

VAE

et

APPROPRIATION DES RÉFÉRENTIELS DE COMPÉTENCES

Brigitte COULON LE MOIGN
Chargée de missions
IRTS Nord Pas de Calais
France
bcoulon@irtsnpc.fr

Résumé

Dans la démarche de VAE, lors de l'élaboration du livret de présentation des acquis de l'expérience, le professionnel de travail social rapproche sa pratique professionnelle des référentiels de l'intervention sociale tels que présentés dans les textes de lois. C'est pour le professionnel, l'occasion de confronter sa pratique concrète avec un référentiel reconnu et validé dans le cadre de la loi.

A partir d'une situation complexe de travail, le professionnel agit et s'inscrit dans un référentiel de compétences. Lors de la rédaction du livret, il met en mots, il formalise l'expression d'un savoir agir. Il démontre les ressources multiples qu'il a mobilisées pour apporter une réponse adaptée.

Exercice difficile que le récit de son expérience afin de mettre en évidence les compétences développées et acquises. Cette approche est d'autant plus délicate pour les métiers de l'accompagnement et de l'aide à la personne. En effet, pour un certain nombre de candidat à la VAE, il est difficile de se projeter dans la professionnalisation de ses actes professionnels, pour d'autres, il apparaît que l'aide à la personne est l'expression d'une évidente forme de générosité, sans y percevoir l'aspect et le positionnement professionnel.

L'étude des livrets de VAE rédigés par des candidats dans les métiers d'AVS, d'AMP et de TISF met en évidence des critères d'appropriation du référentiel de compétences. L'appropriation relève d'une réelle professionnalisation par l'expérience, d'un savoir exprimer les mobilisations de ressources utilisées dans plusieurs registres. La non appropriation met en évidence une référence souvent unique à un soi personnel sans référence à un savoir expérientiel.

Dans la démarche de VAE, lors de l'élaboration du livret de présentation des acquis de l'expérience, le professionnel de travail social rapproche sa pratique professionnelle des référentiels de l'intervention sociale tels que présentés dans les textes de lois. C'est pour le professionnel, l'occasion de confronter sa pratique concrète avec un référentiel reconnu et validé dans le cadre de la loi. L'appropriation du référentiel de compétences par une mise en mots de sa pratique relève de la professionnalisation. Exercice difficile que le récit de son expérience afin de mettre en évidence les compétences développées et acquises. Cette approche est d'autant plus délicate pour les métiers de l'accompagnement et de l'aide à la personne. En effet, pour un certain nombre de candidat à la VAE, il est difficile de se projeter dans la professionnalisation des ses actes professionnels, pour d'autre il apparaît que l'aide à la personne serait de l'évidence d'une forme de générosité, sans y percevoir l'aspect professionnel.

Déjà au XVII^{ème} siècle, Francis BACON¹ a établi que l'expérience est la première clé du savoir, mais à condition d'être traitée convenablement. SPINOZA s'est inspiré de BACON. Pour lui, l'expérience est au départ une perception (une manière de se représenter un événement), une rencontre singulière que fait un individu avec une « chose » qui lui est externe. Cette donnée ponctuelle est insérée dans un système de relation et de comparaison et ensuite portée vers une généralisation.

Dans le cadre de la VAE, il est demandé aux candidats de mettre en relation son expérience avec un référentiel de formation.

Comment mobiliser l'expérience pour révéler ses compétences ? Afin de mieux comprendre ce mécanisme, une approche théorique de la mobilisation des compétences notamment à travers le concept expliqué par G. LEBOTERF fait l'objet d'un premier point. Cette approche est mise en perspective avec la démarche de VAE initié par trois métiers : AVS, TISF et AMP. Cela permettra de mettre en évidence les ressources utilisées par les candidats et ainsi de repérer des critères de réussite dans le démarche

¹ BACON, « Récusation des doctrines philosophiques et autre opuscules »

1. MOBILISATION DES COMPÉTENCES POUR LA VAE

La compétence fait le plus souvent référence à l'expérience, à l'action, à une situation expérientielle. Cela nous intéresse particulièrement dans la VAE. Dans son activité professionnelle, les salariés font appel à leurs expériences, il la reprenne pour l'adapter à la nouvelle situation. Nous verrons que la professionnalisation fait appel à plusieurs registres de ressources mobilisées pour apporter une réponse à une situation professionnelle complexe et souvent unique.

Cette reprise d'expérience peut se faire par :

- répétition, c'est le modèle de la routine
- l'association, se fait par rapprochement d'événements qui paraissent semblables.
- notions communes, c'est le modèle le plus exigeant. Il y a toujours quelque chose à comprendre d'un événement particulier ; ce quelque chose est à situer dans le rapport qui existe entre l'événement qui s'est produit et la personne qui affronte l'événement.

En partant de comment procède l'expérience, il est possible d'en énoncer les effets :

- l'expérience trie ; elle trie le commun de la multiplicité des perceptions
- l'expérience forme ; elle donne forme à des compétences latentes, elle forme de nouvelles compétences ou met à jour les carences.
- l'expérience prépare ; elle instruit grâce à cette préparation.

La mobilisation de l'expérience est une forme d'apprentissage, elle aboutit à développer des compétences, lesquelles le candidat présentera lors d'une VAE.

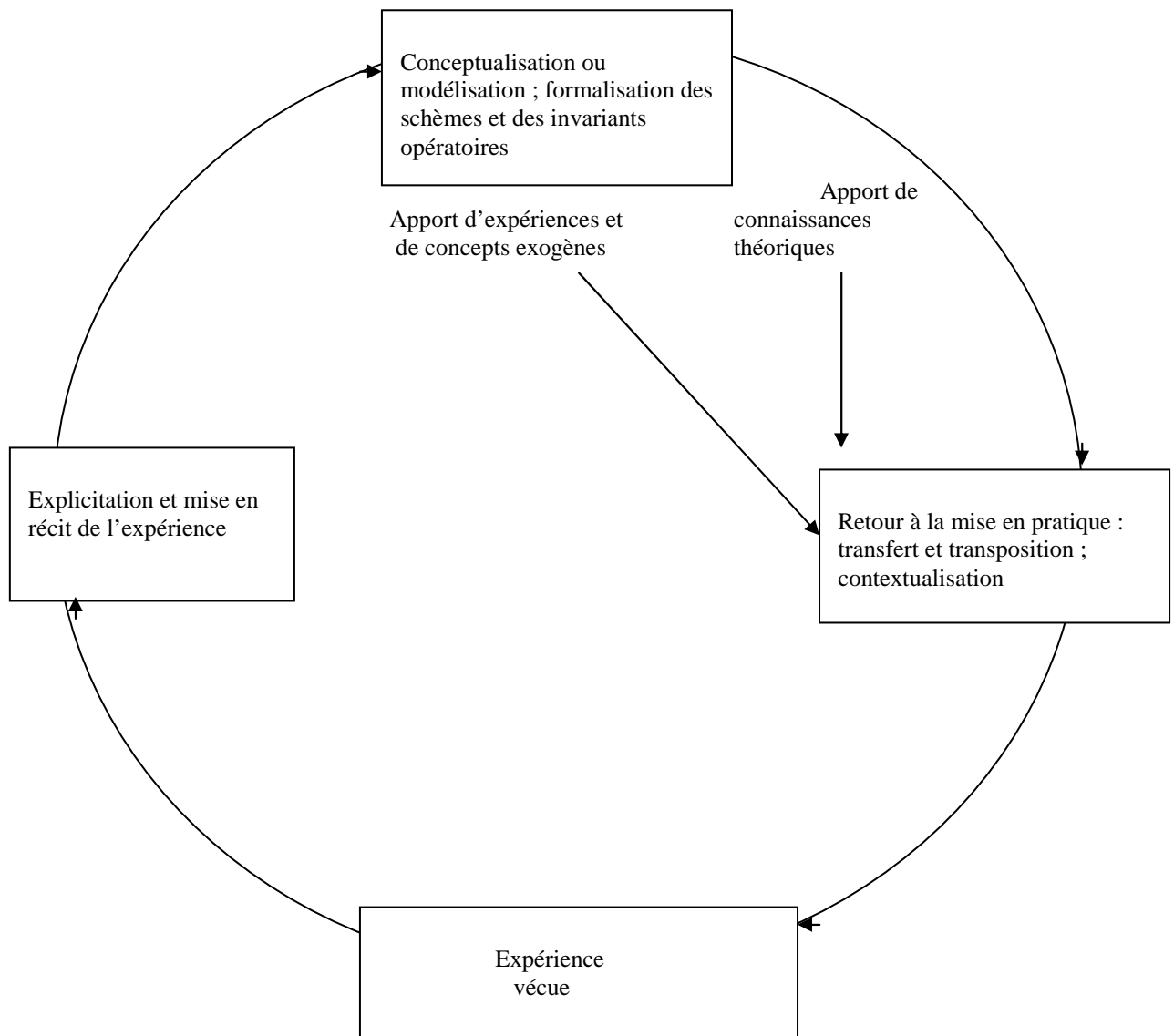
L'apprentissage par la sollicitation de la compétence mobilise d'autres dispositions. Ce modèle part non pas d'éléments de stabilité, mais de ce qui survient, ce qui déstabilise, ce qui introduit une rupture. L'expérience mobilise alors une autre dimension : la relation entre l'événementiel et le virtuel. C'est-à-dire qu'une réalité n'a pas encore émergé mais qu'elle peut surgir. L'aspect virtuel fait aussi appel à ce qui peut-être pensé dans un état de représentation avant d'engager son actualisation. L'expérience va mobiliser l'exploration de plusieurs hypothèses ou options. Cela fait référence à un savoir réussir et un savoir comprendre pourquoi on réussit. Acquérir de la compétence par l'expérience signifie être capable d'autoréguler ses actions, être capable de prendre de la distance pour ne plus être

immergé par le problème mais se positionner face au problème. Ce retour sur soi suppose une fonction de médiation par un acteur extérieur, ce peut être le rôle formateur par exemple en situation pédagogique. Cette fonction se traduit par différents rôles :

- rôle d'étayage pour une réflexion sur sa propre pratique avec des explicitations d'hypothèses, de doutes, ...
- rôle de soutien pour dédramatiser les erreurs et en faire des opportunités d'apprentissages, pour encourager les initiatives,
- rôle de « monitoring », pour évaluer la relation de l'apprenant avec son objet d'apprentissage,
- rôle de facilitateur de la distanciation par le questionnement sur la façon dont l'apprenant s'y prend,
- rôle de mise en confrontation avec des façons d'agir d'autres apprenants,
- rôle de « bridging » en demandant aux apprenants de rechercher eux-mêmes des domaines d'utilisation de ce qu'ils apprennent en établissant des ponts.

L'expérience peut donc être un facteur d'apprentissage, à condition que l'individu possède cette double compréhension, celle de la situation et celle de sa propre façon de s'y prendre par une mise à distance. Cela permet de comprendre une situation en construisant une représentation conceptuelle pour agir avec efficacité. Cette compréhension permet de passer d'une situation floue et indéterminée à une situation mise en problème pour pouvoir envisager les stratégies de résolution de ces problèmes. La verbalisation contribue à structurer, à organiser, à se distancier ; c'est ce que G. LEBOTERF appelle la réflexivité. Elle consiste à expliquer la façon dont on s'y est pris pour modéliser et pour faire évoluer les schèmes opératoires de façon à pouvoir transférer ou transposer dans une nouvelle situation.

Le schéma suivant fait apparaître quatre moments de la réalisation d'un cycle qui nous éclaire sur le processus d'apprentissage par l'expérience.



*La boucle d'apprentissage expérientielle
LE BOTERF (1977)*

- Le moment de l'expérience vécue est le point de départ, il correspond à la mise en situation, par exemple les situations vécues en stage. Sans ce moment, le cycle d'apprentissage ne peut fonctionner, l'individu est confronté aux événements, aux incidents, à la résolution de problème. Ce moment est une opportunité d'apprentissage, mais ce n'est pas automatique, c'est la limite de l'apprentissage sur le tas.

- Le premier temps de la réflexivité est le moment de l'explicitation. Il consiste à faire le récit de ce qui s'est passé par une première prise de recul qui transforme l'histoire en lui donnant du sens par la présentation du cheminement, du positionnement des acteurs, des étapes et moments clés, de la façon dont l'individu s'y est pris pour agir.

Dans ce premier moment de distanciation, le sujet passe du « je fais, j'agis » au « je raconte comment je m'y suis pris pour faire et agir ». Ce travail n'est pas spontané, il a souvent besoin d'un médiateur qui guide pour éviter la tendance à parler à propos de l'action plutôt que de la décrire.

• Ce temps d'explicitation est suivi du moment de la conceptualisation et de la modélisation. C'est un moment de reconstruction qui constitue un deuxième palier de la réflexivité. Il s'agit maintenant d'expliquer, de reformuler en termes plus généralistes, de procéder à un travail d'élaboration théorique. A partir des récits, cette étape permet de conceptualiser, c'est-à-dire de :

- se dégager de « l'effet contexte » pour produire des invariants
- gagner en généralité en acceptant de perdre des détails
- construire des modélisations qui s'appliquent à des familles de situations
- trouver le bon niveau d'abstraction

Ce mouvement de « réflexion » est un mouvement de construction.

• Le quatrième mouvement est le moment de transfert. Ce processus est particulièrement intéressant dans la démarche de VAE. Ce moment de transfert revient à agir et réagir en prenant en compte les leçons de l'expérience. C'est une recontextualisation qui consiste à mettre à l'épreuve de la réalité les concepts et théories d'actions et à les interpréter en fonction des nouveaux contextes d'interventions. Il peut s'agir de simple transfert à une situation de la même famille de situation ; dans ce cas, les données du nouveau contexte seront « assimilées » et le travail d'accommodation sera faible. Si la nouvelle situation diffère fortement des situations antérieures, le professionnel devra entreprendre des modifications importantes, il devra procéder à une « accommodation ». Il y aura non seulement transfert mais aussi « transposition ». Il peut y avoir des emprunts externes à l'expérience immédiate du sujet pour enrichir. Cette transposition consiste en un processus de particularisation qui prend appui sur les invariants.

Comment peut-on transférer une compétence puisque par définition elle est contextualisée ? Transférer n'est pas transporter un savoir-faire ou une compétence comme s'il s'agissait de transporter un objet. Le champ professionnel fait partie de la compétence. Bernard REY² parle de « l'intention transversale », cela consiste à vouloir absorber et traiter les nouvelles situations de telle sorte qu'elles fassent apparaître des caractéristiques qui permettront

² REY Bernard, « les compétences transversales en question », ESF, 1996.

d'utiliser ce qui est déjà connu et maîtrisé. C'est parce que le professionnel a estimé qu'une situation pouvait être une opportunité de réutilisation d'acquis qu'il y a transférabilité. La faculté de transférer repose sur un paradoxe : l'apprentissage doit être contextualisé pour être rendu transférable. L'expert est celui qui a pu mettre en mémoire une grande variété de situations particulières dont il a fait l'expérience et qu'il peut activer face à des situations inédites.

La mobilisation et le développement des compétences s'annoncent donc comme très différent d'une simple reproduction. Ils sollicitent de la distinction, de la différenciation, de l'analyse de situations vécues. C'est-à-dire un traitement de l'expérience.

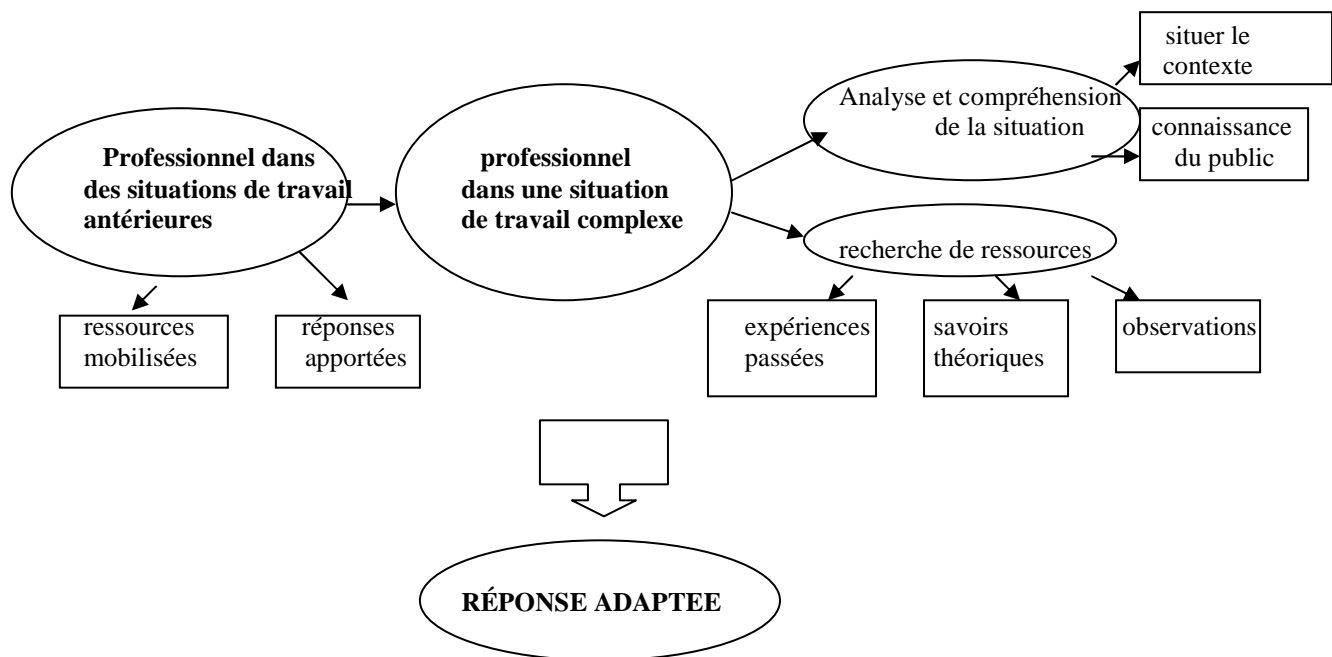
L'apprentissage mobilise la relation entre l'événement et le virtuel, la réalité non encore émergée. Il fait appel à un état de représentation pour ensuite engager une actualisation. La compétence par l'expérience permet d'autoréguler ses actions.

Il y a apprentissage de l'expérience et donc acquisition de compétence si il y a :

- compréhension de la situation
- compréhension de la façon de s'y prendre.

La verbalisation facilite cette mise à distance et c'est l'exercice délicat mis en pratique dans la rédaction du livret de compétences pour une VAE.

Cette mise en mots peut se traduire par le schéma suivant :



Cette mobilisation des ressources est une réelle démarche de professionnalisation. La difficulté est de la traduire en mots dans le livret de compétences lors d'une VAE. Cet exercice pour les professionnels est riche de reconnaissance. La VAE étant possible pour l'ensemble des professions du social, il n'est pas possible de réaliser une étude exhaustive, aussi, nous nous arrêterons sur les métiers de l'accompagnement et de l'aide à la personne.

2. LA VAE POUR LES METIERS DE L'AIDE A LA PERSONNE.

Dans les métiers de l'aide et de l'accompagnement à la personne de niveau V et IV, les soutien aux personnes aidées relèvent souvent de l'évidence pour les personnes se présentant à la VAE, elles ont du mal à identifier les compétences mises en œuvre. Le livret de compétences leur sert de guide dans cette démarche. Il leur permet de mettre en mots leurs compétences à partir de situations professionnelles. Les professionnels s'inscrivant dans cette démarche s'obligent ainsi à confronter leur réalité professionnelle au référentiel de compétences de leur métier. Ils découvrent la plupart du temps les compétences attendues de leur métier, il en découvrent aussi la richesse.

Pour mettre en lien le référentiel de compétences et la pratique professionnelle de ces métiers, trois d'entre eux seront étudiés :

- AVS, auxiliaire de vie sociale
- AMP, aide médico psychologique
- TISF, technicien d'intervention sociale et familiale

Une rapide présentation de ces trois métiers nous permettra de mieux situer ces professionnels L'AVS intervient auprès des familles, des enfants, des personnes en difficultés de vie ou en difficulté sociale, des personnes âgées, malades ou handicapées. Il réalise cette intervention au domicile et accompagne la personne dans son environnement proche. Il met en œuvre un accompagnement adapté à la situation de la personne soit en l'aidant à faire les actes de la vie quotidienne, soit en faisant à sa place si la personne est dans l'incapacité à agir. Il travaille en liaison étroite avec les autres intervenants au domicile.

L'AMP intervient auprès d'enfants, d'adolescent, d'adultes en situation de handicap. Il prend soin de la personne par une aide concrète de proximité permanente l'accompagnant dans les actes essentiels de la vie ordinaires et dans la vie sociale et de loisirs. Il intervient pour prévenir et rompre l'isolement, pour appréhender les besoins afin d'y apporter une réponse adaptée. Il travaille au sein d'une équipe pluri-professionnelle. Il exerce une fonction d'accompagnement et d'aide dans la vie quotidienne.

Le TISF effectue une intervention sociale préventive, éducative et réparatrice visant à favoriser l'autonomie des personnes et leur intégration dans l'environnement et à créer ou restaurer le lien social. Il accompagne et soutient les familles, les personnes en difficulté de vie ou en difficulté sociale, les personnes âgées, malades ou handicapées. L'intervention s'effectue au domicile ou en établissement. L'activité de la vie quotidienne constitue le support privilégié de l'intervention du TISF.

Ces trois métiers ont un point commun, la vie quotidienne comme support d'intervention. De ce fait, ces professionnels présentent la caractéristique d'être dans l'agir, le faire. Le quotidien professionnel et leur contexte d'intervention ne leur permettent que rarement de pouvoir écrire et analyser leur actions et modes d'intervention.

Lors de leur démarche de VAE, ils se trouvent face à cet exercice à la fois difficile et enrichissant.

Les livrets de compétences renseignés par ces professionnels mettent en lien leurs pratiques et le référentiel de compétences.

A partir de ces livrets déposés par les candidats à la VAE, une étude est réalisée pour analyser comment les professionnels expliquent, décrivent et inscrivent leurs pratiques dans les référentiels de compétences de leur métier de référence. Une analyse de contenu des dossiers sur trois thèmes majeurs permet de situer ces professionnels dans leurs pratiques de travail social au regard des référentiels attendus. Le premier thème retenu est la motivation à s'inscrire dans cette démarche. Elle est souvent liée à leur représentation de leur pratique professionnelle comparée à leur représentation du métier. Le deuxième thème est les ressources mobilisées en situations professionnelles et le troisième thème est le registre du positionnement en situation professionnelle.

L'étude porte, dans la région Nord Pas de Calais, sur la VAE des AMP de septembre 08, la VAE des TISF d'octobre 08. Elle est complétée par la VAE des AVS de février 09.

3. EXPRESSION DES COMPÉTENCES PAR LES PROFESSIONNELS DE L'AIDE à LA PERSONNE.

La motivation principale pour entamer une démarche VAE est très souvent la même : être titulaire du diplôme pour avoir une reconnaissance professionnelle dans le souci d'une promotion sociale. Cela se traduit par une augmentation de salaire mais aussi par le souhait d'un autre regard porté sur le professionnel par son encadrement et ses collègues de travail. Il estime que son expérience professionnelle lui permet d'être reconnu au même titre que les titulaires d'un diplôme. Cette valorisation de leur expérience leur apparaît comme indispensable pour mieux se situer professionnellement dans leur équipe de travail et vis-à-vis de leur hiérarchie.

Parfois, le professionnel inscrit sa démarche dans une perspective à plus long terme et exprime le souhait de continuer sa progression pour ensuite entamer une formation vers un diplôme d'un niveau supérieur ou d'un niveau équivalent mais qu'il considère comme étant supérieur. Par exemple, certains candidats à la VAE AVS souhaite ensuite devenir aide soignant estimant que ce statut sera meilleur et plus reconnu. Ils estiment que ce diplôme est d'un niveau supérieur alors qu'il est du même niveau.

L'autre motivation majoritairement exprimée s'attache aux missions de la profession. Les candidats aiment leur métier dans la dimension de l'aide à la personne, du contact avec les personnes aidées. Ils souhaitent continuer à se rendre utile. Ils expriment un véritable plaisir à s'occuper des personnes, à « se rendre utile », comme ils le traduisent le plus souvent. Une traduction par un diplôme de cette activité professionnelle ferait le lien entre ce plaisir exprimé et la mise en œuvre des actions professionnelles.

Dans leur motivation, la plupart met en avant ses qualités de contact, ses qualités relationnelles. Les notions de générosité, de tolérance, de respect reviennent très souvent. Ce sont des valeurs qui semblent indispensables aux candidats pour exercer dans ces métiers de l'aide à domicile. Ce sont les mêmes valeurs que l'on retrouve plus souvent exprimées dans les dossiers de candidature pour entrer en formation de travail social. Par cet aspect, ces candidats se reconnaissent comme travailleur social et l'expriment pour être reconnus comme tels.

Dernier élément de motivation relevé dans le dossier, le souhait de changer de lieu de travail pour aller vers un autre public. Les candidats sont dans une démarche d'évolution professionnelle et cela passe par un changement de lieu de travail. Ce souhait d'évolution passe par une autre structure qui va soit permettre de mieux répondre à une aspiration professionnelle, soit être plus adaptée à une organisation familiale personnelle avec des horaires plus adaptés.

Après avoir rédigé leurs motivations, les candidats vont, à partir de situations professionnelles, décliner leurs compétences en lien avec celle attendues dans la profession.

Les situations professionnelles sont toujours complexes, le professionnel agit, mais comment il s'inscrit dans un référentiel de compétences, comment il se l'approprié ?

Le livret de compétence est l'expression d'un savoir agir en mobilisant des ressources, une explicitation par un mise en récit de l'expérience.

Pour cela il va mobiliser des ressources :

- l'observation
- les connaissances théoriques
- les autres expériences
- le contexte de l'intervention professionnelle

Les candidats à la VAE s'appuient beaucoup sur l'observation pour décider de leurs actions. Ils l'expriment de manière très concrète. Par exemple en parlant d'une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer, « elle ne se souvient plus des noms, ne sait plus quel jour on est, ... ». Autre exemple, pour une personne atteinte de la maladie de Parkinson « elle a des difficulté à se déplacer, à se servir un verre d'eau, ... ». Pour une personne atteinte de polyarthrite « elle a les mains déformées, donc elle a du mal à tenir les choses dans ses mains... elle s'est équipé d'un ouvre boîte électrique car impossible pour elle d'ouvrir les boîtes de conserve, d'un robot pour couper les légumes, ... ».

L'observation amène le professionnel à en déduire les difficultés et l'aide qui lui sera nécessaire dans la vie quotidienne. Ainsi il imagine quelles réponses pourront être adaptées dans la situation de travail.

Les questions posées dans le livret de compétences aident le candidat dans cette mise en mots de leurs actions professionnelles. Il prend conscience de la démarche qu'il a intuitivement initiée. Il réalise qu'il a utilisé l'observation pour en déduire comment il allait intervenir pour accompagner la personne.

Lors de certaines observations, le professionnel se trouve en difficulté car il ne perçoit pas bien les incidences. Dans ce cas, il va chercher à s'appuyer sur une autre ressource, une ressource théorique. N'ayant pas eu de formation, il ne peut mobiliser ses savoirs transmis en

formation. Il fait alors appel à différentes sources : son entourage professionnel (collègues, hiérarchie), des ouvrages ou revues, des recherches sur internet. Cet aspect de la mobilisation des ressources n'est jamais exprimé dans les livrets, il est nécessaires d'interroger le candidat pour qu'il explique comment il s'informe, il ne fait apparaître dans le livret que l'observation. Pourtant lorsqu'il est questionné sur ces sources d'information face à une pathologie ou un type de public spécifique très vite il exprime qu'il s'appuie sur ces recherches personnelles.

De même, aucun livret ne fait apparaître que le candidat s'appuie sur ces expériences antérieures similaires. Le candidat reste centré sur la situation exposée sans faire de lien avec ses autres expériences. Lors de l'entretien, s'il est questionné sur cet aspect, il précise que dans son parcours professionnel, il a déjà été confronté à des situations d'un même ordre et qu'il s'appuie sur sa propre expérience pour mettre en oeuvre son action.

Plus facilement, il inscrit la situation professionnelle dans un contexte. Il précise la nature de la mission qui lui est demandé, il décline l'environnement de la personne, la situation familiale, le voisinage, les autres intervenants sociaux avec lesquels il est amené à travailler.

Ayant mobilisé ces quatre registres de ressources, le professionnel va agir soit avec une :

- attitude professionnelle
- une attitude plutôt de l'ordre du personnel

Une attitude d'ordre personnel se traduit par des mots du registre de l'affectif, d'un rapport à soi. Le professionnel n'arrive pas à se détacher de cette volonté d'aider l'autre. Il emploie des expressions comme « cela lui fait du bien, il est ravie ».

Quand il se positionne comme un professionnel, les mots sont choisis dans un autre registre. « Lors de la promenade, la personne voit d'autres personnes, elle parle avec eux ». Le professionnel a mis une distance et il analyse le bien être qui peut être apporté par l'action. Dans ce cas le candidat a fait appel à une attitude professionnelle.

En résumé.

Il ressort que les candidats s'approprient les référentiels et réussissent leur démarche quant ils sont en capacité d'exprimer soit à l'écrit, soit à l'oral, une mobilisation des ressources : observations, connaissances théoriques, expérience antérieures, contexte de l'intervention. Dans ce cas le positionnement apparaît nettement plus dans le registre du professionnel. Le résultat est une validation totale ou quasi-totale du diplôme.

Quand le candidat ne fait appel qu'à un soi personnel sans aucune référence à un savoir expérientiel, l'attitude est alors dans le registre du personnel. Il n'arrive pas à se positionner comme un professionnel du travail social et il échoue le plus souvent à la VAE.

Cet angle d'étude des livrets de compétences rédigés par les candidats à la VAE nous donne des éléments pour accompagner les professionnels dans leur démarche de professionnalisation. Car cet exercice d'écriture est une véritable mise en œuvre de professionnalisation.

BIBLIOGRAPHIE

- LE BOTERF Guy, « **Construire des compétences individuelles et collectives** », Édition d'Organisation, Paris, 2000, 206p.
- CARRE Philippe, **L'apprenance, vers un nouveau rapport au savoir**, Dunot, 2005, 205p.
- ZARIFIAN Philippe, **Objectif compétences**, édition LIAISONS, collection Entreprise & Carrières, 2004, 203 p
- SCHÖN Donald A. **Le praticien réflexif. A la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel**, éditions Logiques, collection formation des maîtres, Montréal, 1994, 418p
- ARGYRIS Chris, **Savoir pour agir. Surmonter les obstacles à l'apprentissage organisationnel**, Dunot, 2000, 330 p