour lesquelles aucun rattrape n'est possible car la loi invalide la demande au bout d'un an en légitimant la décision d'abandon, laquelle devient irréversible. Là encore, entre l'assistance et la responsabilisation de la personne, il faut trouver un juste milieu entre aider, porter secours ou laisser choir. En 2002 déjà, Berthelot et al. montrait que 72 % des candidats abandonnaient la procédure (l'étude portait sur la VAP 1992) dont la moitié dès la phase d'information. Dès cette date, l'importance de l'accompagnement a été avancée dans la problématique de la persévérance à poursuivre le dispositif à travers des mécanismes de mise en confiance, d'aide technique et de conseil rédactionnel, notamment pour les candidats en difficulté. Pour cerner notre objet de recherche, notre intérêt a primitivement porté sur la demande exposée par une expression langagière porteuse de demandes et de désirs. Lorsque le motif prédominant est mis au jour, il est ce à quoi il faut s'accrocher pour infléchir la tendance à l'abandon. Ce travail d'élucidation incontournable en cas de décrochage, doit être effectué le plus en amont possible du repérage des indices de décrochage, voir dès la première rencontre afin d'identifier le ressort qui permettra le cas échéant de faire appel aux ressources personnelles indispensables à une remise au travail par la relance de l'activité. On ne peut faire l'économie

d'un diagnostic de départ qui prend en compte des données pédagogiques mais aussi la dimension humaine de la demande (identification, affect inconscient) dans un mode d'être ensemble permettant aux professionnels de répondre à des demandes inconscientes sous-jacentes à la demande affichée (Amselek, 2012).

22.7.1 Les pratiques d'exclusion sont emblématiques d'un phénomène de société

Notre thèse nous a permis d'étendre nos réflexions aux responsabilités sociales et politiques que nos pratiques toujours relationnelles engendrent sur le monde : en tant que professionnels mais également en tant que citoyens. L'analyse du travail d'accompagnement est révélatrice de la représentation des phénomènes d'exclusions économiques et sociales auxquels nous assistons. A partir d'une question de départ qui s'impose (une demande singulière), qui semble une étrangeté, une inconnue, on rejette l'autre a priori, parce qu'il ne rentre pas dans un cadre prédéfini. Cela nous apprend quelque chose sur notre société d'exclusion qui organise la distribution des aides par un tri sélectif de tout ce qui n'est pas conforme à moment donné de l'histoire de la société elle-même. Seuls les plus adaptés rompus aux démarches informatisées et aux épreuves académiques résistent et réussissent¹⁹⁰. En l'occurrence, l'élimination d'un certain nombre de demandes dont les attentes non pas été élucidées mais stockées jusqu'au classement définitif est un révélateur d'inégalités du fait d'un accompagnement. Face à ce phénomène, il est impératif d'instaurer des pratiques plus équitables en améliorant les habitudes de travail pour inclure le plus grand nombre de demandes possibles, par une meilleure prise en charge qui agit pour l'égalité des chances. Elle réduit les exclusions dues à la privation de tous les avantages qu'une réussite aurait procurée, lesquelles sont d'ailleurs en contradiction avec les objectifs d'une organisation responsable d'une mission de service publique.

22.7.2 Le temps comme allié de la réussite dans le dispositif de validation des acquis

C'est par le manque que peut s'envisager ce qui le comblera : l'effet de l'abandon révèle et recèle ce qu'on perd, ce qu'on n'a pas pu dépasser, ce à quoi on n'a pas pu avoir accès. C'est

¹⁹⁰ Ceux qui ont des droits ne demandent rien à cause de la complexité administrative, la fierté, la honte de demander par exemple l'aide personnalisée au logement (APL), l'allocation chômage etc.) au point que les administrations réalisent elles-mêmes des filtrages informatiques pour octroyer des allocations à ceux qui y ont droit en se substituant aux ayants droit.

dans les accidents de parcours des personnes qu'on perçoit leur élaboration qui s'inscrit alors dans une histoire singulière et qui nous donne l'occasion de leur permettre de reprendre leur cours et sans aucun doute de leur offrir des voies nouvelles à explorer par une nouvelle configuration qui se dessine. Mais le travail d'accompagnement est soumis à l'entropie, à l'usure du temps alors que la relation est dynamique, c'est-à-dire qu'elle change tout le temps. Pour Ginsburg citant Saint Augustin, le présent est toujours, « *la dimension à travers laquelle nous nous rattachons au passé et au futur* ». De même, « *On perçoit toujours le passé et même les ombres du futur, à travers le présent* » (2015, p.4).

Dans un rapport à une organisation responsable, investir dans la temporalité est une exigence absolue en contradiction avec la gouvernance du nombre qui contraint le temps d'élaboration nécessaire à un travail de qualité. Il faut tendre vers « *du moins chiffré dans l'homme* » (Meirieu, 2020). La bataille du temps est celle du temps de l'accompagnement. Dans ces métiers où l'on parle autant de mission que de travail, de vocation que de métier, le déni du temps de l'accompagnement, la prévalence de la rentabilité immédiate sur le bienfaire, la réduction des savoir-faire à des actes quantifiables et rentables représentent un déplacement des valeurs fondamentales qui forment les professionnels. Le temps est nécessaire à l'instauration de la confiance qui permet un accordage affectif, une manière d'être avec, d'entrer en contact intime avec autrui.

Le temps est la dimension fondamentale de l'action à entreprendre. Il est une clé de compréhension majeure pour déceler les décrochages menant à la perte d'un investissement à travers les observations des phénomènes de latence et de temps morts que nous avons mis en évidence. Notre regard s'est porté sur des éléments qui sont autant de révélateurs d'une impuissance des protagonistes à mener la démarche jusqu'à son aboutissement : du côté candidat (existence d'un blocage, survenue d'un empêchement, demande d'aide) ; du côté accompagnateur (créer les conditions pour que l'accompagnement advienne). Cette analyse, nous a permis aussi de comprendre la constitution d'abandons en raison de l'obsolescence des candidatures, conséquence directe des demandes « en souffrance » sur une voie de garage, générant des incompréhensions réciproques et des incertitudes en immobilisant des projets. Trouver un juste milieu entre la réflexion et l'engagement nécessite un décryptage du temps de l'accompagnement difficile à cerner.

22.7.3 Nouveau monde - nouveau paradigme : un engagement humaniste en VAE

Humaniser le dispositif VAE, c'est neutraliser les abandons et d'une certaine manière s'inscrire dans le *Tikkoun Olam*, la « réparation du monde ». Il s'agit d'un concept issu de la philosophie et de la littérature juive, recouvrant en grande partie une conception de la justice sociale qui sert à indiquer qu'une pratique n'est pas tant suivie parce qu'elle a force de loi mais parce qu'elle permet d'éviter des conséquences sociales négatives. Cette vue d'ensemble, ce « regard d'en haut » permet de voir les choses à leur juste mesure, de s'extraire du présent et de transcender la technique. L'intérêt immédiat porté à autrui (une rencontre de face à face, d'homme à homme), cette manière de l'aborder dans l'entière de son être s'érige en « *Plaidoyer pour l'universel* », comme le souligne Wolff dans le titre de son livre (2019). Il s'agit bien d'un changement de paradigme : d'un paradigme économique vers un paradigme universaliste qui nous rend redevables les uns envers les autres et qui prône l'inclusion. Inclure, c'est préserver une possibilité d'égalité des chances à partir d'une exigence absolue : celle d'accueillir autrui : d'où il vient avec ce qu'il est et ce qu'il possède (savoirs, expériences, histoire, diplômes) ; et au sens de l'état où il se trouve (physique, mental, comportemental, situationnel). L'isolement est une deshumanisation. Inclure, c'est comprendre et essayer de faire entrer. Les effets de l'inclusion sur la personne sont exponentiels et la conception de l'accueil et de l'accompagnement que nous prônons permet sans aucun doute d'épargner à l'accompagné malchanceux (par son état et sa situation de départ, mais aussi du fait du mauvais sort réservé à sa demande) qui fait de son projet un projet avorté car engagé dans un processus de décrochage en raison de multiples foyers de problèmes par capillarité ou contagion telle une chaîne de vulnérabilités.

Comme le dit avec raison Meirieu (2020), il faut construire un éco système relationnel pour construire un équilibre, et « *soigner les causes quand quelqu'un est malade* ». Le parti pris du regard porté aux problématiques de vie des personnes à accompagner nécessite une prise de conscience des responsabilités professionnelles mais en premier lieu humaines et sociales pour rendre l'accompagnement efficient. La conception d'une prise en charge systémique donne à l'accompagnement un pouvoir de facilitation de l'intégration sociale des personnes. C'est ce qui fait sa légitimité.

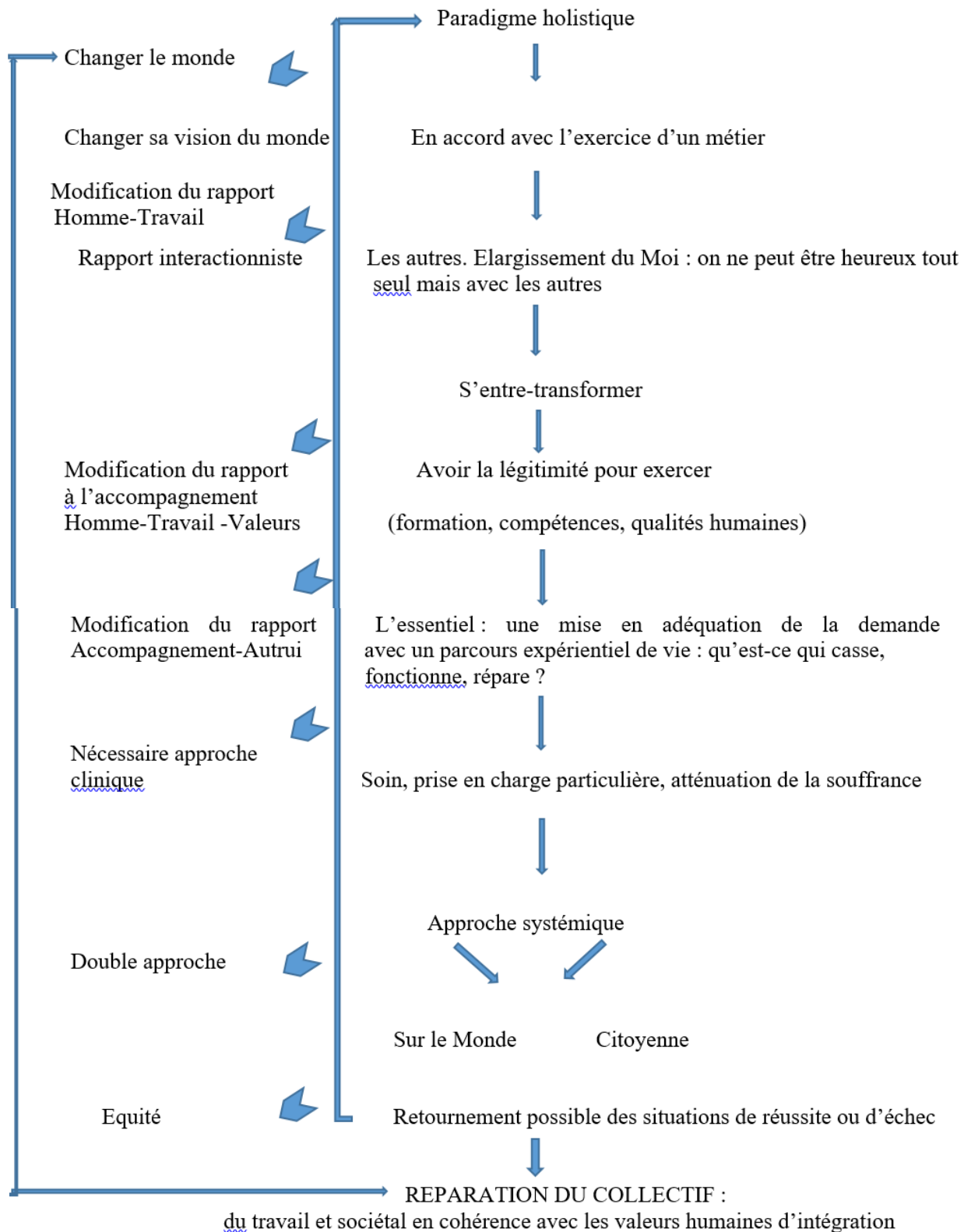


Figure 38 : Pratique de l'accompagnement dans un paradigme holistique

★ *Commentaire : la responsabilité de protéger ?*

La production d'une VAE (qui rassemble toutes les acquisitions) permet de satisfaire une demande dont les bénéficiaires participent à la résolution d'autres nécessités et exigences capitales pour le demandeur car parmi ces besoins certains sont vitaux. Aucun progrès, aucun travail requis, aucune marge de progrès ne peut s'accomplir dans le déséquilibre (d'une précarité, d'une incertitude, d'un mal-être etc.). C'est là que réside tout l'intérêt de la prise en charge de la totalité des enjeux de la personne qui sont intimement liés la demande.

Se sentir responsable d'un Autre contribue à sa réhabilitation en réintroduisant la justice au lieu de l'accentuer. Réhabiliter les individus dans leurs droits c'est les reconnaître et leur permettre de se développer voire de s'épanouir, quelle que soit l'issue de leur démarche. C'est précisément en cela que la relation d'accompagnement est un élément de refondation de l'identité (des identités ?), sur laquelle (lesquelles ?) un projet peut se réaliser puis un autre projet peut advenir etc. pour atteindre des besoins d'accomplissement auxquels chacun aspire. Ne pas effectuer dès le départ ce travail d'élucidation de la demande, (trouver les interrelations dans un ensemble enchevêtré de désirs et de besoins), c'est risquer le décrochage faute d'avoir effectué un travail de défrichage parmi les motifs de décrochages surmontables. Cette mission incombe à l'accompagnateur et doit faire partie du travail d'accompagnement. Si ce travail d'élucidation n'est pas possible dès le départ, il faut tout au long de l'accompagnement permettre qu'il puisse se faire sous peine de passer à côté des enjeux et de perdre la motivation originelle rendant impuissant une quelconque action ultérieure pour rattraper ce qui est perdu : le projet.

22-8 Travailler avec le dispositif : son potentiel et son développement

Des nouvelles dimensions du dispositif peuvent être mises au jour. Le dispositif est plus que ce qu'il paraît, il permet une habilitation ou une réhabilitation progressive de la personne au fur et à mesure que s'accomplit le travail attendu et sollicité, la recherche ou l'implication demandée, soutenus par les professionnels de l'accompagnement.

Exploiter toutes les potentialités du dispositif VAE suppose une grande maîtrise de celui-ci, pour le rendre plus performant et plus efficace pour tous les acteurs impliqués dans cette démarche.

Le potentiel du dispositif est un révélateur qui va de pair avec les potentialités des acteurs. C'est un jeu « gagnant-gagnant » qui met en évidence les connaissances, aptitudes et compétences acquises et révèle la capacité de chacun à évoluer. Ainsi, une organisation de travail qui prend bien en compte les enjeux de la société, mais aussi les politiques des Ressources Humaines en général, ont tout à gagner à optimiser les compétences au service de leurs personnels.

22.8.1 Un engagement dans un dispositif aux issues toujours positives

Si exclure la vulnérabilité amène à l'exclusion, l'abandon quel qu'il soit amène ceux qui y sont confrontés à subir d'autres types abandons, lorsqu'une chance de s'en sortir est ainsi perdue, est perdu alors également un levier pour amorcer une dynamique ascendante et positive. Un abandon en amène un autre par un effet domino. Or, en s'efforçant de mener les personnes accompagnées à la réussite à partir d'une problématique locale (obtenir un diplôme, trouver un travail) tout en pensant à une échelle plus globale permet de défragmenter les différentes identités - appartenant à un même individu - pour ne pas l'emprisonner dans une seule identité réduite à une collectivité (des décrocheurs, des chômeurs, des pauvres etc.), et à une stigmatisation qui est une forme de violence. A l'inverse, s'associer à d'autres intervenants ou prescripteurs pour atteindre - si ce n'est l'objectif de départ - d'autres opportunités, permet de redessiner un horizon temporel élargit, exploitable et transposable à d'autres ressources et dans autant de domaines où la personne souhaite s'investir. Ne pas mettre en œuvre toutes nos ressources et compétences professionnelles c'est faire son travail imparfaitement car s'est omettre la part de l'accompagnement consubstantielle aux chances (modestes, mais bien réelles) d'améliorer la vie.

Face à l'échec, il faut créer des dispositifs de prévention et développer des pratiques pour diminuer les risques de décrochage en s'autorisant à dépasser les prescriptions si nécessaires. L'ambition d'une telle entreprise pourrait être de devenir des pionniers de la création de structures encadrantes à dimension humaine, prenant en compte tous les domaines de la vie qui nécessitent aides et accompagnements à la manière des maisons de santé pluridisciplinaires, étendues aux services à la personne facilitant une mise en commun des compétences expertises et des échanges de bons procédés. Cela suppose, pour les protagonistes d'être également pionniers d'une nouvelle compréhension et exploitation des dispositifs au service du bien-être des personnes.

22.8.2 Articulation du politique et de l'éthique : les fondamentaux de l'accompagnement

On ne peut qu'être séduit au premier abord par la validation des acquis de l'expérience permettant l'accès à la certification à des personnes qui n'ont peut-être pas pu à l'origine suivre un cursus de formation traditionnel et qui, pour nombre d'entre elles, n'auraient de ce fait pas évolué dans un environnement personnel et professionnel jugé satisfaisant. L'idée selon laquelle on valide et on reconnaît les compétences dégagées de situations expérientielles semble s'inscrire dans une logique de justice sociale, d'équité, et favoriser un mouvement vers la démocratisation de l'accès à la qualification et à la certification.

Le dispositif doit évoluer parallèlement à l'évolution de la société et doit se démocratiser pour s'adapter aux demandeurs qui place l'insertion des plus démunis au cœur de la problématique sociétale du vingt-et-unième siècle. L'accompagnement « sociétal » préfigure un nouveau modèle d'accompagnement adapté aux contextes toujours fluctuants. Les missions d'accompagnement concourent au développement du bien-être de la personne et à sa réalisation en termes d'accomplissement alors nous avons un rôle à jouer, notamment pour ceux, moins bien protégés, qui sont dans une invisibilité sociale et psychique. La question est de savoir si notre « *tracé en humanité est le bon* » (Le Blanc, 2020). Il faut une compréhension de l'accompagnement qui redéfinisse les actions et les priorités dont les ambitions dépassent le périmètre d'un accompagnement réduit par les textes. Cela permettrait d'avoir des institutions plus justes, c'est-à-dire des dispositifs accessibles au plus grand nombre, aux règles explicites et mieux appréhendées par les professionnels de l'accompagnement. Le problème est du côté de la discrimination et non du privilège, l'accent doit être mis sur l'égalité des droits (Stiegler, 2016). Il s'agit d'appréhender plus largement les moyens et outils mis à disposition des professionnels dans le souci de l'intérêt commun. Pour cela, il faudrait pouvoir se débarrasser des carcans administratifs à tout le moins les assouplir. Se dégager des formalismes est producteur de savoirs : le « comment je fais », différent du savoir théorique, des règles de travail protocolaires et de la culture d'entreprise, est complémentaire et indissociable à la recherche de chemins nouveaux permettant d'épargner aux personnes toute entrave à leurs initiatives. Confronté au réel, l'exercice de l'activité dans une liberté d'action assumée permet de prioriser l'échelle des valeurs aux impératifs marchands dans l'accomplissement du travail bien fait.

Pour déchiffrer des énigmes à la fois singulières et universelles porteuses d'émancipation il faut que le droit se mette en accord avec l'évolution des individus. Le défi à relever nous donne collectivement, une chance de créer une nouvelle doxa : allier une intelligence avec une extrême sensibilité). Celle-ci serait fondée sur la lutte contre des pratiques floues et incertaines,

en réduisant autant que possible l'ignorance ou le déni de l'autre, entravant un développement possible pour chacun par passivité, manque de courage, de volonté politique, d'indifférence ou manque de savoir-faire et par peur de ne pas savoir gérer l'inconnu, l'étrangeté, qui sort des schémas habituels.

Sur fond de chômage de masse persistant, n'ont cessé d'être promues, souvent conjointement et contradictoirement, deux fortes exigences, l'une d'égalité d'accès et l'autre d'efficacité pour la qualification et l'adaptation aux évolutions de l'emploi et du monde en général.

Aussi, en guise d'élargissement de nos réflexions qui ont jalonné cette thèse, et pour tenter de construire humblement des ponts entre les recherches déjà menées et notre recherche, les travaux de recherche futurs devront porter sur un accompagnement enrichi de nouvelles configurations évoluant tout au long de la vie. En tant que chercheurs, nous militons pour un accompagnement au service des personnes et non au service de la réussite ou de la notoriété d'un dispositif et d'une institution (différents médium servant de porte étendard en vantent les mérites par coups de campagne de marketing). La personne est première. Cela ne peut se réaliser qu'avec le concours de ceux qui facilitent l'accompagnement. Cette version militante d'accompagner se bonifie par l'expérience de la confrontation à un autre, à ses demandes et à leurs décryptages.

Il s'agit, en recourant à une VAE d'anticiper les risques les mutations socio-économiques, le changement du travail, de marginalisation professionnelle etc. Il faut anticiper les contraintes de temps, les contraintes de dates de jurys.

Résumé

Le travail d'accompagnement prône un épanouissement et un accomplissement de l'individu avec le moins d'empêchements possibles, quelle que soit la discipline dans laquelle les professionnels œuvrent. Pour être efficace, il doit s'adapter pour répondre aux enjeux contenus dans les demandes individuelles. L'accompagnateur doit prendre conscience de la responsabilité sociale et sociétale de sa mission en contribuant à réduire les inégalités d'accès aux dispositifs pour ne pas dénaturer l'accompagnement et en faire un instrument éliminatoire. La VAE permet un « rattrapage » dans le sens où elle rétablit une continuité dans les parcours qui couvre tous les domaines de la vie. La construction d'un lien persistant lors d'un contrat d'accompagnement est la garantie de son fondement anthropologique. C'est son maintien et ses modalités qui donne la garantie du succès.

Conclusion générale

Les travaux de recherche sur la VAE ont oscillé entre des thématiques macrosociologiques sur la valeur des diplômes obtenus par la VAE, la promotion sociale, ou la place de l'expérience dans la formation initiale ou continue ; et des considérations plus techniques relatives aux modalités de validation et d'accompagnement, jusqu'à repenser la conception du dispositif même. Loin de se réjouir de la conjoncture actuelle (chômage, crise sanitaire, licenciements collectifs conjoncturels), la VAE a un bel avenir, lorsque les personnes doivent reconsidérer leur mode de vie personnelle et professionnelle. Alors que la tendance est à la démocratisation du dispositif, contre toute attente, les décisions gouvernementales actuelles pour endiguer la crise sanitaire ont privilégié la préservation de la santé des hommes à l'économique, laquelle a été jugée prioritaire au regard des enjeux économiques. C'est le « quoi qu'il en coûte » du Président de la République, Emmanuel Macron (2020). Contrairement aux apparences, malgré tout, ce choix a procédé d'un calcul économique qui peut sembler choquant a priori, qui donne un prix à la vie (le coût de la prise en charge de la santé des personnes est moins élevé que si les personnes sont malades ou mortes et donc improductives). Il n'en reste pas moins vrai que l'impact moral d'une telle décision donne une vision philanthropique de la gestion de la société par les gouvernants. Cette vision positive est parcellaire mais les applications de cet engagement institutionnel concrètes et pragmatiques.

En dehors de toute situation de crise extraordinaire dans ce contexte si inédit, nous nous situons dans la continuité de cette approche philanthropique et altruiste de la société. Même si le travail de relation non soignant dont fait partie l'accompagnement professionnel des personnes n'a pas été évalué de première nécessité lors du confinement pendant la crise sanitaire de 2020, le travail d'accompagnement accompli dans un cadre professionnel n'en reste pas moins reconnu d'utilité publique, ce qui nous conforte dans nos convictions que l'accompagnement est essentiel en tant que soutien et protection contre les aléas de la vie.

L'ambition de cette recherche a été de redéfinir les pratiques d'accompagnement qui permettent de se confronter aux freins (ce qui est différent de résoudre) du déroulement d'une VAE pour les demandeurs, mais également aux entraves au processus d'accompagnement à partir de l'étude des abandons en cernant les mécanismes en jeu dans leur constitution, révélateurs de manques ou d'inconnus. L'anticipation des bonnes conditions de réalisation liées aux caractéristiques propres du demandeur, permettrait d'endiguer le phénomène de décrochage

puis d'abandon. Notre approche du travail informel et invisible de l'accompagnement nous permet de mieux cerner les enjeux d'une démarche VAE et nous amène à repenser le travail d'accompagnement et les effets de ses modalités possibles sur la réussite.

Penser les moyens d'une réussite localement, puis d'une façon plus large, nous mène à une réflexion globale sur des approches nouvelles dont la finalité est socialement inclusive. La transposition du modèle pour tout autre forme d'accompagnement suppose de sortir du flou et doit être réhabilité. La transférabilité de notre modèle dans d'autres contextes supposerait des changements légaux et administratifs.

Cette conclusion invite à nous interroger sur la diversité des champs professionnels pouvant être mobilisés pour nous permettre de porter une réflexion qui gagnerait à s'ouvrir sur une démarche prospective sur l'état des savoirs et pratiques professionnelles dans le domaine de la VAE. Cela suppose une redéfinition des actions d'accompagnement et de leur hiérarchisation pour imaginer de nouvelles méthodes de travail à mettre en œuvre qui nécessitent :

- De se situer dans une problématique professionnelle collée à la réalité des usagers facilitant le travail d'accompagnement réalisé en relation avec le contexte de la personne qui est accompagnée ;
- De se centrer sur les récits et analyses du travail porté à notre connaissance dans le cadre d'un travail d'accompagnement d'adultes ;
- D'expliquer les comportements, définir les motifs, les mobiles, les motivations qui déterminent la volonté de l'acteur d'agir en conscience par une prise de décision à travers l'analyse des manifestations de décrochages ;
- D'améliorer ou renouveler les pratiques d'accompagnements afin d'apporter des solutions aux individus confrontés à des situations de travail de plus en plus complexes en leur permettant d'aller jusqu'à l'aboutissement de leur projet porteur d'ouverture, d'évolution et de transformation ;
- De démontrer à partir d'un dispositif qu'il est possible de l'appréhender dans un cadre légal, tout en développant plus largement par la résolution de problèmes son exploitation au service de la réinsertion professionnelle et sociale et ainsi contribuer à la diminution de la

souffrance liée à l'exclusion par une plus grande implication et responsabilisation des acteurs aux problématiques de vie et d'inclusion.

Cette thèse nous a permis en tant que chercheurs et professionnels de l'accompagnement en VAE de prendre conscience :

- A partir du « maniement » d'un dispositif, de ce qui se joue dans une relation humaine dans un contexte de demande d'aide ;
- Des enjeux pour les professionnels de tenir compte des problèmes contemporains qui font obstacle à l'élaboration du travail de la VAE afin d'élaborer des conditions favorables ;
- Du rôle des facteurs organisationnels et sociétaux dans le décrochage en général et l'adaptation aux transitions psychosociales des personnes ;
- De l'enjeu humain et social dans toute forme d'accompagnement par l'importance de la question de l'inclusion. Celle-ci est déterminante pour donner des perspectives d'avenir pour chaque personne. L'ampleur du phénomène nous pousse à réagir pour en finir avec les inégalités d'accès aux dispositifs pouvant mener à l'exclusion à la vie économique. Les effets sur une trajectoire d'une mise en « abîme » d'une demande, équivalent à la négation de la personne elle-même ;
- De la nécessité d'un pré requis relationnel pour les professionnels : il faut une sensibilité de départ aux inégalités de prise en charge relatives aux disparités de financement selon les différents statuts des demandeurs.

Cette recherche s'est donnée à partir de l'analyse spécifique de l'accompagnement en VAE la possibilité d'élargir le propos et d'utiliser le décryptage de nos pratiques dans une dimension universelle. C'est cette perspective sociale qui favorisera l'inclusion et la prise en charge par la société du plus grand nombre de demandes des usagers embrassant un projet professionnel mais aussi permettant la réalisation d'une démarche personnelle. Il y a du respect et de la générosité dans cet ensemble de démarches d'accompagnement instituées par la société qui réhabilite le don à travers des pratiques professionnelles menant à l'amélioration des existences.

Bibliographie

- Akrich, M., Callon, M., & Latour, B. (2002). The key to success in innovation, Part I: The art of intersement. *International Journal of Innovation Management*, 6(2), 187-206.
- Altman, I., & Taylor, D.-A. (1973). *Social Penetration: The Development of Interpersonal Relationships*. Holt, Rinehart, & Winston, New York.
- Ameisen, J.-C. (2016). *La volonté que la liberté de l'autre soit*. Conférence Cnam, Paris. 27 septembre 2016.
- Amselek, P. (2012). *Cheminements philosophiques dans le monde du droit et des règles en général*. Paris : Armand Colin.
- André, C., Jollien, A., & Ricard, M. (2019). *Trois amis en quête de sagesse*. Paris : J'ai lu - bien-être, n°12227.
- Anzieu, D. (1996). *Créer, détruire*. Paris : Dunod.
- Ardoino J. (2000). De l'accompagnement en tant que paradigme. *Pratiques de Formation par Analyses*, 40, 5-19.
- Ashar, H., & Skenes, R. (1993). Can Tinto's student departure model be applied to nontraditional students? *Adult Education Quarterly*, 43(2), 90-100.
- Aubret J. (1991). Rédiger un « portefeuille de compétences » : se reconnaître pour se faire reconnaître. *L'Orientation scolaire et professionnelle*, 20(1), 89-97.
- Aubret J. (2001). Fédération nationale des CIBC. *Le portefeuille de compétences. Le portefeuille des acquis de formation et d'expérience*. Paris : Editions et applications psychologiques.
- Aubry M. (2000). *Projet de loi de modernisation sociale*, 1ère lecture à l'Assemblée Nationale, déposée le 24 mai 2000, n°2415.
- Austin, J.-L. (1970). *Quand dire c'est faire*. Paris : Seuil.
- Baillargeon, & P., Moreau, A. (1980). *L'alliance de travail : une conception systémique, des indices de l'alliance de travail : une conception systémique, des indices de bris et des principes pour la restaurer*. Québec : Trois-Rivières.
- Bajtelsmit, J.-W. (1988). *Predicting distance learning dropouts: Testing a conceptual model of attrition in distance education*. Report to the International Council on Distance Education.
- Baltes, P.-B., & Baltes, M., (1993). L'esprit vieillissant : potentiel et limites. *The Gerontologist*, 33(5), 580-594.
- Bandura A. (1997). *Self-efficacy. The exercise of control*. New York. Freeman and Co.
- Bandura, A. (2002). Social Cognitive Theory: An Agentic Perspective. *Asian Journal of Social Psychology*. 2(1), 21-41.
- Bandura A. (2003). *Auto-efficacité*. Collection Ouvertures Psychologiques. Bruxelles : De Boeck.
- Baujard, C. (2018). *Motifs d'adoption, processus d'intégration et modes d'apprentissage e-learning*. Thèse de doctorat. Université Paris-Dauphine.
- Bean, J.-P. (1982). Conceptual models of student attrition: How theory can help the institutional researcher. In E. Pascarella (Ed.), *New directions for institutional research: Studying student attrition* (pp. 17-33). San Francisco: Jossey-Bass.
- Bean, J. P. (1985). Interaction effects based on class level in an explanatory model of college student dropout syndrome. *American Educational Research Journal*, 22(1), 35-64.

- Becher T., & Trowler P. (2001). *Academic tribes and territories. Intellectual inquiry and culture disciplines*. Buckingham: Open University Press.
- Becker, H.-S. (1985). *Outsoudiers. Études de sociologie de la déviance*. Paris : Métailié. (éd. Originale 1963)
- Becker H.-S. (2006). Le soi et la socialisation de l'adulte. In Howard S. Becker (ed.), *Le travail sociologique*, Fribourg : Academic Press Fribourg, pp. 379-397.
- Belisle, R., Boutinet, J.-P. (2009). (Ed.). Demandes de reconnaissance et validation d'acquis professionnels. Principes et pratiques. *Education permanente*, 133.
- Benhamou, J.-C. (2005). La validation des acquis de l'expérience en actes, *Rapport de mission sur l'application de la validation des acquis de l'expérience* (Loi 2002-73 du 17 janvier 2002), Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.
- Bergson, H. (1996). *L'Energie spirituelle*, Paris : PUF.
- Bernard, P.-Y, Michaut, C. (2014). Le partenariat interinstitutionnel : un nouvel instrument de politique éducative ? Le cas des politiques de traitement du décrochage scolaire. *Education comparée*, 11, 111-134.
- Bernard, P.-Y. (2015). *Le décrochage scolaire. Que sais-je ?* : n°3928, 3^{ème} édition. Paris : PUF.
- Bernaud J.-L., Ardouin, T., Leroux, C., & Declercq, E. (2009). Analyse des abandons prématurés lors d'un accompagnement à la validation des acquis de l'expérience (V.A.E.) : une recherche empirique. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 15, 247-270.
- Berthelot, J.-M (2002). Pour un programme sociologique non réductionniste en étude des sciences. *Pen Edition Journals*, 233(25). 1<https://doi.org/10.4000/ress.590>.
- Berton, F. (2017). La transformation des parcours sociaux et la question de la porosité des sphères de la vie. *Vie sociale* 18(2), 127-142.
- Bertrand L., Demers L., & Dion J.M., (2015). *Contre l'abandon en formation à distance : expérimentation d'un programme d'accueil aux nouveaux étudiants à la Télé-université*. Québec.
- Besson, E. (2008). *Valoriser l'acquis de l'expérience : une évaluation du dispositif VAE*. Paris : La documentation française.
- Bishop, M.-F., & Cadet, L. (Eds.) (2018). Les concepts de la formation. *Revue Afef*. Avanton. *Français Aujourd'hui*, 188.
- Blanchard, S., & Gelpe, D. (2008). Motivation et orientation scolaire et professionnelle. In P. Carré & F. Fenouillet (Eds.), *Traité de Psychologie de la motivation*, (pp. 167-186). Paris : Dunod.
- Boudon, R. (2003). *Raison, bonnes raisons*. Paris : PUF.
- Bouffartigue P., Lagree J.-C., & Rose J. (1989). Jeunes : de l'emploi aux modes de vie. Points de vue sur un champ de recherche. *Formation-emploi*, 26, 63-75
- Bourgeois, E. (1998). Apprentissage, motivation et engagement en formation. *Education Permanente*, 136, 101-109.
- Boutinet, J.-P.(Ed.). (2009). *L'ABC de la VAE*, Toulouse : Erès.
- Boutinet, J.-P.(Ed.) (2009). Le contrat ; Histoires de vie ; Valeur de la VAE ? In *le Dictionnaire de la VAE*. Paris : Erès.
- Bowlby, J. (1978). *Attachement et perte*. vol. I : *L'attachement*. Paris : PUF.
- Bowlby, J. (1988). *A secure base: Parent-child attachment and healthy human development*. London: Routledge.
- Bowlby J. (2011). *Amour et rupture, les destins du lien affectif*. Paris : Albin Michel.

- Brindley, J. -E. (1987). *Attrition and completion in distance education: The student's perspective*. Master's thesis, University of British Columbia, Vancouver, B.C.
- Brugère, F. (2011). *L'Éthique du Care*. Que sais-je ? : n° 3903, Paris : PUF.
- Butler J. (2007). *Le récit de soi*. Paris : PUF.
- Caillé, A. (dir.). (2007). *La quête de la reconnaissance. Nouveau phénomène social total*. Paris : La découverte.
- Caspar P. (2011). *La formation des adultes, hier, aujourd'hui, demain*. Paris : Eyrolles.
- Caspar P. (2012). *Autour de Pierre Caspar. Mais où va la formation des adultes ?* Colloque Cnam, Paris du 22 mars 2012.
- Céreq (2002). La validation des acquis professionnels. Bilan des pratiques actuelles, enjeux pour les dispositifs futurs. *bref céreq*, n°185, avril 2002.
- Céreq. (2009). Des candidats inégalement soutenus dans leur démarche VAE. *bref céreq* n°263, avril 2009.
- Céreq (2012). Pour un accompagnement global des parcours de VAE. *bref céreq*, n°302, novembre 2012.
- Charlier, E., Biemar, S., & Jorro, A. (Eds.). (2012). *Accompagner : un agir professionnel. Collection : Pédagogies en développement*. Paris : De Boeck Supérieur.
- Chastel, X., Menant, I., Le Pivert, P., Santana, P., & Sultan, P (2016). *Évaluation de la politique publique de validation des acquis de l'expérience, cahier des charges*. Paris : IGAENR (Inspection générale des affaires sociales, inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche).
- Chauvier, E. (2007). Populations précaires et environnement à risques industriels : préjugés, non-dits et enjeux implicites de l'action publique. *Socio-logos*, 2.
- Chénard, P. (1989). *L'interruption des études à l'Université du Québec, volet III*. Québec.
- Cifali, M. (2018). *S'engager pour accompagner –valeurs des métiers de la formation*. Paris : PUF.
- Cingolani P. (2015). *La précarité et l'éthique du Care*. Que sais-je ? n° 3720, Paris : PUF.
- Clot, Y. (2000). *La fonction psychologique du travail*, Paris, PUF.
- Clot, Y. (2014). Façons de faire, *Travails*, n°8.
- Clot, Y., & Faïta, D. (2000). Genre et styles en analyse du travail. Concepts et méthodes. *Travailler*, 4. 7-42.
- Cnam (2017). La validation des acquis de l'expérience - Grand angle. *Le cnam mag'* 7 Avril 2017.
- Cocandeau-Bellanger, L. (2009), Carrière adulte. In J-P. Boutinet (Ed.), *L'ABC de la VAE*. Toulouse : Erès.
- Crognier, P. (2007). La VAE et l'ordre des choses. *Vie sociale*, 4(4), 21- 34.
- Crognier, P. (2008). *VAE et professionnalisation des travailleurs sociaux. Évaluer les livrets de VAE : l'écriture à l'épreuve du doute*. Paris : L'Harmattan.
- Crognier, P. (2010). Accompagner les candidats à la VAE. Le mythe de la juste distance. *Savoirs* 22(1).
- Cuvillier, B. (2006). *La modélisation explicitée : une forme d'analyse de l'activité permettant de mieux appréhender l'expérience professionnelle d'informaticiens engagés dans une démarche VAE*. Thèse de doctorat, Conservatoire National des Arts et Métiers, Paris.

- Cuvillier, B. (2020). *L'évolution d'un concept fondateur en psychologie du travail : l'activité dans tous ses états*. Synthèse des travaux en vue de l'obtention de l'Habilitation à Diriger des Recherches (HDR). Cnam, Paris.
- Cyrulnik, B. (2012). *Sauve-toi, la vie t'appelle*. Paris : Odile Jacob.
- Cyrulnik, B. (2020). *La part d'enfance*. Emission radiophonique de France Culture du 9/08/2012.
- Daniel, J. -S., & Marquis, C. (1979). Interaction and independence: Getting the mixture right. *Teaching at a distance*, 14, 29–44.
- Danvers, F. (2009). *S'orienter dans la vie : une valeur suprême ? Dictionnaire de sciences humaines*. Villeneuve-d'Ascq : Presses universitaires du Septentrion.
- De Castera, B. (2018). *Le compagnonnage*. Que sais-je ? n° 1903, Paris : PUF.
- De Certeau, M. (1990). *L'invention du quotidien, tome 1 : Arts de faire*. Paris : Collection Folio/Essais.
- De Waal, F. (2011). *L'âge de l'empathie : leçons de la nature pour une société solidaire*. Paris : Actes Sud.
- Défi Métiers (2016). Une expérimentation nationale. « 10.000 parcours VAE » : le plan « 500.000 formations » à l'attention des demandeurs d'emploi (2014-2015). *Lettre info* du 21 novembre 2016.
- Dejours C. (2016). *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel. Critique des fondements de l'évaluation*. Paris : Quae
- Dejours, C. (2019). *L'Entrée en résistance*. Pièce de théâtre avec Christophe Dejours. De Christophe Dejours, Jean-Pierre Bodin, Alexandrine Brisson.
- Delassus E., (2006). *Ethique et relation entre les hommes dans le monde du travail*. Orléans : PUF.
- Dewey, J. (2020). Emission radiophonique de France Culture « Avoir raison avec ». Du 10/8/2020 au 14/08/2020.
- Dictionnaire de la langue française (2016). *Le Petit Robert de la langue française*. Paris : Le Robert. 44e édition.
- Dictionnaire de la langue française (2005). *Le Nouveau Littré*. Paris : Garnier.
- Dubar, C. (1991). *La Socialisation : construction des identités sociales et professionnelles*, Paris : Armand Colin.
- Dubet, F. (2006). *Injustices : l'expérience des inégalités au travail*. Paris : Seuil.
- Dumora, B. (2006). Note de lecture sur l'ouvrage de J. Guichard & M. Huteau, L'orientation scolaire et professionnelle. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 35(2), 304-305.
- Dussarps, C. (2015). *Dimension socio affective et abandon en formation ouverte à distance*. Thèse de doctorat. Université de Bordeaux.
- Education Permanente (2010). *Les parcours professionnels : une affaire de travail*. Journée de réflexions et de débats autour du n°180 de la revue Education permanente, en partenariat avec le Cnam et l'Anact. Paris, le 11 juin 2010.
- Ehrenberg, A. (1998). *La fatigue d'être soi. Dépression et société*. Paris : Odile Jacob.
- Ferry, L. (2006). *Apprendre à vivre. Traité de philosophie à l'usage des jeunes*. Paris : Plon.
- Fischer, G.-N. (1994). *Le ressort invisible. Vivre l'extrême*. Paris : Seuil.
- Fleury, C. (2011). *La fin du courage*. Paris. Fayard.
- Fongecif Ile-de-France (2012). Enquête « *Parcours VAE 2011 : principaux résultats de l'étude* ». Paris.

- Foucault, M. (1966). *Les Mots et les choses. Une archéologie des sciences humaines*, Paris, Gallimard.
- Forsé, M., & Langlois, S. (2014). Sociologie du bien-être. *L'Année sociologique* 64(2).
- Gamel, C. (2010), *Que faire de « L'Approche par les Capacités » ? Pour une lecture « rawlsienne » de l'apport de Sen*, Document de travail Dt-Greqam,30.
- Gardner S. (2010). Contrasting the socialization experiences of doctoral student in high and low completing departments. *The Journal of Higher education*, 81, 62- 81.
- Gaulejac V. (2009). *Qui est « Je » ?* Paris : Seuil.
- Géhin, J.-P, & Palheta, U. (2012). Les devenirs socioprofessionnels des sortants sans diplôme : un état des lieux dix ans après la sortie du système éducatif (1998-2008). *Formation-Emploi*, 118(2), 15-35.
- Genelot, D. (2017). *Manager dans (et avec) la complexité*. Paris : Editions Eyrolles.
- Gérard L. (2009). *L'accompagnement en contexte de formation universitaire. Étude de la direction de mémoire comme facteur de réussite en master*. Thèse de doctorat, Université de Nancy 2.
- Gergen, K.-J (2005). *Construire la réalité. Un nouvel avenir pour la psychothérapie*. Paris : Seuil.
- Fournier, T., & Dalgarrondo, S. (Eds.) (2019). L'optimisation de soi. *Optimisation of the self. Ethnologie française*. 176(4), 639-651.
- Ginzburg, C. (2001). *À distance*, Paris : Gallimard.
- Glasman, D. (2014). *Comment soutenir et accompagner la réussite des élèves ? - thème : « quelles interactions entre le profil des élèves, leur réussite et l'accompagnement proposé » ? Une approche transversale aux différents terrains d'enquête*. Journées I.F.E (Institut français de l'Éducation) des 4 et 5 juin 2014.
- Gloria, A.-M, & Robinson Kurpius, S.E. (2001). Influences of self-beliefs, social support, and comfort in the University environment on the academic non-persistence decisions of American Indian undergraduates. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 7, 88-102.
- Goguelin, P., & Krau, E. (1992). *Projet professionnel, projet de vie*. Paris : Editions Sociales Françaises.
- Guérin, J. (2011). *Activité collective et apprentissage* Note de synthèse en vue de l'obtention de l'habilitation à diriger des recherches.
- Green, D., & Shapiro, I. (1996). *Pathologies of rational choice theory: A critique of applications in political science*. Yale, Yale University Press.
- Guigue, M. (Ed.) (2013). *Les Déchirements des institutions éducatives. Jeux d'acteurs face au décrochage scolaire*. Paris : L'Harmattan.
- Gusdorf, G. (1968). *La parole*. Paris : PUF.
- Hall, E.-T. (1966). *La dimension cachée*. Paris : Seuil.
- Hamraoui, E. (2020). *A propos du concept de développement. Quels usages ? Quels partages ?* Séminaire transverse 2020/2021 du Centre de recherche sur le Travail et le Développement. CRTD Cnam Inetop.
- Havet, N. (2014). La validation des acquis de l'expérience : une analyse des parcours. *Revue française d'économie*, 34(2) 61-108.
- Hceres (2019). *Rapport sur l'unité : Psychologie et Neurosciences de la Cognition et de l'Affectivité*. Université de Rouen 76821 Mont Saint Aignan. Hceres.
- Hefez, S. (2020). *Quand la famille s'emmêle*. Paris : Pluriel

- Honoré, B. (1992). *Vers l'œuvre de formation. L'ouverture à l'existence*. Paris : L'Harmattan,
- Houdeville, G. (2017). Donner une deuxième chance vers la qualification et l'emploi. De quoi parle-t-on ? In Benjamin Denecheau et Gérald Houdeville (Eds.), *Contexte, cadres et conditions des dispositifs d'accompagnement vers la qualification et l'emploi - Appel à contributions*.
- Hummel, C. (2009). Les paradigmes de recherche aux prises avec leurs effets secondaires. *Gérontologie et Société*, 102(3), 41-52.
- Huteau, M. (1982). Les mécanismes psychologiques de l'évolution des attitudes et des préférences vis-à-vis des activités professionnelles. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 11(2), 107-125.
- Igas (2005). *L'intervention sociale, un travail de proximité : rapport annuel 2005*. Paris : Igas (Inspection générale des Affaires sociales).
- Jaillon, D. (2014). *Accompagnement d'équipes et intervention sociologique. Le sujet dans la cité*. Paris : L'harmattan.
- Janosz, M., & Le Blanc M. (2005). L'abandon scolaire à l'adolescence : des déterminants communs aux trajectoires multiples. In Brandibas & R. Fouraste (Eds.), *Les Accidentés de l'École*. Paris.: L'Harmattan, pp. 67-97.
- Jouve, B. (2006). Éditorial. L'empowerment : entre mythe et réalités, entre espoir et désenchantement. *Géographie, économie, société*, 8(1)..
- Kant, E. (1907). *Fondements de la métaphysique des mœurs*. Deuxième section, trad. V. Delbos. Paris : delagrave.
- Kaufmann, P. (1968). *Kurt Lewin. Une théorie du champ dans les sciences de l'homme*. Paris : Vrin.
- Keegan, D. (1986). *The foundations of distance education*. London: Croom Helm.
- Kember, D. (1989a). A longitudinal-process model of drop-out from distance education. *Journal of Higher Education*, 60(3), 278-301.
- Kember, D. (1989b). An illustration, with case studies, of a linear-process model of drop-out from distance education. *Distance Education*, 10(2), 196-211.
- Kember, D. (1990). The use of a model to derive interventions wich might reduce drop-out from distance education courses. *Higher Education*, 20, 11-24.
- Kember, D., & Dekkers, J. (1987). The role of study centers for academic support in distance education. *Distance Education*, 8(1), 4-17.
- Kronick, R.-K, & Hargis, C.-H. (1990). Dropouts: who drops out and why and the recommended action. Springfield, III : Charles C. Thomas.
- Lacoste, M. (1995). Paroles, action, situation. In J. Boutet (Ed.), *Paroles au travail* (p.23-44). Paris : L'Harmattan.
- Lainé. A. (1998). *Faire de sa vie une histoire. Théories et pratiques de l'histoire de vie en formation*. Paris : Editions Desclée de Brouwer.
- Lainé. A. (2005). *VAE, quand l'expérience se fait savoir. L'accompagnement en validation des acquis*. Ramonville-Saint-Agne : Editons Erès.
- Lainé. A. (2013). Journée d'étude VAE, *Des pratiques d'accompagnement plurielles*, Université Paris 8 du 22/11/2013.
- Lancry, A. (1998). *Les dimensions humaines du travail. Théories et pratiques de la psychologie du travail et des organisations*, sous la direction de E. Brangier, A. Lancry et C. Louche (Eds.). Paris : Collection travail et organisation.

- Le Bossé Y. (2012). *Sortir de l'impuissance : invitation à soutenir le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités*, Tome 1, Aspects conceptuels. Québec : Editions Ardis.
- Leclercq, D., & Lambillotte, T. (1997). À la rencontre des décrocheurs : Plaidoyer pour une pédagogie du cœur. *Le point sur la Recherche en Éducation*. Ministère de la Communauté française. Administration générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique, Bruxelles.
- Lecourt, A.-J. (2011). *Du Capital Humain aux Capabilités : une analyse des parcours de Validation des Acquis de l'Expérience*. Thèse de doctorat. Université d'Aix-en Provence.
- Lemeunier-Lespagnol, M. (2012). *Quels sont les effets produits sur le développement professionnel par la conduite d'une activité nouvelle dans le cadre d'une situation ordinaire ? : le cas des enseignants qui accueillent en milieu scolaire ordinaire un enfant rencontrant des besoins particuliers*. Biennale internationale de l'éducation, de la formation et des pratiques professionnelles. Cnam, Paris.
- Lenning, O.-T., Beal, P. E., & Sauer, K. (1980). *Retention and attrition: Evidence for action and research*. Boulder, CO: National Center for Higher Education Management Systems.
- Le Rhun, B., & Monso, O. (2015). De l'utilité d'obtenir un diplôme pour s'insérer : l'exemple des brevets de technicien supérieur. *Economie et Statistique*, 478-479-480, 35-56.
- Levinas, E. (1982). *Ethique et infini*. Paris, Fayard.
- Levinas, E. (1982). *Éthique comme philosophie première*. Paris : Payot.
- Lhotellier A. (2001). *Tenir conseil - Délibérer pour agir*. Paris : Seli Arslan.
- Lindeperg G. (2001) *Compte-rendu intégral*. Assemblée Nationale, 3ème séance du 11 janvier 2001 (307).
- Loarer, E. (2003). Comment les adultes apprennent ? Les styles d'apprentissage. *Savoirs*, 2(2), 45-49.
- Loarer, E. (2020). *A propos du concept de développement. Quels usages ? Quels partages ?* Séminaire transverse 2020/2021 du Centre de recherche sur le Travail et le Développement. CRTD Cnam Inetop.
- Mace, M. (2016). *Styles. Critique de nos formes de vie*. Paris : Gallimard.
- Mainhard T., Van Der Rijst R., Van Tartwijk J., & Wubbels T. (2009). À model for supervisor-doctoral student relationship. *Higher education*, 58, 359-373.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper.
- Maslow, A. (1962). *Toward a psychology of being*, Princeton: Van Nostrand Reinhold.
- Maubant, P. (2007). Nouvelles configurations éducatives : quels effets sur les pratiques d'enseignement et quelles conséquences sur les transformations identitaires des enseignants ? In C. Gohier (Ed.), *Identités professionnelles d'acteurs de l'enseignement*, pp.37-66. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- Maulini, O., & Vincent, V. (2014). Pratiques souhaitées : rapport au savoir et rapport au devoir en formation des enseignants dans. In L. Paquay, P. Perrenoud, M. Altet, R. Etienne, & J. Desjardins (Eds.), *Travail réel des enseignants et formation*, pp.189-204. Bruxelles : De Boeck.
- Mauss, M. (1950). *Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*. Paris : PUF. Réédition Coll. « Quadrige Grands textes », 2007.
- Mayen, P. (2002). Le rôle des autres dans le développement de l'expérience. *Education Permanente*, 151, 87-107.

- Mayen P. (2004). Caractériser l'accompagnement en VAE. Une contribution à la didactique professionnelle. *Education permanente*, 159(2).
- Meirieu, P. (1991). *Le choix d'éduquer – éthique et pédagogie*. Paris : ESF.
- Meirieu, P. (2020). *Ce que l'Ecole peut encore pour la démocratie – Deux ou trois choses que je sais (peut-être) de l'éducation et de la pédagogie*. Paris : Autrement.
- Merhan F., Jorro A., & De Ketele J.-M. (2015). Mutations éducatives et dynamiques d'engagement professionnel : introduction. In F. Merhan, A. Jorro et J.-M. De Ketele (Eds.). *Mutations éducatives et engagement professionnel*. Bruxelles : De Boeck.
- Merle, V. (2008). *Rapport à M. Laurent Wauquiez, secrétaire d'Etat à l'emploi, Groupe de travail sur la VAE* présidé par Vincent Merle professeur au Cnam, 2008.
- Merle, V. (2008). Genèse de la loi de janvier 2002 sur la validation des acquis de l'expérience : témoignage d'un acteur. *Revue de l'Ires*, 55, 43-78.
- Moguéro, P., Murdoch, J., & Paul, J. J. (2003). *Les déterminants de l'abandon en thèse : étude à partir de l'enquête Génération 98 du céreq*.
- Munro, J. (1987). *A discourse of drop-out in distance education: A theoretical analysis*. Working paper.
- Naouri, A. (2017). *Prendre la vie à pleine mains*. Paris : Odile Jacob.
- Nègre P. (1999). *La quête du sens en éducation spécialisée - De l'observation à l'accompagnement*. Paris : L'Harmattan.
- Nonnon, E., & Goigou, R. (2007). Les ratés de l'apprentissage de la lecture à l'école et au collège. Collection Repères, 35-2007. Paris : Éditions La Découverte.
- Ouaknine. M.-A, (2015). *Bibliothérapie. Lire c'est écrire*. N° 239. Paris : Edition Points sagesses.
- Pastré, P. (2005). *Génèse et identité*. In P. Rabardel et P. Pastré (Eds.). *Modèles du sujet pour la conception. Dialectiques activités développement* (pp. 231-260). Toulouse : Octarès.
- Paul M. (2002). L'accompagnement : une nébuleuse. *Éducation permanente*, 153, 43-56.
- Paul, M. (2004). *L'accompagnement : Une posture professionnelle spécifique*. Paris : L'Harmattan.
- Paul M. (2007). L'accompagnement ou la traversée des paradoxes. In J.-P. Boutinet (Ed.). *Penser l'accompagnement des adultes – Ruptures, transitions, rebonds* (pp. 251 -274). Paris : PUF
- Paul, M. (2009). L'accompagnement dans le champ professionnel. *Savoirs*, 20(2), 11-63.
- Paul, M. (2016). *La démarche d'accompagnement : repères méthodologiques et ressources théoriques*. Louvain La Neuve : De Boeck Supérieur.
- Perrenoud, P. (2004). Adosser la pratique réflexive aux sciences sociales, condition de la professionnalisation. *Éducation Permanente*, 160, 35-60.
- Péry, N. (1999). La Formation professionnelle : diagnostics, défis et enjeux. Livre blanc de la formation. *Liaisons sociales*, 24.
- Peters, O. (1992). Some observations on dropping out in distance education. *Distance Education*, 13(2), 234-269.
- Pinte, G. (2018). Peut-on accélérer les dispositifs de reconnaissance et de validation des acquis de l'expériences. *Education Permanente*, 215(2), 103-113.
- Prochaska, J.-O, & Di Clemente, C.-C. (1984). *The transtheoretical approach: crossing traditional boundaries of therapy*. Homewood, IL: Dow Jones-Irwin.
- Rambach A., & Rambach M. (2001). *Les intellos précaires*. Paris : Fayard.

- Reinert, M. (1983). Une méthode de classification descendante hiérarchique : application à l'analyse lexicale par contexte. *Les cahiers de l'analyse des données*, 8 (2), 187-198.
- Requillé, E. (2008). Entre souci de soi et réenchantement subjectif. Sens et portée du développement personnel. *Mouvement*, 54(2), 65-77.
- Rémery, V. (2015). *Développer un discours d'expérience sur le travail. Contribution à une analyse des discours et des interactions en situation d'accompagnement à la Validation des Acquis de l'Expérience*. Thèse de Doctorat. Paris : Cnam.
- Réseau (2011). L'accompagnement de mémoire et de thèse, échec, abandon, retard... au doctorat aussi ! *Revue au service de l'enseignement et de l'apprentissage à l'université*, 77. Namur : Fundp.
- Ricœur, P. (1990). *Soi-même comme un autre*. Paris : Seuil.
- Ricœur, p. (2004). *Parcours de la reconnaissance*. Paris : Folio Essai.
- Ricœur, P. (2005). *Devenir capable, être reconnu*. Texte écrit pour la réception du Kluge Prize, décerné aux Etas Unis (Bibliothèque du Congrès) à Paul Ricœur.
- Roberts, D. (1984). Ways and means of reducing early student dropout rates. *Distance Education*, 5(1), 50-71.
- Rogers, C. -R. (1942). *La relation d'aide et la psychothérapie*. Paris : ESF.
- Roquet, P. (2009). L'émergence de l'accompagnement. Une nouvelle dimension de la formation. *Recherche et formation*, 13-24.
- Rosental, P.-A (2016). *Destins de l'eugénisme*, Paris : Le Seuil.
- Rousseau, D.-M., De Rozario, P., Jardat, R., & Pesqueux, Y. (2014). *Contrat psychologique et organisations*. Montreuil : Pearson.
- Safran, J. D., Crocker, P., McMain, S., & Murray, P. (1990). Therapeutic alliance rupture as a therapy event for empirical investigation. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 27(2), 154 -165.
- Sahlins, M. (1969). Economic anthropology and anthropological economics. *Social Science Information*, 8(5), 13-33.
- Sainsaulieu, R., 2014, *L'identité au travail. Les effets culturels de l'organisation*. 4^{ème} éd., Presses de Sciences Politiques.
- Santelmann, P. (2003). Colloque DARES. Age et Emploi. Paris, Ministère des Affaires sociales, du travail et de la solidarité L'engagement en formation des salariés en deuxième partie de carrière. 5 mars 2003. Paris.
- Sartre, J.-P. (1985). *Critique de la raison dialectique*, précédé de *Questions de méthode*. Paris : Gallimard.
- Schildknecht, G. (2017). *Développement de la VAE et relance de la qualification*. Paris : CRF, Cnam.
- Schneuwly, B. (2015). À quoi réfléchit le praticien réflexif ? Objets et outils d'enseignement comme points aveugles. *Le français aujourd'hui*, 188(1), 29-38.
- Schön, D. (1994). *Le praticien réflexif. À la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*. Montréal : Editions Logiques.
- Schuler, E. (1992). *Comment s'affirmer - l'assertivité au quotidien*. Paris : Edition d'Organisation.
- Sen, A. (2009), *Ethique et économie*. Paris : PUF.
- Sensevy, G. (2011). *Le sens du savoir. Éléments pour une théorie de l'action conjointe en didactique*. Bruxelles : De Boeck.

- Sidir M. (2009). *L'existentialisme est un humanisme*. Paris : Gallimard.
- Simon, H.-A (1955). A behavioral model of rational choice. *Quarterly Journal of Economics*, 69, 99-118.
- Skakni, I. (2011). Socialisation disciplinaire et persévérance aux études doctorales, *Initio*, 1, 18-34.
- Stiegler, B. (2016). Je réfléchis au rapport entre la technique et le mal. *La conversation scientifique* par Etienne Klein. France Culture.
- Sweet, R. (1986). Student dropout in distance education: An application of Tinto's model. *Distance Education*, 7(2), 201–213.
- Terra Nova. (2018). *Libérer la VAE : comment mieux diplômer l'expérience*. <https://tnova.fr/economie-social/entreprises-travail-emploi/liberer-la-vae-comment-mieux-diplomer-l'experience/>
- Tinto, V. (1975). Dropout from higher education: A theoretical synthesis of recent research. *Review of Educational Research*, 45, 89–125.
- Tinto, V. (1982a). Limits of theory and practice in student attrition. *The Journal of Higher Education*, 53(6), 687–700.
- Tinto, V. (1982b). Defining dropout: A matter of perspective. In E. Pascarella (Ed.), *New directions for institutional research: Studying student attrition*, (pp. 3–15). San Francisco: Jossey-Bass.
- Tinto, V. (1987). *Leaving college - Rethinking the causes and cure of student attrition*. Chicago: University of Chicago Press.
- Tisseron, S. (2010). *L'empathie au cœur du jeu social*. Paris : Albin Michel.
- Tisseron, S. (2018). *Ados accros, parents à cran*. Article du *Monde* du 21-22 janvier 2018.
- Tourette-Turgis, C. (1996). *Le counseling : Théorie et pratique*. Paris : PUF.
- Troyano (2012). Les 20 ans du bilan de compétences. *Education permanente*, 192, 1-207.
- Vermersch, P. (2006). *L'entretien d'explicitation*. Paris : Editions sociales françaises.
- Vermersch, P. (2012). *Groupe de recherche sur l'explicitation*. www-grex2.fr
- Vial, M. (2007). Guider ou accompagner en VAE. *Pratiques/analyses de formation*, Septembre, pp.21-38.
- Vial Michel (dir.) (2010). *Le travail des limites dans la relation éducative. Aide ? Guidage ? Accompagnement ? Analyses de pratiques*. Paris : L'Harmattan.
- Vial, M. (2012). *Se repérer dans les modèles de l'évaluation, méthodes dispositifs, outils*. Bruxelles : De Boeck.
- Vial, M., & Menacci, N. (2007). *L'accompagnement professionnel ? Méthode à l'usage des praticiens exerçant une fonction éducative*. Collection : Pédagogies en développement. Paris : De Boeck Supérieur.
- Vygotski, L.-S. (1985). *Pensée et Langage*. Paris : La Dispute.
- Whorf B.-L. (1959). *Language, thought and reality: selected writings*. New York: J. Wiley & sons.
- Wolff, F. (2019). *Plaidoyer pour l'universel*. Paris : Fayard.
- Wresinski, J. (1987). *Grande pauvreté et précarité économique et sociale*. Rapport du Conseil économique et social Paris : Conseil économique et social.
- Zimmerman B., & Caillaud P. (2011), Sécurisation des parcours et liberté professionnelle : de la flexicurité aux capacités, *Formation Emploi*, créreq, °113, janvier-mars, p. 33-48.

Liste des figures

Figure 1 : Dispositif Apec d'accompagnement des cadres pour la recherche d'emploi	52
Figure 2 : mise en mouvement des valeurs et des qualités humaines formant un système pour accompagner.....	66
Figure 3 : Parcours théorique au sein du dispositif de Validation des Acquis de l'Expérience (Lecourt, 2011).....	85
Figure 4 : Représentation des différents contextes de réalisation de la VAE	202
Figure 5 : Les différentes étapes de la recevabilité dans un scénario favorable	233
Figure 6 : Les étapes du dispositif VAE	235
Figure 7 : Exemple de structuration des argumentaires du « dossier d'expériences » VAE	236
Figure 8 : Les différentes étapes du parcours de Maurice. Rétablissement de l'équilibre de la situation de travail de départ	271
Figure 9 : Mise en œuvre de la mobilisation des ressources comme moyen de résistance....	272
Figure 10 : Déperdition de nombre de candidats potentiels à la VAE.....	300
Figure 11 : Représentation contextualisée de l'approche motivationnelle de l'implication ou de l'aliénation vis-à-vis de la VAE	318
Figure 12 : Les déterminants de la réussite et de l'abandon des VAE en cours d'accompagnement relatifs aux attitudes professionnelles	325
Figure 13 : Sauvegarde de l'accompagnement	331
Figure 14 : Description de l'alternative à la prise en charge de l'accompagnement en cas de la survenue d'un problème compromettant la démarche de VAE	332
Figure 15 : Représentation du fondement de l'engagement en fonction de la croyance mutuelle par la mutualisation des ressources	338
Figure 16 : Mise en œuvre de l'engagement réciproque.....	342
Figure 17 : Approche humaniste de l'accompagnement dans le cadre d'une démarche de VAE englobant la problématique de vie	350
Figure 18 Une approche dialectique du travail d'accompagnement en VAE	353
Figure 19 : Rééquilibrage de l'accompagnement.....	356
Figure 20 : Nuage de mots	433
Figure 21 : Cluster.....	433
Figure 22 : Mise en œuvre des savoirs issus des différentes branches de la psychologie	477

Figure 23 : Création des conditions propices à l'élaboration du travail de VAE. Création d'un espace psychologique de travail	479
Figure 24 : Les différents niveaux de satisfaction des candidats vis-à-vis de la VAE (prise en compte de l'expression de leurs besoins) et conséquences sur les modalités de l'accompagnement relatives aux postures adoptées par l'accompagnateur	487
Figure 25 : Mise en œuvre de trois approches de l'accompagnement	497
Figure 26 : Représentation des étapes de la thèse	518
Figure 27 : Méthode de classement en abandon des dossiers stockés (LP) : description du phénomène de distanciation physique et psychologique.....	522
Figure 28 : Représentation schématique de la lutte contre le phénomène d'abandon sur trois niveaux interdépendants	528
Figure 29 : Description d'une pratique d'accompagnement en VAE	556
Figure 30 : Représentation des quatre formes de pouvoir.....	560
Figure 31 : Exercice de contrôle de conformité des demandes de VAE.....	562
Figure 32 : Relations entre le temps de travail, la tâche prescrite, la tâche induite et la tâche effective de l'activité réelle d'accompagnement (d'après Lancry, 1998).....	567
Figure 33 : Approche dialectique de l'action d'accompagnement.....	576
Figure 34 : Les différents niveaux de perception de soi liés au sentiment d'injustice ressenti légitimant le besoin de reconnaissance	590
Figure 35 : Prise en charge psycho affective de la personne. La demande de VAE liée à l'obtention du diplôme et au besoin de reconnaissance	591
Figure 36 : Effets sur la réussite en VAE de la mise en relation des ressources de l'accompagnateur avec les ressources la personne accompagnée (D'après Kanungo, 1987).	594
Figure 37 : Interdépendance des attitudes nécessaires pour approcher la réalité d'une demande	599
Figure 38 : Pratique de l'accompagnement dans un paradigme holistique.....	606

Liste des tableaux

Tableau 1 : Identification des liens entre les expériences professionnelles et la certification visée	172
Tableau 2 : Motivations d'entrée dans la procédure de VAE selon le statut professionnel...	244
Tableau 3 : Les 10 motifs d'abandon proposés par l'application informatique à l'usage des accompagnateurs	285
Tableau 4 : Historique des messages entre un candidat et ses accompagnateurs.....	289
Tableau 5 : Représentation de la dialectique de la prise en charge de la VAE du point de vue de l'institution et du point de vue de l'accompagnateur	298
Tableau 6 : Motifs de classement en abandon des demandes de VAE et conséquences sur l'accompagnement	315
Tableau 7 : Enquête auprès des candidats du Cnam	373
Tableau 8 : Enquête auprès des demandeurs d'emploi	373
Tableau 9 : Enquête auprès d'une population de répondants	373
Tableau 10 : Modélisation de la satisfaction générale à l'égard de l'accompagnement en VAE	424
Tableau 11 : La représentation des empêchements au travail de VAE (activité réelle).....	573
Tableau 12 : Définition de l'accompagnement et de la VAE	581

Résumé

Le phénomène des abandons dans la VAE est problématique. Il remet en question les fondements mêmes de ce dispositif. Notre étude se concentre sur les effets que les différents modes de soutien peuvent produire pour endiguer le phénomène des abandons de VAE. Adapter l'accompagnement en fonction des problématiques de vie de la personne peut-il permettre d'éviter l'abandon ? Est-il possible d'identifier l'intention de « décrocher » de la procédure et d'agir précocement sur l'événement déclencheur ? Nous posons que la qualité de l'accompagnement est cruciale. Dans ce cadre, l'accompagnement apparaît alors sous de nouveaux contours en tant que ressource de développement non seulement professionnel mais personnel. Travailler à la construction du lien et à sa qualité tout au long de l'accompagnement contribuerait à éviter l'abandon, du moins pourrait le réduire considérablement. Cette étude propose d'analyser ce processus et d'en identifier les aspects fonctionnels et dysfonctionnels. Cette étude visant à comprendre les mécanismes et processus impliqués dans les abandons en VAE permettra également d'améliorer la pratique d'accompagnement.

Résumé en anglais

The phenomenon of dropouts in VAE is problematic. It calls into question the very foundations of this device. Our study focuses on the effects that different modes of support can produce to stem the phenomenon of VAE abandonment. Can adapting the accompaniment according to the problems of the life of the person make it possible to avoid the abandonment? Is it possible to identify the intention to leave and act early on the triggering event? We posit that the quality of the accompaniment is crucial. In this context, the support appears under new contours as a development resource not only professional but also personal. Working on the construction of the link and its quality throughout the accompaniment would help to avoid abandonment, at least could reduce it considerably. This study proposes to analyze this process and to identify its functional and dysfunctional aspects. This study aimed at understanding the mechanisms and processes involved in dropouts will improve the practice of accompaniment.