

Accompagnement VAE, autoformation et usage numérique de ressources

Emmanuelle ABRAHAM

Service de Validation des Acquis de l'Université de Strasbourg,
5, rue Schiller - 67000 Strasbourg
Emmanuelle.abraham@unistra.fr

Céline HOFFERT

Service de Validation des Acquis de l'Université de Strasbourg,
5, rue Schiller - 67000 Strasbourg
Celine.hoffert@unistra.fr

Anne LAIDEBEUR

Service de Validation des Acquis de l'Université de Strasbourg,
5, rue Schiller - 67000 Strasbourg
Anne.laidebeur@unistra.fr

RÉSUMÉ

Sur la base d'une expérience de 4 années d'accompagnement de candidats à des diplômes universitaires par la voie de la VAE, le SVAE de l'Université de Strasbourg souhaite expérimenter une plateforme pédagogique d'accompagnement à distance. Ce projet s'appuie sur la connaissance des motivations des différents publics, sur la chronologie des quatre étapes de la démarche VAE, et sur les spécificités de l'accompagnement méthodologique et disciplinaire. Il ambitionne de faciliter l'autoformation par le biais de l'accès numérique à des ressources distantes et par le développement de la dimension collective pour les candidats éloignés. Avant tout, ce projet cherche à favoriser les apprentissages autonomes pour privilégier la relation spécifique qui se construit tout au long de l'accompagnement entre un candidat et les acteurs de son environnement VAE. Il interroge au final, la posture des accompagnateurs.

MOTS-CLÉS

VAE - Accompagnement – Plateforme numérique – Collectif – Autoformation

1 INTRODUCTION

Depuis 2010, nous sommes chargées d'ingénierie et d'accompagnement au Service de Validation des Acquis de l'Expérience (SVAE) de l'Université de Strasbourg (Unistra) et avons accompagné au jury près de 200 candidats. Le SVAE est un service central de l'Unistra. Nous collaborons essentiellement avec les enseignants responsables de diplômes issus des différentes composantes, mais également avec les professionnels d'autres services centraux.

2 LA DEMARCHE VAE DANS LES ORGANISATIONS ET LES UNIVERSITES

La loi n°2002-73 du 17 janvier 2002 de modernisation sociale instaure le dispositif de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) selon lequel « *toute personne engagée dans la vie active est en droit de faire valider les acquis de son expérience, notamment professionnelle, en vue de l'acquisition d'un*

diplôme ou d'un titre à finalité professionnelle ». C'est la reconnaissance de la dimension formative de l'expérience.

Le décret n°2002-590 du 24 avril 2002 précise les conditions d'application de la VAE dans les établissements d'enseignement supérieur. Le Conseil d'Administration de l'Unistra a voté une charte de l'accompagnement pour la mise en œuvre du dispositif au sein de l'établissement.

La démarche VAE comporte 4 étapes :

- le choix du diplôme le plus en adéquation avec l'expérience acquise par le candidat,
- l'élaboration du dossier de recevabilité-faisabilité, qui permet de vérifier la pertinence du lien entre les attendus du diplôme visé et l'expérience du candidat d'une durée de 3 ans minimum,
- l'élaboration du dossier de demande de VAE. Dossier d'analyse réflexive, il porte sur le parcours professionnel et/ou personnel du candidat, dans lequel il démontre qu'il possède les connaissances et compétences requises pour l'obtention du diplôme visé.
- Le jury, composé d'enseignants du diplôme, de professionnels et de représentants institutionnels, statue sur la demande du candidat sur la base de son dossier et après s'être entretenu avec lui. Il se prononce pour une validation totale, partielle ou pour un refus de validation.

L'Unistra, ainsi que la plupart des certificateurs, propose un accompagnement aux candidats pour l'élaboration de leur dossier de demande de VAE. L'accompagnement est un levier essentiel pour l'aboutissement de la démarche. Il permet au candidat d'être informé sur les attendus du diplôme, de bénéficier d'un appui pour retracer son parcours, analyser et formaliser ses compétences, ses connaissances et ses aptitudes. L'accompagnement mis en œuvre par le SVAE se fait à deux voix : une conseillère du SVAE accompagne le candidat sur le plan méthodologique et un enseignant, le plus souvent le responsable du diplôme, l'accompagne sur le plan disciplinaire. Il s'agit d'un travail collaboratif coordonné par la conseillère VAE.

La VAE est également un outil important de gestion des ressources humaines pour les organisations. Une étude à paraître démontre que la VAE est un outil de gestion interne, mais également de valorisation externe des ressources humaines des entreprises. Elle permet de qualifier la main d'œuvre et de valoriser l'image de la structure auprès des clients. Une étude antérieure des mêmes auteurs (Kuhn, & Moulin, 2008) a montré que 80% des entreprises interrogées estiment que le diplôme en VAE est doté d'une valeur équivalente à un titre délivré dans un cadre « classique ». Ainsi, la VAE envoie un signal fort de motivation et d'aptitude du salarié.

3 L'ACCOMPAGNEMENT A DISTANCE

L'accompagnement proposé par le SVAE peut se faire en présentiel, ou à distance. Des formules mixtes sont aussi mises en œuvre.

Les modalités de l'accompagnement

La convention d'accompagnement prévoit 10 heures de suivi et s'étale sur une durée de 12 mois. Pendant cette période, nous sommes en contact régulier avec le candidat. Ces contacts peuvent avoir lieu en synchrone, lors de rendez-vous téléphoniques ou en asynchrone, lors d'échanges de courriels intermédiaires.

A ce jour, l'accompagnement à distance est uniquement individuel, aucune dimension collective n'y est encore intégrée, alors que nous proposons des ateliers collectifs aux candidats qui peuvent se déplacer à Strasbourg.

Les techniques utilisées

Nous utilisons simplement un téléphone et un ordinateur connecté qui nous permet de recevoir des messages et des documents. Dans le cas de dossiers très volumineux, nous utilisons des espaces de stockage en ligne.

Nous avons organisé avec l'expertise de la Direction des Usages du Numérique (DUN) de l'Unistra, des jurys en visioconférence pour des candidats situés au Paraguay, en Egypte, au Guatemala et en Colombie.

Les supports de l'accompagnement

Les principaux supports diffusés aux candidats sont le dossier de recevabilité-faisabilité et le dossier de demande de VAE. Les référentiels diplômés et l'étude de faisabilité sont également des outils fondamentaux de l'accompagnement. De plus, nous mettons à disposition des candidats plusieurs guides, comme un livret d'accueil, un guide de rédaction des références bibliographiques, un document de préparation à l'entretien avec le jury.

4 L'ÉVOLUTION DE L'ACCOMPAGNEMENT AU FIL DE LA DEMARCHE

Les accompagnements que nous réalisons sont non seulement individualisés, mais aussi personnalisés. Nous adaptons l'accompagnement à la demande du candidat et aux besoins et potentiels identifiés. Nous sommes également attentives à prendre en compte la disponibilité du candidat et son rythme de travail.

L'autonomie d'un apprenant est « *sa capacité à prendre en charge son propre apprentissage* » et ainsi à « *assumer la responsabilité de toutes les décisions prises concernant cet apprentissage* » (Holec, 1979). Cette définition de l'autonomie correspond au principe d'élaboration du dossier VAE. En effet, si nous sommes présentes pour accompagner le candidat dans sa réflexion, il est le seul auteur de son dossier. Nous constatons que nos conseils et suggestions sont intégrés au fil de l'accompagnement. En d'autres termes, le candidat comprend progressivement ce qui est attendu et développe sa compétence réflexive.

C'est probablement ici qu'intervient, en partie, la dimension autoformatrice. L'autoformation recouvre « *l'ensemble des pratiques pédagogiques visant à développer et faciliter les apprentissages autonomes.* » (Carré, Moisan, & Poisson, 1997). De plus, l'autoformation se situe du côté de l'apprenant mais aussi, dans les actions entreprises par l'accompagnateur pour l'apprenant. Concrètement, si nos commentaires sont nombreux en début d'élaboration d'un dossier, ils se raréfient vers la fin.

Une autre définition de l'autoformation permet de préciser sa place dans le cadre de la démarche VAE : « *On peut résumer le processus d'autoformation qui intéresse la préparation accompagnée à la VAE, en disant qu'il opère 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, 2010). L'accompagnateur VAE facilite cette transformation par son questionnement lors des entretiens d'explicitation.

« *L'étonnement* », est un autre élément important dans ce processus : « *En tant qu'initiateur de l'activité réflexive, c'est à travers l'étonnement que l'acteur éprouve les limites de ses connaissances et s'engage dans une démarche d'acquisition de nouveaux savoirs et de transformation de soi.* » (Thievenaz, 2014). Au travers de nos questionnements, nous suggérons cet étonnement.

L'accompagnement est aussi influencé par le profil des candidats. Nous constatons que le parcours antérieur du candidat et son projet vont largement influencer sa capacité à élaborer son

dossier VAE. Nous proposons une typologie des candidats VAE, qui comme toute typologie suppose qu'un individu peut appartenir à plusieurs « types » :

- Celui qui aime se questionner : il a déjà plusieurs diplômes, parfois du même niveau que celui qu'il souhaite obtenir par la voie de la VAE. Il est familiarisé avec l'élaboration de textes académiques, est intéressé par une démarche qui lui permettra de réfléchir à sa propre activité, et s'enrichir d'ouvrages d'auteurs. Il peut avoir comme perspective de poursuivre vers un doctorat.
- Celui qui cherche à se légitimer : il travaille avec des collègues, souvent plus jeunes que lui, qui ont un diplôme plus élevé que le sien. Cependant, il exerce les mêmes activités, les mêmes responsabilités que ceux-ci. Il considère donc qu'il est en droit d'obtenir le même diplôme que ses jeunes collègues : « *C'est moi qui leur apprend leur travail* ». Il n'a pas encore eu l'occasion de rédiger des textes académiques.
- Celui qui est contraint : son employeur lui demande de valider un diplôme pour pouvoir le maintenir en poste. C'est le cas des vacataires et contractuels des fonctions publiques qui, pour stabiliser leur emploi, souhaitent accéder à un concours exigeant un diplôme qu'ils ne détiennent pas. Les conditions de réalisation d'une VAE ne sont pas idéales. Le candidat subit une certaine pression et perçoit l'exigence comme paradoxale : « *On me demande un diplôme pour continuer à faire ce que je sais faire depuis plusieurs années* ».
- Celui qui cherche à rattraper le temps perdu : ce candidat, pour des raisons diverses, n'a pas poursuivi ses études dans la continuité de sa scolarité et entre dans la démarche VAE avec une motivation personnelle forte : « *Mon père serait fier de moi, s'il savait que j'ai obtenu un master* ». Ce candidat est très à l'écoute des accompagnateurs et c'est sans doute chez lui que « *l'étonnement* » sera le plus important en tant que moteur pour l'écriture du dossier.
- Celui qui veut avant tout assurer l'avenir : « *On ne sait pas de quoi demain sera fait* ». Ici c'est la situation économique qui prédomine. Le candidat anticipe, sachant que la stabilité de son emploi n'est pas garantie. Il souhaite ajouter à son curriculum vitae, le diplôme qui atteste de son expérience. Il est aussi très à l'écoute des accompagnateurs, conscient que l'aspect académique de son dossier lui redonnera confiance face à des collègues ou des concurrents déjà diplômés.

Quel que soit leur profil, à la fin de la démarche, les candidats déclarent tous avoir appris en élaborant leur dossier.

De quels types d'apprentissages s'agit-il ?

Durant l'accompagnement VAE, les candidats sont amenés à questionner les difficultés rencontrées dans leur parcours. Ils apprennent en analysant leur propre expérience et donnent ainsi du sens à l'activité : le fonctionnement d'une machine, le bien-fondé d'une méthode, l'ancrage socio-économique d'une réforme, etc.

Si au départ le candidat « *ne sait pas qu'il sait* », le fait de prendre conscience de ses apprentissages lui permet d'ouvrir de nouvelles perspectives et de faire évoluer ses pratiques.

Les candidats développent des compétences nouvelles en élaborant leur dossier VAE. Ceux qui jusque-là n'avaient pas de bagage universitaire, vont intégrer une nouvelle méthode de travail. Ils apprennent à construire et étayer un argumentaire. En début d'accompagnement, nous proposons souvent aux candidats de travailler à l'élaboration d'un plan qui leur permet d'organiser leur pensée, d'avoir un fil conducteur et des repères tout au long de la rédaction. Ceux qui ne maîtrisaient pas l'outil informatique vont progresser. La plupart des candidats prennent beaucoup de plaisir à mettre en page, en valeur leur écrit. Ils le diffuseront à leur entourage et il trouvera une place de choix dans leur bibliothèque, parfois constituée à l'occasion de leur démarche VAE.

La démarche VAE est aussi l'occasion pour les candidats d'apprendre à apprendre. Ils sont motivés à développer de nouvelles compétences et ont une vision positive de l'apprentissage. En étant accompagnés, ils prennent confiance en leurs capacités de réussite et développent leur sens de l'initiative.

Enfin, la démarche VAE est aussi l'occasion d'un apprentissage sur soi. Au travers des situations analysées, des questionnements, des étonnements, le candidat appréhende son propre mode de fonctionnement. L'analyse de son parcours VAE est aussi source d'enseignement pour le candidat : Travaille-t-il dans l'urgence ? Respecte-t-il son propre échéancier ? Quelles sont ses difficultés ? Pour permettre ces différents apprentissages, l'accompagnement joue un rôle important. La démarche VAE est parfois décrite comme un « *parcours du combattant* », un « *long accouchement* ». L'accompagnateur va donc participer à maintenir la motivation du candidat.

5 VERS L'UTILISATION D'UNE PLATEFORME PEDAGOGIQUE D'ACCOMPAGNEMENT VAE

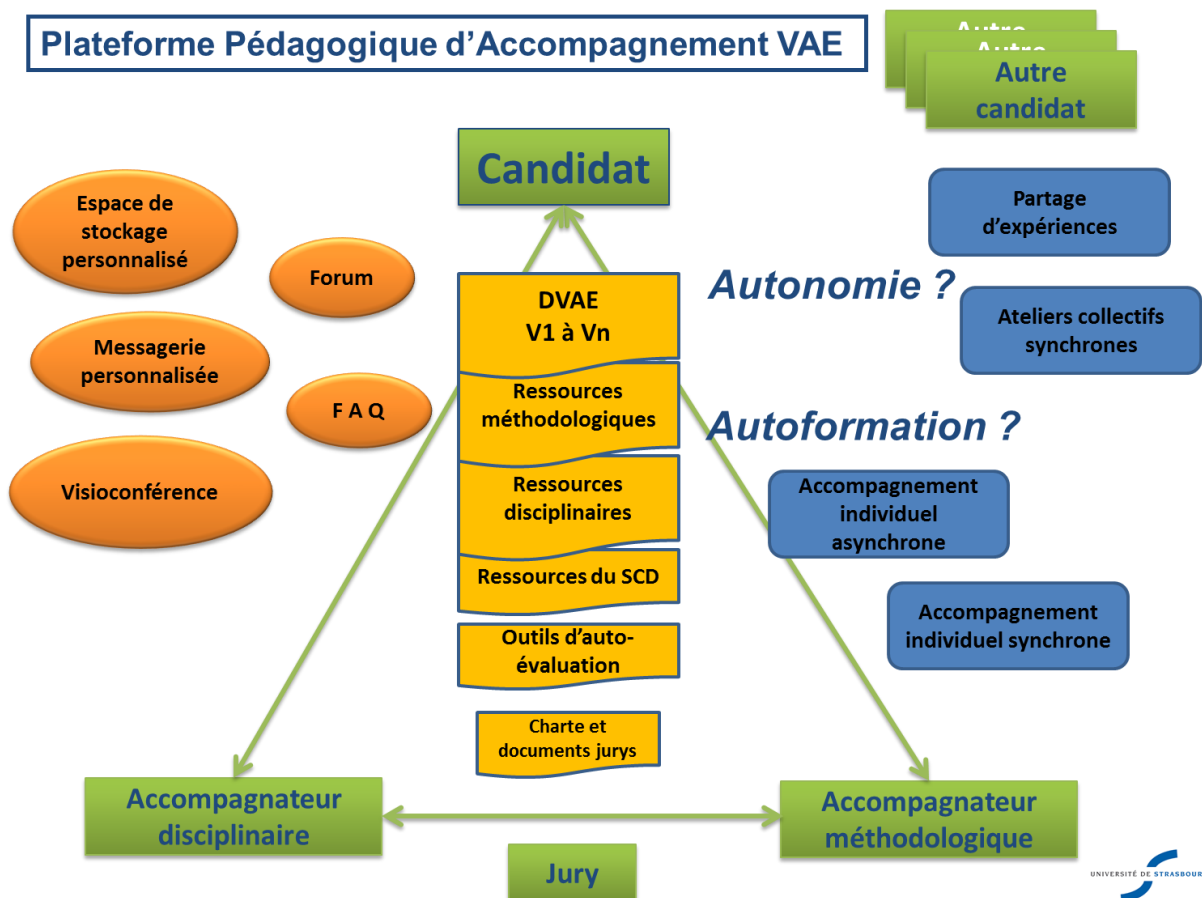
C'est à ce stade de la réflexion sur notre activité que nous entrons dans la prospective, sur la base d'un projet que nous initiions au SVAE de l'Unistra : faciliter l'accès numérique à des ressources dans le cadre de l'accompagnement VAE.

Ces ressources de différentes natures permettraient de faciliter les apprentissages, et donc l'élaboration du dossier par le candidat. Elles permettraient aussi, aux professionnels du SVAE de simplifier le suivi du candidat pour se centrer sur l'essentiel, non numérisable, à savoir la relation avec le candidat et avec les autres acteurs de l'accompagnement.

Ce projet prendrait la forme d'un espace numérique personnalisé et dédié à chaque candidat, hébergé sur une plateforme pédagogique existante à l'Unistra : Moodle.

L'un des points forts repose sur la souplesse de l'outil notamment dans le choix des ouvertures et fermetures d'accès à l'un ou l'autre document, dans l'objectif du développement de l'autoformation et de l'autonomie du candidat.

Cet espace, représenté dans la figure ci-dessous, pourrait remplir plusieurs fonctions : stockage de documents, de fiches – ressources, échéancier personnalisé, messagerie dédiée, accès aux bibliothèques numériques, forum, Foire Aux Questions (FAQ). Les ressources proposées en accès numérique devraient avoir comme objectif de faire gagner du temps sur des points pour lesquels le candidat est autonome facilement et, ainsi, réserver le temps de contact en synchrone pour le questionnement.



Par ailleurs, la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, introduit la notion d'assiduité pour justifier la réalité d'une formation ou d'un accompagnement à distance. Si ce point n'a jamais posé de problème à ce jour au SVAE, la plateforme, avec son système de tracking, permettra, le cas échéant, de justifier auprès du financeur la réalité de l'activité du candidat et du SVAE.

Les possibilités techniques de cette plateforme pédagogique sont séduisantes, cependant, nous restons prudents quant à son utilisation et sa pertinence. Une phase de test s'impose, en interne au service tout d'abord, puis avec quelques candidats. De même, les différents outils seront proposés progressivement, en tenant compte de la disponibilité des accompagnateurs. Car si une des hypothèses de l'utilisation de cette plateforme est de permettre de gagner du temps, nous savons qu'avant cela, il faut accepter d'en perdre pour innover.

Accès à des ressources numériques et dimension collective de l'accompagnement

Récemment, la Direction Informatique (DI) de l'Unistra a installé un logiciel de visioconférence sur nos postes de travail. Cet outil peut compléter l'utilisation du téléphone lors des échanges individuels avec les candidats et ouvre aussi la possibilité de réaliser des accompagnements collectifs à distance.

Différents auteurs ont montré que la dimension collective de l'accompagnement favorise l'autoformation, notamment dans un processus VAE : « *Le candidat ne s'adresse pas seulement à l'accompagnateur mais aussi aux autres participants [...] Il s'agit, en fonction des échos, questions,*

réactions, d'un nouveau regard posé par le candidat sur son action. [...] Au fond, on a affaire ici à un processus par lequel le sujet apprend la réalité de sa propre activité, à travers la lecture que l'autre en fait. » (Lainé, 2010).

En présentiel, la mise en place d'ateliers collectifs à différents stades de l'accompagnement VAE a déjà largement démontré son intérêt pour les candidats. Nous constatons régulièrement à quel point le regard des autres membres du groupe permet au candidat de prendre conscience des informations manquantes dans son récit, mais également de faire ressortir les éléments saillants de son parcours et de son identité professionnelle. Le questionnement naïf de ses pairs permet au candidat de prendre conscience de l'importance d'explicitier le contexte et d'explorer tous les aspects de l'activité dont il parle.

La VAE est une démarche solitaire. Même si les candidats distants sont suivis par une accompagnatrice, ils écrivent leur dossier, seul, sur leur temps personnel. Aussi, il nous paraît intéressant d'introduire une dimension collective dans les accompagnements à distance. Les candidats travailleraient avec une accompagnatrice lors d'ateliers thématiques organisés en visioconférence. La dynamique de groupe contribuerait ainsi à la motivation à aller au bout de la démarche, quel que soit l'éloignement géographique et le décalage horaire.

Un espace numérique facilitateur pour les accompagnateurs

Un tel espace permettrait également de faciliter le travail collaboratif entre les accompagnateurs méthodologiques et disciplinaires.

Une enquête menée en 2014 par le SVAE auprès de 40 enseignants de l'Unistra ayant déjà accompagné un candidat jusqu'en jury, a permis de mettre en évidence qu'ils souhaitent être plus informés de la progression des candidats. Par ailleurs, ils sont intéressés par l'idée de participer à des ateliers de réflexion sur la VAE.

La plate-forme pédagogique permettrait aux accompagnateurs de faciliter l'échange d'informations sur le dossier d'un candidat : accès à l'historique et à l'évolution des productions écrites, consultation des échanges entre accompagnateurs et candidat, ...

L'accès à des informations générales sur la VAE seraient aussi facilité : schéma récapitulatif de la démarche, fiche de suivi de l'accompagnement, textes officiels sur le dispositif, charte de l'accompagnement, charte de déontologie du jury, rapports d'enquêtes réalisées auprès des publics concernés, grilles d'évaluation, référentiels diplôme, etc.

La visioconférence couplée à la plateforme permettrait également de réaliser des entretiens réunissant l'accompagnatrice VAE, l'enseignant et le candidat. Déjà réalisés en présentiel, ces moments de formalisation de la relation triangulaire ont largement démontré leur intérêt et leur richesse.

Enfin, l'accès à des ressources documentaires pourrait être facilité aux différents membres du jury, pas toujours familiarisés avec cet exercice d'évaluation particulier que constitue la VAE.

6 EN GUISE DE CONCLUSION : LA POSTURE DE L'ACCOMPAGNATEUR

Nous nous questionnons quotidiennement sur le rôle et la posture de l'accompagnateur.

Ce qui se joue dans l'accompagnement VAE n'est pas anodin, le candidat raconte son parcours professionnel et personnel, il se raconte. Il n'est pas rare que des candidats expriment des émotions fortes lors des entretiens en raison de l'impact des enjeux professionnels sur leur vie personnelle et sur l'image qu'ils ont d'eux-mêmes. Ainsi, nous entendons souvent lors du jury final des candidats qui témoignent des transformations qui se sont produites : *« même si je ne valide pas l'intégralité du*

diplôme j'ai déjà beaucoup gagné », « j'ai pris confiance en moi », « la VAE a changé mon quotidien et ma manière de travailler », etc.

Chaque rencontre est particulière, chaque individu vient avec sa propre histoire, ses propres spécificités et une relation singulière va se nouer entre le candidat et son accompagnateur. L'accompagnateur écoute, pose des questions, reformule, répète, réoriente le récit. Il rassure, motive, et rappelle également le cadre.

De plus, il faut compter avec la subjectivité de l'accompagnateur. Dans une situation donnée, deux accompagnateurs réagiront de manière différente en fonction de leur propre expérience. L'accompagnateur VAE guide mais ne fait pas *à la place*. Nous devons veiller continuellement à respecter les limites de notre intervention. C'est pourquoi, nous ressentons le besoin permanent de nous former. Cela passe notamment par l'autoformation : lectures, participations à des conférences, échanges informels entre collègues, analyse de pratiques, ...

Ce témoignage d'une expérience partagée au SVAE de l'Unistra laisse encore en suspens de nombreux questionnements. Nous faisons le pari que notre projet de plateforme pédagogique facilitera les apprentissages autonomes, l'autoformation des candidats, et avec l'accompagnement, la réussite de la démarche VAE du candidat. Il nous reste à vérifier cette hypothèse et à travailler à l'élaboration d'outils adaptés, dans une perspective d'autoévaluation de la progression du candidat et d'évaluation du dispositif proposé.

7 BIBLIOGRAPHIE

Carré, P., Moisan, A., & Poisson, D. (1997). *L'autoformation - Psychopédagogie, ingénierie, sociologie*. Paris : PUF.

Holec, H. (1979). *Autonomie et apprentissage des langues étrangères*. Paris : Hatier.

Kuhn, A., & Moulin, Y. (2008). Les dispositifs de la validation des acquis de l'expérience : une analyse des représentations des employeurs. *Gestion 2000*, p. 215-232.

Lainé, A. (2010). *VAE, quand l'expérience se fait savoir. L'accompagnement en validation des acquis*. Toulouse : Erès.

Thievenaz, J. (2014). Un étonnant défi. *Education Permanente*, n°200, p. 5-8.