

L'accompagnement VAE à distance pour des salariés expatriés : une démarche innovante.

En décembre 2011, l'ITES¹ est sollicité par un établissement qui organise des séjours de rupture pour 3 salariés français afin de les accompagner dans le processus VAE pour l'obtention du DEES. Expatriés, ils sont en poste en Espagne (Andalousie). Cet établissement, partenaire de l'ITES, est notamment site qualifiant pour l'accueil de stagiaires en formation d'éducateurs spécialisés. Notre partenaire, par la voix de son directeur, situe sa démarche dans une dynamique volontariste de qualification et de promotion des salariés, habituellement exclus de la formation du fait de leur éloignement géographique.

Comment répondre à cette demande ? N'est-ce pas la mission d'un centre de formation que d'assurer l'accès à la formation pour le plus grand nombre ? A quelles conditions ? Comment ?

Encore aujourd'hui, toutes ces questions n'ont pas été élucidées. Pour autant, l'ITES a fait des choix et a pris le parti de s'engager dans ce projet innovant. Car il s'agit bien d'un projet innovant. L'ITES n'avait jamais été confronté à ce type de demande et à notre connaissance, dans notre secteur, il n'existe pas d'expériences similaires en France.

Cette communication n'a pas pour objectif de modéliser une démarche. Elle ne se veut pas dogmatique. Elle a simplement pour ambition de poser des questions, de montrer la manière par laquelle l'ITES s'en est emparé pour ensuite les mettre en débat, y réfléchir ensemble et pourquoi pas, d'explorer de nouvelles pistes favorables à la pérennisation d'un tel dispositif. Autrement dit, cette biennale est l'occasion pour l'ITES de partager sa démarche, d'enrichir la réflexion grâce aux échanges avec les participants afin de passer, d'une pratique expérimentale à une réelle offre d'accompagnement VAE à distance pour laquelle il existe une demande sur l'ensemble du territoire.

Avant d'aller plus en avant, je terminerai ce propos introductif par une présentation de ma démarche. Dans un 1^{er} temps, je vais poser le cadre de la VAE et de la FOAD à l'ITES pour ensuite tenter de définir les enjeux d'un tel projet pour un établissement comme le nôtre. Le deuxième temps de l'exposé portera davantage sur la proposition de VAE à distance. Nous examinerons ensemble les questions soulevées, les compétences attendues et les préalables à cette démarche, pour dans un troisième temps, faire part de l'évaluation, à cet instant, du dispositif, les points à améliorer, les bonnes surprises, avec en point de mire : la pérennisation du dispositif.

¹ Institut pour le travail éducatif et social : centre de formation multi filière en travail social situé en région Bretagne, dans le département du Finistère à Brest et à Quimper. www.ites-formation.com

1) La VAE et l'espace numérique de travail : son contexte à l'ITES

Le dispositif de droit commun propose un accompagnement de 24 heures pour l'écriture du livret 2. Dans ce livret le candidat devra écrire des expériences d'activité ou des situations professionnelles qui lui ont permis d'acquérir et de mobiliser les compétences attendues dans le référentiel de formation. Il s'agit pour le candidat de se livrer à une analyse de ses pratiques mettant en lumière ses compétences. Le rôle de l'accompagnateur consiste à aider le candidat à formaliser ses expériences, à les analyser et à les traduire en compétences. L'accompagnement VAE porte sur un accompagnement à l'écriture de ce dossier. Même si de fait, le formateur (que l'on appellera « accompagnateur ») propose des pistes de lecture, même si forcément l'écriture d'un tel dossier vient télescoper les pratiques professionnelles, même si de l'avis des candidats, la démarche VAE constitue une réelle « trans-formation », l'accompagnement VAE n'a pas pour vocation à s'inscrire dans une démarche de formation, au sens académique du terme. L'accompagnement VAE ne vise pas l'acquisition de nouveaux savoirs : elle vise la formalisation de savoirs déjà existants.

A l'ITES, l'accompagnement VAE en Dispositif de Droit Commun (DDC²) existe depuis 7 ans. Il se déroule essentiellement en individuel. Très concrètement lorsqu'une demande de VAE arrive à l'ITES, elle est d'abord traitée par le secrétariat de formation pour être ensuite transmise au responsable de pôle pour un 1^{er} entretien entre le candidat et l'accompagnateur. L'objet de cette 1^{ere} rencontre est de préciser les attendus de la VAE DDC et de positionner le cadre institutionnel dans lequel se déroule l'accompagnement (avec ses règles de fonctionnement). Ensuite, les 24h d'accompagnement VAE sont généralement assurées par un formateur spécifique.

Pour réussir une VAE, au-delà de la motivation et d'une organisation de travail, les principaux prérequis sont :

- des matériaux exploitables (théoriquement validés lors du livret 1)
- une capacité d'analyse
- une aptitude à l'écrit

Pour l'accompagnateur, des compétences particulières sont attendues sur :

- la connaissance des référentiels, du métier et du secteur professionnel
- des aptitudes relationnelles et rédactionnelles

L'accompagnement à distance à l'ITES :

Même si notre offre de formation repose exclusivement sur du présentiel, nous disposons également d'une plate forme numérique de travail. Le support numérique vient en complément de notre offre pédagogique en présentiel. Elle n'a pas pour vocation à s'y substituer. Cependant, nous encourageons l'utilisation de cette plate-forme numérique pour les services qu'elle propose (dépôt de contenus de cours, wiki, chat.....). Chaque formation propose au moins une activité pédagogique via la plate-forme. Par ailleurs, l'ITES dispose également d'une ligne téléphonique et d'un matériel vidéo dédié pour la visio conférence. Nombre de rencontres se déroulent avec la visio conférence. Parfois, selon le matériel à disposition de l'interlocuteur, les communications vidéo s'effectuent par informatique, en utilisant des logiciels standards tels que skype.

Bien qu'elle soit très intuitive, l'utilisation de la plate-forme requiert un peu d'habileté. Elle requiert également une certaine motivation. Force est de constater que tous les

² DDC : dispositif de droit commun (24h d'accompagnement)

formateurs et tous les étudiants n'ont pas la même appétence pour l'informatique. Nous pouvons même parfois déceler quelques formes de résistance.
L'accompagnement à distance en utilisant le support numérique ne va donc pas de soi

2. La VAE à distance à destination des salariés en poste à l'étranger

Présentation et enjeux

L'origine du projet émane d'une demande de 3 salariés d'un établissement qui organise des séjours de rupture dans le cadre de la protection de l'enfance. Cette demande a été relayée auprès de l'ITES par le directeur de l'institution. Ces salariés sont en poste en Andalousie (Espagne). Ils ne reviennent en France que durant leurs congés et sont originaires de toute la France. 2 candidats à la VAE ont une fonction d'accompagnement de jeunes au quotidien et le 3ième candidat exerce une fonction d'encadrement éducatif. Ces salariés sont sous contrat en CDD d'un an renouvelable, au motif d'un engagement professionnel particulièrement dense (intensité, disponibilité, éloignement géographique...). Les communications avec la France (la maison mère) s'effectuent par internet (Skype) et régulièrement, le directeur de l'association se rend sur place.

Ces spécificités impactent sur le projet de VAE car d'une part l'accompagnement ne pourrait se dérouler qu'à distance et d'autre part, en raison des contrats de travail en CDD, la durée de la VAE est imposée par la durée de validité du contrat de travail. Le financement du projet est assuré par l'établissement via son plan de formation. Après tractation avec l'OPCA, le financement du projet est validé sur les tarifs habituels, à condition de respecter une procédure d'émargement par fax.

Financièrement, les moyens mobilisés pour 3 candidats sont supérieurs aux ressources escomptées. Alors pourquoi s'engager dans un tel projet ?

D'abord, je situerais l'intérêt du projet au niveau de la communication externe. Un centre de formation, quel qu'il soit, a besoin d'un ancrage territorial. Il a besoin d'être reconnu et soutenu par les terrains employeurs. Répondre positivement à une telle demande revient à envoyer un message volontariste de collaboration auprès des employeurs. Un partenariat qui n'est pas à sens unique. Car s'investir dans ce projet revient à dire : « D'accord, nous vous sollicitons régulièrement pour participer à la formation des travailleurs sociaux, vous acceptez des stagiaires. En retour, nous sommes également capables de nous mobiliser pour répondre à vos besoins, à vos demandes spécifiques, même si cela sort un peu des sentiers battus».

Ensuite, ce projet renvoie également au dynamisme institutionnel : sa souplesse et sa capacité d'adaptation à la mobilité croissante des travailleurs sociaux. Au-delà d'une ouverture sur le monde, un tel projet montre également le potentiel d'un établissement à réfléchir et initier de nouvelles pratiques pédagogiques. Il y a un challenge à relever.

L'évaluation du projet dépendra bien sûr des résultats des candidats. Néanmoins, elle s'appuiera également sur des critères de satisfaction et de fonctionnement du dispositif. Un abandon du dispositif serait assimilé à un échec. Compte tenu des enjeux cet échec serait contre productif pour l'ensemble des acteurs (institutions et personnes). Il y a donc nécessité en amont, dès sa phase de conception, de repérer et de mesurer les facteurs de réussite du projet en tenant compte de sa spécificité qui est, rappelons-le : l'accompagnement VAE à distance pour des salariés en poste à l'étranger.

Ses spécificités :

Même si l'ITES dispose d'une solide expérience dans l'accompagnement VAE, il ne suffit pas de mettre à disposition un outil informatique performant pour mener à bien ce projet. Encore faut-il appréhender les spécificités de ce projet pour y répondre de la manière la plus optimale. En effet, examinons ces spécificités :

Une profonde modification de l'environnement dans lequel se déroule l'accompagnement car le média est au cœur du dispositif :

- Il envahit l'espace de communication :

Le face à face pédagogique transite par le média. Outre les aspects techniques qui peuvent complètement faire avorter la rencontre en visioconférence, nous constatons que ce type de réunion nécessite une concentration particulière pour ne pas se laisser distraire ou envahir par l'écran derrière lequel figure le regard de l'autre... L'autre que l'on ne connaît qu'à travers le média et avec lequel il va falloir travailler, se livrer et entrer en relation.

- Il ampute la relation d'une certaine proximité

L'accompagnement VAE se déroule dans un climat de confiance entre l'accompagnateur et le candidat. C'est une condition pour que le candidat puisse se livrer, faire part de ses doutes, de ses difficultés sans craintes d'être jugé, en toute sérénité. C'est d'autant plus indispensable que parfois, les propos de l'accompagnateur questionnent, remettent en cause (implicitement ou pas) les compétences du candidat. Des propos qui peuvent être vécus douloureusement et qui sans y prendre garde peuvent blesser au point de provoquer des sentiments néfastes qui pourraient s'avérer fatals à l'accompagnement VAE. La communication non verbale est souvent utilisée pour transmettre, consciemment ou inconsciemment, à son interlocuteur des signes quant à ses émotions. L'accompagnateur expérimenté est attentif à ces signes qui lui permettent de réajuster ou de nuancer son propos, à partager les émotions du candidat ou encore à désamorcer des situations tendues. A distance, avec le média, la communication non verbale est moins accessible, elle est moins spontanée. Le média est moins sensible aux subtilités de notre langage verbal ou non verbal. Par conséquent, à distance, le candidat et l'accompagnateur ne disposent pas de cette ressource naturelle. Pour compenser ce désavantage, il faudra peut-être inventer d'autres modalités d'expression. Une autre culture langagière.

- Il institue un nouvel espace temps :

Nos centres de formation sont des institutions caractérisées par un ensemble de règles tournées vers une finalité (par exemple : la formation travailleurs sociaux) ou vers des règles de vie ensemble. Ces règles instituées structurent nos espaces-temps. Ainsi les horaires de cours figurent sur des plannings affichés à tel endroit, dans telle salle... Nous savons qu'il n'y sera dérogé que par une procédure ad hoc validée par l'institution. Techniquement, la formation à distance n'est pas soumise à ces règles institutionnelles, les seules règles incontournables sont celles fixées par le média. Par exemple, les séquences d'accompagnement peuvent avoir lieu partout où il y a un accès informatique (à domicile, dans certains espaces publics...). Les horaires ne connaissent également aucune limite que celles fixées par les participants eux-mêmes. La communication peut être asynchrone. En formation à distance, l'espace temps est moins contraint. Cela offre une souplesse qui court le risque d'invasion de la sphère privée, de dérives que l'institution devra prévenir.

Quelques préconisations :

Compte tenu de ces spécificités pour donner un maximum de chance de réussite à ce projet, je pense qu'il faut sécuriser le dispositif. C'est-à-dire qu'il faut l'encadrer institutionnellement et l'inscrire dans un véritable projet pédagogique de formation à part entière et non comme une simple adaptation technique d'un dispositif existant.

A mon avis, cela passe par une nouvelle culture pédagogique. Une nouvelle culture qui aurait ses codes, son langage, son fonctionnement et ses exigences propres. Une culture qui ne se décrète pas et qui doit rester sous la responsabilité et le pilotage de l'établissement.

Compte tenu des contraintes de temps que nous impose l'accompagnement VAE (24h), la mise en place des meilleures conditions favorables à l'émergence d'une culture commune suppose un certain nombre de préconisations :

Cela se traduit par 4 axes de vigilance :

1. Afin d'assurer la permanence de l'institution au sein du dispositif, le centre de formation met à disposition sa plate forme informatique. Il organise et régule également l'espace (le lieu) et le temps (planning) consacré à l'accompagnement.

2. Dans un souci de cohérence et de complémentarité, nous demandons à ce que le projet soit porté conjointement par le centre de formation et le commanditaire. Etant le seul à connaître les conditions de travail de ses salariés en Espagne, le commanditaire s'engage à :

Participer activement à toutes les étapes du dispositif (de la phase de recrutement de l'accompagnateur au bilan final)

- Veiller à ce que les salariés disposent du matériel adapté et prennent en compte les séquences d'accompagnement VAE dans l'organisation de leur travail afin de faciliter ces rencontres virtuelles.
- Faciliter les relations avec l'accompagnateur VAE et le cas échéant, mobiliser ses salariés

Participer à l'évaluation régulière du projet (tous les 3 mois)

3. Le recrutement de l'accompagnateur /formateur s'appuiera sur son expérience dans l'accompagnement VAE. Ses compétences techniques seront examinées ainsi que son aisance avec le média afin d'évaluer sa capacité à communiquer habilement avec cette interface. Il devra également éprouver le désir de se mobiliser pour un projet qui demandera forcément davantage d'investissements.

4. Au-delà de la motivation, la sélection des candidats à la VAE prendra également en compte leur habitude à communiquer via le média informatique. Il y aura également à considérer les modalités de rupture ou d'abandon du dispositif.

3. Evaluation du dispositif et perspectives :

Dès le démarrage du dispositif en décembre 2011, après accord sur nos engagements respectifs, nous avons prévu des temps d'évaluation tripartite : accompagnateur, centre de formation, commanditaire.

La 1^{ère} évaluation a eu lieu en avril 2012, après 3 séances.

Il apparaît que la mise en œuvre du dispositif ne s'est pas déroulée comme prévu. Les difficultés rencontrées sont de 4 ordres :

Des problèmes techniques :

Une séquence a été annulée en raison d'une panne d'internet à l'ITES. Par ailleurs, sur les 3 candidats, un seul s'est réellement approprié la plate forme numérique de travail. Les autres communiquent par courriel via les logiciels de messagerie traditionnels.

Nous constatons une tendance au contournement des outils mis en place par l'institution. Il semble que les candidats soient plus à l'aise avec leurs propres outils et ce, malgré une séquence informative et malgré la convivialité du logiciel.

Une aisance relative de l'accompagnement à distance et du rapport à l'écrit chez les 2 candidates qui ont peu investi la plate forme numérique de travail. Comme toutes les réunions entre la France et l'Andalousie se déroulent en visio conférence nous pensions sans doute un peu hâtivement qu'il existait déjà une certaine culture du travail à distance et du média. Or, ces premiers constats laissent à penser que ce n'est pas le cas. De ce fait, nous n'avons peut être pas suffisamment communiqué sur l'utilisation et l'appropriation du média.

Une relation très « scolaire » entre l'accompagnateur et les candidats qui masque parfois l'authenticité d'une relation entre adultes et empêche l'accompagnateur de jauger le positionnement des candidats. A cela vient s'ajouter une méconnaissance par l'accompagnateur de la culture institutionnelle et du fonctionnement spécifique de leur cadre de travail, ce qui le met dans une position de découverte voir de retrait alors qu'il devrait stimuler davantage, avoir un œil d'expert auprès des candidates.

Outre ces points d'achoppement qui ne sont en rien rédhibitoires en ce début de parcours VAE, nous pouvons nous appuyer sur la collaboration avec l'établissement dont le directeur a sollicité les candidats à plusieurs reprises pour qu'ils transmettent leurs écrits, pour qu'ils ne lâchent pas l'affaire malgré ces désordres. La polyvalence et la motivation de l'accompagnateur constituent également une aide précieuse car il ne compte pas ses heures pour débloquer les problèmes techniques et pédagogiques.

Suite à cette 1^{ère} évaluation, nous émettons l'hypothèse qu'une rencontre entre l'accompagnateur et les candidats à la VAE devrait permettre de mieux se connaître, mettre à plat les difficultés rencontrées et repartir sur de meilleures bases. En accord avec l'accompagnateur, un déplacement en Espagne pris en charge à 50% par nos établissements respectifs a été programmé en cette fin d'année scolaire. Durant son séjour, l'accompagnateur va découvrir le mode de fonctionnement professionnel des candidats à la VAE et les rencontrer chacun à 2 reprises. Des productions écrites devront lui parvenir avant le départ et ils auront à fournir un écrit entre les deux rencontres. Ce copieux programme devrait donner un coup de booster au dispositif d'accompagnement VAE à distance.

Toutefois, il est bien entendu qu'il ne sera pas possible de mobiliser autant de moyens pour chaque accompagnement VAE à distance car il s'agit d'une expérience test qui doit permettre d'affiner un proces de modélisation. Dès lors, une question reste en suspend : comment pérenniser ce dispositif tout en maintenant une qualité de prestation ?

La réponse à cette question influera sur la suite à donner à d'autres demandes de VAE à distance, car l'ITES a déjà été sollicité pour d'autres expériences de ce type.