

Projet coordonné par
le Think Tank européen
Pour la Solidarité



Valorisation et validation de l'apprentissage
non formel et informel :
Exemples des secteurs de l'insertion
des personnes handicapées
et de la médiation interculturelle

GUIDE EUROPÉEN



Projet Leonardo da Vinci
Transfer d'innovation
LLP-LdV-TOI-2008-BE2/01





valid info

Projet Valid-Info

La valorisation et la validation de l'apprentissage non formel et informel dans les domaines de l'insertion des personnes handicapées et de la médiation interculturelle

Guide européen

Indications, conseils, instruments et pistes pour cartographier, évaluer et valoriser les compétences acquises grâce à l'apprentissage non-formel et informel

Structure du kit VALIDINFO

Avant-propos.....	5
Produit 1 : Le contexte	5
I. Introduction	11
II. Le projet VALID-INFO.....	14
II.1 Les objectifs et les résultats de l’initiative.....	14
II.2 Les organismes partenaires.....	16
II.3 A l’arrière-plan : l’expérience PROFILPASS.....	19
II.4 Le public-cible	20
III. Validation de l’apprentissage non-formel et informel	21
III.1 L’arrière-plan conceptuel.....	21
III.2 Evolutions de la politique européenne.....	27
III.3 Expériences nationales : Communauté française de Belgique, Allemagne, Italie, Pologne et France	30
IV. Les profils professionnels cible.....	35
IV.1 Médiateur interculturel / travailleur de rue	36
IV.2 Conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées ...	40
V. Bibliographie.....	43
Annexe I – Carte de compétences du Médiateur interculturel / travailleur de rue...	47
Annexe II – Carte de compétences du Conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées.....	53
Produit 2 : Le Guide du parcours méthodologique	65
I. Introduction	69
II. Le parcours méthodologique.....	74
II.1 Une approche multifonctionnelle	74
II.2 La structure de l’outil d’auto-évaluation VALID-INFO	80

II.3 Rôle et compétences du conseiller	87
II.4 Les étapes du processus	90
Annexe 1 : Outil d'auto-évaluation des compétences - Conseiller en insertion professionnelle des personnes handicapées.....	125
Annexe II : Outil d'auto-évaluation des compétences. Médiateur interculturel/ Travailleur de rue	133
Produit 3 : Recommandations des parties prenantes	141
I. Introduction	145
II. Recommandations communes formulées par les organisations partenaires	148
III. Recommandations concernant la Belgique	152
IV. Recommandations concernant l'Italie	157
V. Recommandations concernant l'Allemagne.....	159
VI. Recommandations concernant la Pologne	161

Avant-propos

Les compétences développées de manière non formelle et informelle dans le cadre des activités professionnelles ou privées restent trop souvent dans l'ombre des processus de formation formels et sont rarement reconnues officiellement. Or ces compétences peuvent s'avérer indispensables dans la vie professionnelle.

Il n'est donc pas normal que certaines personnes, sans qualifications formelles, se voient privées d'emploi ou d'évolution de carrière, alors qu'elles ont pu développer de nombreuses aptitudes et capacités par ailleurs.

Cette façon d'aborder la notion de « compétence » est ancrée dans la logique de « l'apprentissage tout au long de la vie », promue par l'Union européenne. Elle est placée au centre du programme européen Leonardo da Vinci dans lequel s'inscrit le projet Valid-Info.

Le projet Valid-Info a été porté par un partenariat européen, coordonné par le Think Tank *Pour la Solidarité*¹. Il visait à soutenir la valorisation et la validation des acquis de l'apprentissage non formel et informel dans les deux domaines majeurs que sont l'insertion des personnes handicapées et la médiation interculturelle. Les personnes travaillant dans ces secteurs font en effet quotidiennement appel à diverses compétences relationnelles et sociales dont le développement fait rarement l'objet de formation formelle. Ces compétences sont donc souvent difficiles à identifier, évaluer et valoriser.

5

Pour permettre la mise en valeur de ces compétences informelles et ainsi participer à l'insertion de publics trop souvent exclus de notre société, le projet Valid-Info a développé des instruments d'identification et de valorisation des compétences.

Ce guide, accompagné de deux outils d'auto-évaluation des compétences, est le fruit d'un travail de vingt-quatre mois. Notre souhait le plus cher est que ces résultats soient utiles aux professionnels de l'accompagnement au travail mais aussi aux personnes travaillant dans les domaines de l'insertion des personnes en situation de handicap et de la médiation interculturelle.

Hélène Dereszowski,
Chargée de projets, Pour la Solidarité
helene.dereszowski@pourlasolidarite.eu

Denis Stokkink,
Président, Pour la Solidarité
denis.stokkink@pourlasolidarite.eu

¹ www.pourlasolidarite.eu



Le contexte

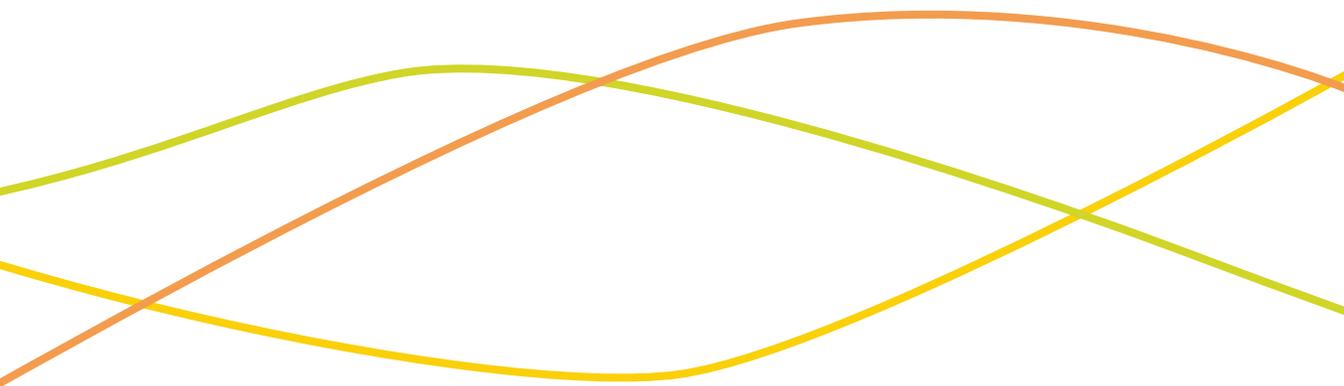


Table des matières

I. Introduction	11
II. Le projet VALID-INFO.....	14
II.1 Les objectifs et les résultats de l'initiative.....	14
II.2 Les organismes partenaires.....	16
II.3 A l'arrière-plan : l'expérience PROFILPASS.....	19
II.4 Le public-cible	20
III. Validation de l'apprentissage non-formel et informel	21
III.1 L'arrière-plan conceptuel.....	21
III.2 Evolutions de la politique européenne.....	27
III.3 Expériences nationales : Communauté française de Belgique, Allemagne, Italie, Pologne et France	30
IV. Les profils professionnels cible.....	35
IV.1 Médiateur interculturel / travailleur de rue.....	36
IV.2 Conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées ...	40
V. Bibliographie.....	43
Annexe I – Carte de compétences du Médiateur interculturel / travailleur de rue...	47
Annexe II – Carte de compétences du Conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées.....	53

I. Introduction

Le « **Contexte** » est le premier produit final du kit « INDICATIONS, CONSEILS, INSTRUMENTS ET PISTES POUR CARTOGRAPHIER, ÉVALUER ET VALORISER LES COMPÉTENCES ACQUISES GRÂCE À L'APPRENTISSAGE NON-FORMEL ET INFORMEL » réalisé par le **projet Leonardo da Vinci « VALID-INFO »**.²

Les outils **VALID-INFO** sont un ensemble d'instruments (profils professionnels, cartes de compétences correspondantes, questionnaires d'auto-évaluation, et une toile des compétences permettant la visualisation globale des résultats) qui servent à **l'auto-évaluation des compétences** acquises liées à deux profils professionnels cible : « conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées »³ et « médiateur interculturel/travailleur de rue ».

Outre le « Contexte », le kit comprend également :

- « **Le Guide du parcours méthodologique** » qui fournit des **références méthodologiques et opérationnelles** utiles durant toutes les étapes du processus d'auto-évaluation proposé par VALID-INFO, ainsi que des indications relatives à l'organisation qui peuvent aider à définir et organiser les services correspondants ;
- Les « **Recommandations des parties prenantes** » qui fournit un ensemble d'indications et de propositions tirées de l'expérience de VALID-INFO adressées aux acteurs concernés dans les pays partenaires : ceux-ci travaillent dans le domaine de l'accompagnement et du conseil, de l'emploi, de l'enseignement et de la formation, de la médiation interculturelle, et de la reconnaissance et de la certification des compétences.

11

« **Le contexte** » est un document structuré qui contient :

- une présentation des objectifs, du contexte, des partenaires et des publics cible du projet VALID-INFO ;
- un aperçu des évolutions en matière de politique européenne ainsi que de l'état de l'art dans les pays partenaires (Belgique, Allemagne, Italie, Pologne) ainsi qu'en France, en ce qui concerne la validation de l'apprentissage non-formel et informel ;
- l'identification des principales caractéristiques des deux profils professionnels cible ;
- les cartes de compétences complètes pour ces profils (en annexes).

² Pour de plus amples informations sur cette initiative, veuillez consulter les autres produits du kit ainsi que le site Internet du projet : www.valid-info.eu .

³ Les rapports sont disponibles sur le site Internet du projet.

A ce titre, il peut être considéré comme une version définitive de plusieurs résultats du projet qui ont été mis en œuvre tout au long de l'initiative VALID-INFO, et qui sont également disponibles en intégralité pour toutes les personnes intéressées. Ces résultats comprennent :

- un **Rapport comparatif** sur la situation de la validation de l'apprentissage informel et non-formel en Belgique, en Allemagne, en Italie, en Pologne et en France ;
- un **Rapport synthétique** sur les profils professionnels **dans le domaine de la médiation interculturelle** ;
- un **Rapport synthétique** sur les profils professionnels **dans le domaine du conseil en insertion professionnelle des personnes handicapées**.⁴

L'**objectif** de ce document est de fournir un **aperçu des principaux thèmes abordés par le projet VALID-INFO**, tant sur le plan européen que sur le plan national dans chacun des pays partenaires (ainsi que dans d'autres contextes géographiques intéressants), et ce d'après une double perspective : d'une part, les références conceptuelles et politiques ainsi que les évolutions en matière de valorisation, d'évaluation, de validation et de certification des compétences acquises en dehors du cadre de l'enseignement formel et des parcours de formation, et en particulier dans des environnements d'apprentissage non-formel et informel ; d'autre part, le lien entre de tels processus et la structure du curriculum de Médiateur interculturel / Travailleur de rue et de Conseiller professionnel pour les personnes handicapées, ainsi que la qualification nécessaire pour intervenir dans ces domaines.

Ainsi, le « Contexte » s'adresse principalement :

- **aux personnes qui disposent d'une expérience professionnelle appropriée** mais manquent de qualifications formelles **dans l'un des deux domaines visés** ;
- **aux personnes qui travaillent déjà dans un domaine lié à ou proche des secteurs ciblés** (par exemple : orientation, médiation juridique, etc.),

et souhaitent obtenir un soutien afin d'offrir une visibilité à leurs compétences en vue d'effectuer par la suite une formation, une réorientation, une évolution de carrière, ou une éventuelle reconnaissance ou certification formelle.

En outre, ce document s'adresse également aux **directeurs et professionnels de services de conseil dans les pays partenaires** qui envisagent de mettre en place un processus d'auto-évaluation des compétences (en particulier de celles acquises par

⁴ Pour plus d'informations sur PROFILPASS, voir le paragraphe II.3 ci-dessous.

le biais de l'apprentissage non-formel et informel) pour les Médiateurs interculturels/ Travailleurs de rue et les Conseillers professionnels.

Enfin, le « **Contexte** » peut susciter l'intérêt de **tout autre sujet** au niveau local, national ou européen qui s'intéresse à cette thématique (chercheur, pédagogue, conseiller, collecteur de fonds, etc.) et souhaite améliorer ses connaissances dans ce domaine et/ ou envisager les possibles évolutions à venir du travail de VALID-INFO.

II. Le projet VALID-INFO

II.1 Les objectifs et les résultats de l'initiative

Le projet VALID-INFO a été mis en œuvre dans le cadre du **Programme communautaire Leonardo da Vinci**, et plus précisément de l'action « **Transfert d'innovation** ». Il a débuté en octobre 2008 pour une durée de deux ans.

Objectifs généraux

L'apprentissage de **compétences non-formelles et informelles** se fait par le biais de l'enseignement continu (éducation et formation tout au long de la vie). Il n'a pas lieu dans le cadre du système éducatif classique et évolue tout au long de la vie. Il résulte également de l'expérience professionnelle. Les compétences non-formelles et informelles jouent un rôle intégrant dans nos sociétés modernes, mais elles sont trop souvent reléguées à la partie invisible de l'enseignement. Cela est particulièrement vrai en ce qui concerne les compétences « sociales ou éthiques » ainsi que les compétences relationnelles. A l'heure actuelle, elles se trouvent trop souvent dans « l'ombre » de l'enseignement et des processus de formation formels, alors qu'elles pourraient à l'avenir avoir un rôle plus important à jouer dans les relations au sein d'une entreprise et dans les relations de travail.

C'est notamment le cas dans les domaines du **Conseil professionnel pour les personnes handicapées et de la Médiation interculturelle**, où bon nombre de professionnels ont acquis des compétences et une expérience significatives sur le terrain, et dans la plupart des cas en dehors des offres existantes d'enseignement et de formation (qui ne proposent pas de cours ciblés sur cette thématique), si bien qu'ils ne disposent d'aucune qualification formelle. Ces deux professions ont été choisies comme professions test pour expérimenter des méthodologies, des approches et des outils dans le but d'améliorer la visibilité des compétences non-formelles et informelles.

Au sein de ce cadre, les **objectifs généraux** du projet sont :

- la **valorisation (et à long terme la validation) de l'apprentissage non-formel et informel** avec un intérêt particulier pour les professions sélectionnées ;
- la **promotion de l'auto-évaluation** en tant qu'approche permettant d'améliorer l'autonomisation individuelle et la reconnaissance sociale des compétences ;
- **l'adaptation et le transfert** de méthodologies déjà éprouvées, notamment en AI-

Allemagne avec le système ProfilPASS (outil qui aide à identifier et à cartographier les compétences non-formelles et informelles)⁵ ;

- à l'avenir, l'incitation nécessaire pour trouver **des mécanismes et des solutions pour intégrer l'apprentissage non-formel et informel dans les programmes de formation continue** pour adultes.

Objectifs opérationnels

Les objectifs opérationnels visés par le projet VALID-INFO sont les suivants :

- cartographier les profils professionnels sélectionnés en identifiant les composants qui proviennent de l'apprentissage non-formel et informel ;
- transférer les méthodologies d'évaluation des compétences non-formelles déjà mises au point dans les autres pays (en particulier l'Allemagne et l'Italie) ;
- définir des outils de valorisation des compétences acquises grâce à l'apprentissage non-formel et informel ;
- promouvoir la reconnaissance des compétences par les individus et les professionnels, et favoriser l'accès aux procédures officielles pour la validation de l'apprentissage antérieur ;
- définir des grandes lignes et des outils pour la cartographie, l'évaluation et la valorisation de l'apprentissage non-formel et informel.

15

Les produits

Comme nous l'avons déjà précisé dans l'introduction, le projet VALID-INFO a réalisé le kit « Indications, conseils, instruments et pistes pour cartographier, évaluer et valoriser les compétences acquises grâce à l'apprentissage non-formel et informel », lequel comprend le présent contexte, un guide méthodologique ainsi que des recommandations des parties prenantes.

Le kit est complété par plusieurs autres produits : des **rapports de fond** (un rapport comparatif sur l'apprentissage non-formel et informel, et deux rapports synthétiques sur les profils professionnels cible), des **cartes de compétences**, des **outils d'auto-évaluation** et le **site Internet du projet (www.valid-info.eu)**.

5 Pour plus d'informations sur cette initiative, voir : www.profilpass.de

II.2 Les organismes partenaires

Le projet VALID-INFO a impliqué la participation de six organismes partenaires originaires de quatre pays européens.

Pour la Solidarité - PLS (Belgique)

PLS est le coordinateur du projet. Il s'agit d'une organisation non-gouvernementale constituée en tant que Think Tank (laboratoire d'idées). Elle fournit des informations et apporte son soutien aux organismes économiques et sociaux ainsi qu'aux autorités publiques, en se concentrant sur cinq thèmes de travail : les affaires sociales, l'économie sociale, la participation citoyenne, la diversité (y compris la Responsabilité Sociale des Entreprises) et le développement durable. Elle possède trois grands pôles d'activité :

Le pôle « Ressources » : veille sociétale (actualités et informations européennes), travail de recherche (études), publications (Les Cahiers de la Solidarité) ;

Le pôle « Expertise – Conseil » : formation et consultance ;

Le pôle « Reliance » : networking européen et organisation d'événements.

Site Internet : www.pourlasolidarite.eu

Formeville (Belgique)

Formeville est une association qui participe au développement des compétences professionnelles des acteurs de la ville. Elle vise ainsi à contribuer au networking dans la ville. Elle organise et anime des espaces de formations soutenant le développement de professionnels dans les domaines de la communication interpersonnelle, de la gestion des conflits, de la coordination d'équipes et de la direction de réunions. Elle accompagne également toutes les personnes demandeuses de changement.

Site Internet : www.formeville.be

DIESIS (Belgique)

Diesis est un service européen et international de recherche et de développement pour l'économie sociale et les coopératives. Ses membres sont des entreprises, des organismes de conseil et de développement ainsi que des structures spécialisées dans le transfert de savoir-faire, reconnus comme parties prenantes de l'économie sociale en Europe et dans le reste du monde. Sa mission consiste à contribuer au développement de l'économie sociale et, en particulier, des coopératives et des entreprises sociales en Europe

et dans le monde entier, et ce par le biais de la mise en œuvre d'activités reposant sur les connaissances comme la formation, la conception de projets, les services de consultance, l'assistance technique et la recherche. Diesis propose des services adaptés aux différents projets sous forme d'encadrement de la gestion de projets, d'évaluation continue et post-projet, de services de veille et de communication, de formations, d'activités de recherche sur l'économie sociale et enfin de services de networking.

Site Internet : www.diesis.coop

INFORCOOP (Italie)

Inforcoop est l'Institut national de recherche et de formation de Legacoop, sous la tutelle de la COFIES – Société financière pour l'économie sociale. Ses membres sont des agences de formation locales ainsi que des entreprises de recherche et de conseil travaillant dans le domaine de la formation et de la recherche appliquée aux secteurs coopératifs.

Il s'agit d'un réseau national caractérisé par ses liens solides avec le territoire, par la diversité de ses compétences et par une gestion autonome.

Site Internet : www.inforcoop.it

17

Volkshochschule Hannover (Allemagne)

La « Volkshochschule Hannover » est un organisme à but non-lucratif géré en tant que partie intégrante de la municipalité de Hanovre. Elle se finance en facturant les cours qu'elle dispense et par le biais de subventions publiques. Cette école offre chaque année un programme composé de près de 130 000 heures de cours (en journée, cours du soir, week-ends séminaires, voyages initiatiques et autres événements), dont soixante mille entrent dans le cadre d'une formation professionnelle. Le programme d'enseignement professionnel comprend tous les aspects d'un apprentissage général, professionnel, social et culturel et il peut être divisé selon les catégories suivantes :

- Société, environnement, enseignement ;
- Culture, créativité, design ;
- Santé, Nutrition ;
- Langues ;
- Compétences de base, certificats de fin de scolarité ;

- Emploi, carrière, traitement de données électroniques ;
- Programmes d'intégration pour les migrants.

Site Internet : www.vhs-hannover.de

Foundation for Social and Economic Initiatives- FISE

Cette fondation est un organisme indépendant à but non-lucratif. Sa mission consiste en une approche et une action systémiques visant à favoriser l'emploi, notamment au sein des groupes professionnellement inactifs. Les activités de la fondation se concentrent sur les questions de chômage, de marché du travail et d'emploi ; la fondation gère également un portail Internet (www.bezrobocie.org.pl) dédié à cette thématique.

Depuis 2005, l'organisme anime des discussions au sein d'ONG et d'administrations publiques sur le développement du secteur de l'économie sociale en Pologne. A ces fins, il organise débats, salons, conférences et formations en lien avec l'économie sociale, édite des publications sur le sujet, dirige le plus grand portail Internet de Pologne sur l'économie sociale (www.ekonomiaspoleczna.pl) et est en charge du secrétariat de la Conférence permanente sur l'économie sociale (SKES).

Site Internet : www.fise.org.pl

II.3 A l'arrière-plan : l'expérience PROFILPASS⁶

ProfilPASS constitue l'expérience de base que VALID-INFO entend adapter et transférer.

Le système ProfilPASS a été mis au point dans le cadre du programme d'éducation et de formation tout au long de la vie de la Commission fédérale des Länder pour la recherche sur la planification et la promotion de l'enseignement, et plus précisément dans le cadre du projet « Attestation d'enseignement professionnel avec certification de l'apprentissage informel »⁷. Les parties prenantes à l'origine du système ProfilPASS sont le ministère fédéral de l'Education et de la Recherche, les ministères de l'Education des Länder, ainsi que l'Ada et la Theodor Lessing Volkshochschule à Hanovre.

ProfilPASS est un instrument visant à l'identification autonome et à l'équilibrage des compétences. Il aide les gens à conceptualiser leurs compétences et leurs capacités, à définir un (nouveau) projet professionnel ou personnel et à acquérir davantage de confiance en eux dans le cadre de la recherche d'un emploi. La procédure prévoit une auto-exploration des compétences, avec l'assistance d'un expert, reposant sur l'approche biographique (selon laquelle la vie personnelle est source d'apprentissage et donc source de compétences) avec un résultat ouvert (chaque processus est spécifique et unique et il dépend de chaque individu), qui n'implique en aucun cas la validation et la reconnaissance formelle de compétences.

19

ProfilPASS comprend cinq sections :

- Les éléments autobiographiques (« Ma vie – un aperçu ») ;
- L'expérience professionnelle (« Mes domaines d'activité – une documentation ») ;
- Le bilan des compétences (« Mes compétences – un bilan ») ;
- Les objectifs de la personne (« Mes objectifs et les prochaines étapes ») ;
- Les certificats et autres attestations.

Dans le cadre de VALID-INFO, ProfilPASS a été :

- adapté aux deux profils professionnels sélectionnés ;
- adapté aux besoins spécifiques du nouveau groupe cible.

⁶ Pour plus d'informations sur cette initiative, voir : www.profilpass.de

⁷ Inventaire européen de la validation de l'apprentissage non-formel et informel, op.cit, p.10.

II.4 Le public cible

Comme nous l'avons déjà précisé dans l'introduction, la méthodologie de VALID-INFO s'applique aux « bénéficiaires » suivants :

- **les personnes qui disposent d'une expérience professionnelle appropriée** mais manquent de qualifications formelles **dans l'un des deux domaines visés** ;
- **les personnes qui travaillent déjà dans un domaine lié à ou proche des secteurs ciblés** (par exemple : orientation, médiation juridique, etc.), et souhaitent obtenir un soutien afin d'offrir une visibilité à leurs compétences en vue d'effectuer par la suite une formation, une réorientation, une évolution de carrière, ou une éventuelle reconnaissance ou certification formelle.

A l'inverse, la méthodologie ne s'applique pas :

- aux personnes jeunes qui entrent tout juste sur le marché du travail sans expérience professionnelle spécifique dans les domaines concernés ;
- aux personnes à la recherche de la validation et de la reconnaissance formelle de leurs compétences. Il leur est conseillé de s'adresser aux organismes habilités à délivrer des certifications dans les pays partenaires.

20

Sont considérés comme **utilisateurs** intermédiaires **les conseillers d'orientation, les professionnels de services de recrutement ainsi que tous les autres professionnels du secteur public/privé** des pays partenaires, susceptibles d'être chargés de mener à bien un processus d'auto-évaluation des compétences, ainsi que **les directeurs de services d'orientation/de recrutement** auxquels il est demandé d'organiser les activités correspondantes.

III. Validation de l'apprentissage non-formel et informel

III.1 L'arrière-plan conceptuel

La validation et la promotion de l'apprentissage informel et non-formel renvoient à de nombreux concepts différents qu'il convient de rappeler. L'encadré suivant fournit un dictionnaire synthétique des principaux termes et thèmes liés au projet VALID-INFO.

Apprentissage

Processus cumulatif dans le cadre duquel les individus assimilent progressivement des entités de plus en plus complexes et abstraites (concepts, catégories et modèles de comportement) et/ou acquièrent des capacités et des compétences.⁸

Acquis / Aboutissements de l'apprentissage

Ensemble des connaissances, capacités et/ou compétences qu'un individu a acquis et/ou est capable de démontrer à la fin du processus d'apprentissage.⁹

Apprentissage formel

Apprentissage survenant dans le cadre d'un contexte organisé et structuré (enseignement formel, formation en entreprise) et conçu en tant qu'apprentissage. Il peut conduire à une reconnaissance formelle (diplôme, certificat). L'apprentissage formel est intentionnel du point de vue de l'apprenant.

21

Apprentissage non-formel

Apprentissage intégré dans des activités planifiées qui ne sont pas explicitement conçues en tant qu'apprentissage, mais qui contiennent un élément d'apprentissage important. L'apprentissage non-formel est intentionnel du point de vue de l'apprenant.

Apprentissage informel

Apprentissage résultant d'activités de la vie quotidienne en lien avec le travail, la famille ou les loisirs. On le qualifie souvent d'apprentissage expérientiel et dans une certaine mesure, il peut être compris comme un apprentissage accidentel. Il n'est pas structuré en termes d'objectifs d'apprentissage, de durée d'apprentissage et/ou de support d'apprentissage. Habituellement, il n'induit aucune certification. L'apprentissage

⁸ Commission européenne, "Common European principles for validation of non-formal and informal learning", p. 10. Disponible sur : <http://bit.ly/atjGp8>

⁹ Ibid, p. 10.

informel peut être intentionnel, mais dans la plupart des cas, il est non-intentionnel (ou « secondaire »/aléatoire)¹⁰.

L'apprentissage informel et non-formel se produit en général dans un contexte non-structuré. Il ne survient pas au sein d'un contexte explicitement établi dans le but de fournir un enseignement, le processus d'apprentissage se développe au contraire « naturellement » dans le cadre des activités de la vie professionnelle ou quotidienne. L'apprentissage non-formel est intentionnel du point de vue de l'apprenant ; ce-dernier sait qu'il apprend de nouvelles connaissances et qu'il acquiert de nouvelles capacités dans le cadre de ses activités professionnelles, tandis que l'apprentissage informel n'est pas intentionnel.

La distinction entre apprentissage formel/non-formel et apprentissage informel fait référence au contexte dans lequel les activités ont lieu mais pas aux activités en tant que telles.¹¹ Pourtant la validation et la mise en valeur renverront elles toujours aux acquis de l'expérience, quel que soit le contexte.

De plus, l'apprentissage informel et non-formel fait référence au concept plus large **d'éducation et de formation tout au long de la vie**, que l'on peut décrire comme « l'ensemble des activités d'apprentissage entreprises tout au long de la vie, dans le but d'améliorer ses connaissances, ses capacités/compétences et/ou ses qualifications pour des raisons personnelles, sociales et/ou professionnelles ».¹²

D'autres concepts doivent être définis afin d'analyser l'apprentissage informel et non-formel. L'apprentissage conduit en général à l'acquisition de **compétences, de connaissances et de capacités**, qui peuvent être considérées comme les « produits » du processus d'apprentissage.

Compétence

Aptitude prouvée à utiliser des connaissances, des capacités et des qualités personnelles, sociales et/ou méthodologiques dans des situations liées au travail ou aux études, ainsi que dans son développement professionnel et personnel. Dans le

10 Bjonarvold, Jens ; Colardyn Danielle, "Validation of Formal , Non-Formal and Informal Learning : policy and practices in EU Member States", European Journal of Education, Vol. 39, N°1, 2004, p. 71.

11 Bjonarvold, Jens, Colardyn, Danielle; "The learning continuity: European Inventory on validating non-formal and informal learning. National policies and practices in validating non-formal and informal learning.", CEDEFOP, 2005, p. 7. Disponible sur : <http://bit.ly/bgFiA6>

12 Commission européenne, "Common European principles for validation of non-formal and informal learning. Final proposal from 'Working Group H' (Making learning attractive and strengthening links between education, work and society) of the objectives process", DG EAC B/1 JBJ D, Bruxelles, 3 mars 2004 p. 10. (Pour toutes les définitions). Disponible sur : <http://bit.ly/atjGp8>

contexte du Cadre européen des certifications, la compétence est décrite selon les termes de responsabilité et d'autonomie.

Capacités

Aptitude à mettre en pratique des connaissances et un savoir-faire afin de mener à bien des tâches et de résoudre des problèmes. Dans le contexte du Cadre européen des certifications, les capacités sont décrites comme cognitives (c'est-à-dire impliquant le recours à une réflexion logique, intuitive et créative) ou pratiques (c'est-à-dire impliquant une dextérité manuelle ou le recours à des méthodes, matériaux, outils et instruments)¹³.

Connaissances

Elles peuvent être théoriques ou factuelles.

La **validation de l'apprentissage non-formel et informel** se divise en **trois étapes**. La première est l'identification, la deuxième l'évaluation et la troisième la reconnaissance.

Evaluation (de compétences)

Somme des méthodes et processus utilisés pour évaluer les aboutissements (connaissances, savoir-faire et/ou compétences) d'un individu, menant généralement à une certification.

23

Certificat / diplôme

Document officiel délivré par un organisme habilité qui atteste des acquis d'un individu à la suite d'une procédure d'évaluation standard.

Certification (de compétences)

Processus permettant de valider formellement les connaissances, le savoir-faire et/ou les compétences acquises par un individu à la suite d'une procédure d'évaluation standard. Les certificats et diplômes sont délivrés par des organismes habilités.

[La certification valide les acquis soit de l'apprentissage formel (actions de formation), soit de l'apprentissage informel / non-formel].

Qualification

(a) Document officiel (certificat, diplôme) de résultat qui atteste de la conclusion

13 SCAD Plus, « The European Qualifications Framework », disponible sur : <http://bit.ly/d1iGWk>

réussie d'un enseignement ou d'une formation, ou de la réussite d'un test ou d'un examen ;

et/ou

(b) Conditions requises pour l'accès d'un individu à un poste ou pour évoluer au sein de cette profession.

Reconnaissance (de compétences)

(a) *Reconnaissance formelle* : processus d'octroi d'un statut officiel aux compétences, soit par la délivrance de certificats, soit par la délivrance d'équivalences, d'unités de crédit ou de la validation de compétences acquises.

et/ou

(b) *reconnaissance sociale* : soit par la reconnaissance de la valeur des compétences par des acteurs économiques et sociaux.

Validation de l'apprentissage informel / non-formel

Processus d'évaluation et de reconnaissance d'une grande variété de connaissances, de savoir-faire, de capacités et de compétences que les personnes développent tout au long de leur vie dans différents contextes, par exemple par le biais de l'enseignement, du travail et de leurs loisirs.

Mise en valeur de l'apprentissage

Processus visant à promouvoir la réalisation et les acquis de l'apprentissage (formel et non-formel), dans le but de faire prendre conscience de sa valeur intrinsèque et dans le but de récompenser l'apprentissage.¹⁴

La première étape – **identification des compétences (acquis de l'expérience)** – peut être facilitée par l'existence de **normes de référence**. Le CEDEFOP distingue **deux types de normes** :¹⁵

- les **normes professionnelles**, qui définissent les activités qui doivent être menées à bien dans chaque profession et les compétences requises pour y parvenir. Il s'agit d'une approche basée sur les acquis, étant donné qu'elle se concentre sur les capacités et les compétences qu'un individu a acquises.
- les **normes éducatives de formation**, qui définissent ce que les personnes ont

¹⁴ Commission européenne, op.cit.

¹⁵ CEDEFOP, Validation of non-formal and informal learning in Europe : a snapshot 2007, 2008, p. 34.

besoin d'apprendre et d'acquérir. Il s'agit d'une approche basée sur l'apport de compétences.

Les normes nationales (ou régionales, ou sectorielles) – dans les pays dans lesquels elles ont été établies – constituent la référence par rapport à laquelle une personne peut être évaluée et reconnue comme apte et donc « qualifiée » pour un poste. De telles normes peuvent promouvoir en particulier la reconnaissance des compétences acquises par des individus non pas dans le cadre des parcours d'apprentissage formel, mais au contraire dans le cadre de leur profession et de l'apprentissage expérientiel, où elles sont en général moins codifiées et non certifiées. A ces fins, l'établissement du Cadre européen des certifications¹⁶ au niveau communautaire favorise la « standardisation » progressive et l'organisation des certifications au sein de chaque pays.

La deuxième étape du processus – **l'évaluation** – est habituellement menée à bien selon deux approches principales : **le test ou la confiance**. La méthode basée sur le test comprend des examens traditionnels et des exercices de simulation ; la méthode basée sur la confiance prévoit des entretiens, des procédures déclaratives et la preuve du travail (portfolio). Les deux solutions peuvent être alternatives ou combinées, en fonction du contexte spécifique, des fins et des besoins.

La troisième étape – la **reconnaissance** – englobe le concept de validation, qui implique une comparaison et un jugement d'équivalence entre les compétences possédées par un individu et un paramètre donné de référence.

25

Il existe deux approches concernant la reconnaissance de l'apprentissage non-formel et informel :

- « **l'approche formative** » est principalement liée à l'identification des compétences et des capacités, ainsi qu'à la mise en valeur des acquis de l'expérience ;
- « **l'approche sommative** » conduit à la certification des compétences et des capacités, et c'est donc dans ce sens un processus formel.

De ce fait, la mise en valeur de l'apprentissage non-formel et informel consiste en l'identification et la promotion des capacités et des compétences qui sont acquises par le biais des expériences professionnelles et personnelles et qui peuvent présenter de la valeur sur le plan social et professionnel ; elle se rapproche davantage de l'orientation et du conseil.

D'un autre côté, la validation de l'apprentissage non-formel et informel est quant à

16 Voir paragraphe II.2 ci-dessous.

elle plus formelle car elle conduit à la délivrance d'un diplôme ou d'un certificat qui peut présenter de la valeur sur le marché du travail.

Le projet **VALID-INFO** a abordé le thème de la **validation de l'apprentissage non-formel et informel** par rapport à **deux professions spécifiques** : Conseiller professionnel pour les personnes handicapées et Médiateur interculturel / Travailleur de rue. Dans ces secteurs d'activité, un grand nombre de professionnels ont acquis des capacités significatives grâce à leur expérience professionnelle, mais dans la plupart des cas, ils manquent de qualification formelle. Le partenariat VALID-INFO a élaboré un **ensemble d'outils pour l'auto-évaluation des compétences possédées** par ces travailleurs, dans le but d'offrir à ces compétences une

- visibilité,
- valorisation,
- amélioration,
- reconnaissance,

dans la perspective de les voir à l'avenir reconnues, validées et certifiées.

26

Dans cette optique, **l'approche proposée par le projet est principalement « formative »**. Elle favorise tout d'abord la reconnaissance des compétences par le bénéficiaire, à savoir la conscience de soi et l'autonomisation en ce qui concerne l'exercice de la profession concernée et d'éventuelles évolutions de carrière. Elle encourage ensuite une reconnaissance par l'employeur, à savoir la reconnaissance des capacités du travailleur, en termes d'attribution de tâches cohérentes et d'octroi d'une rémunération appropriée. En d'autres termes, la reconnaissance sociale et professionnelle n'est pas la reconnaissance institutionnelle et formelle des compétences.

Cette dernière typologie de la reconnaissance (institutionnelle et formelle) n'a pas été ignorée pendant la conception du parcours VALID-INFO, mais elle ne peut pas faire l'objet d'une énumération réaliste dans le cadre de ses fonctions courantes. En fait, les organisations partenaires ne sont pas investies d'une compétence institutionnelle pour valider l'apprentissage non-formel et informel et pour délivrer des certifications :

de ce fait, la **méthodologie VALID-INFO peut servir de base en vue d'une reconnaissance officielle future** – et elle a d'ailleurs été conçue pour encourager et permettre une telle étape – **mais elle ne peut pas en elle-même conduire à une telle reconnaissance.**

III.2 Evolutions de la politique européenne

Depuis la définition de la stratégie de Lisbonne en 2000 – qui a approuvé l’augmentation des investissements en ressources humaines dans une perspective d’éducation et de formation tout au long de la vie et qui, à ces fins, a favorisé la valorisation des capacités et des compétences, indépendamment du contexte dans lequel elles étaient acquises – l’action et les résultats de l’Union européenne dans le domaine de la validation de l’apprentissage non-formel et informel ont répondu à trois grandes étapes.

Premièrement, l’adoption de la **Déclaration de Copenhague** sur le renforcement de la coopération dans le domaine de l’enseignement et de la formation professionnels (novembre 2002).¹⁷ Parmi les principaux éléments nécessaires à l’établissement d’une zone européenne dédiée à l’enseignement et à la formation professionnels, la Déclaration a souligné le besoin de mettre en œuvre des dispositifs et cadres européens communs pour la promotion et la valorisation des capacités et des compétences, et en particulier :

- la mise en place d’un cadre unique pour plus de transparence ;
- la mise en place d’un système européen de transfert de crédit pour l’EFP (enseignement et formation professionnels), ainsi que la mise en place de niveaux de référence communs pour l’EFP et de principes de certification communs ;
- la mise en place de principes communs pour la validation de l’apprentissage non-formel et informel ;
- le renforcement du soutien au développement de qualifications et de compétences au niveau sectoriel.

Un travail politique et technique intensif a suivi cette Déclaration.

Deuxièmement, la définition d’un ensemble de **Principes communs pour l’identification et la validation de l’apprentissage non-formel et informel**,¹⁸ adoptés par les ministres de l’Education et de la Formation en mai 2004 en tant qu’aboutissement de la Déclaration de Copenhague. Ces principes communs appellent à une participation

17 Déclaration des ministres en charge de l’Enseignement et de la formation professionnels dans les Etats membres de l’UE, dans les pays de l’AELE/EEE et dans les pays candidats, et au sein de la Commission et des partenaires sociaux européens, convoqués à Copenhague les 29 et 30 novembre 2002. La Déclaration est disponible sur : http://ec.europa.eu/education/pdf/doc125_en.pdf

18 Conclusions provisoires du Conseil de l’Union européenne sur les principes européens communs pour l’identification et la validation de l’apprentissage non-formel et informel (9600/04 EDUC 118 - SOC 253, 18.05.2004). Les conclusions sont disponibles sur : http://ec.europa.eu/education/policies/2010/doc/validation2004_fr.pdf

volontaire des Etats membres, de la Commission et des parties prenantes concernées, et ils abordent **quatre grands thèmes** :

Droits individuels : l'identification et la validation de l'apprentissage non-formel et informel doit en principe émaner de la volonté de l'individu. Tous les individus doivent bénéficier d'une égalité d'accès et d'une égalité de traitement. La vie privée et les droits des individus doivent être respectés.

Obligations des parties prenantes : conformément à leurs droits, leurs responsabilités et leurs compétences, les parties prenantes doivent établir des systèmes et des approches visant à l'identification et à la validation de l'apprentissage non-formel et informel. Ces systèmes et approches doivent comprendre les mécanismes appropriés de garantie de la qualité. Les parties prenantes doivent par ailleurs fournir aux individus des services d'orientation, de conseil et d'information sur ces systèmes et approches.

Assurance et confiance : les processus, les procédures et les critères d'identification et de validation de l'apprentissage non-formel et informel doivent être équitables et transparents, et ils doivent être étayés par des mécanismes de garantie de la qualité.

Crédibilité et légitimité : les systèmes et approches pour l'identification et la validation de l'apprentissage non-formel et informel doivent respecter les intérêts légitimes et garantir la participation équilibrée des parties prenantes concernées. Le processus d'évaluation doit être impartial et des mécanismes doivent être mis en place afin d'éviter tout conflit d'intérêt. La compétence professionnelle des personnes en charge de l'évaluation doit également être assurée.

Parmi les initiatives qui ont été mises en œuvre au niveau européen à la suite de l'adoption des principes communs, il convient de mentionner la création d'un **Inventaire européen sur la validation de l'apprentissage non-formel et informel** (2005)¹⁹ – lequel collecte les pratiques correspondantes dans les différents pays européens – ainsi que la mise en place d'un **groupe sur la « Reconnaissance des acquis de l'expérience »**, dans le cadre du programme de travail « Enseignement et formation 2010 », qui a mandaté le développement de méthodes pour la validation de l'apprentissage non-formel et informel et qui a favorisé le passage d'une perspective de caractéristiques d'apprentissage à une perspective d'acquis de l'expérience au sein des politiques nationales d'enseignement et de formation.

La **troisième étape** concerne la mise en place d'un **Cadre européen des qualifications (CEC)**, à savoir un dispositif qui a été adopté par le biais d'une Recommandation

¹⁹ Disponible sur : www.ecotec.com/europeaninventory .

du Parlement et du Conseil européens en avril 2008.²⁰ Selon cette Recommandation, les Etats membres sont invités à utiliser le CEC, à relier leurs systèmes nationaux aux certifications des niveaux du CEC d'ici 2010 (si possible en développant des cadres nationaux) et à veiller à ce que tous les nouveaux certificats de qualification, diplômes et documents européens contiennent une référence claire au niveau CEC approprié d'ici 2012.

Le Cadre européen des certifications est un « **méta-cadre** », c'est-à-dire un point de référence neutre pour les classifications des niveaux de certifications, et une sorte de dispositif de traduction permettant de comparer les certifications à travers toute l'Europe. Il se veut exhaustif et comprend donc **toutes les certifications existantes dans une perspective d'éducation et de formation tout au long de la vie** : de l'enseignement et de la formation professionnels à l'enseignement supérieur, de la formation initiale à la formation continue et à l'enseignement pour adultes, de l'apprentissage formel à l'apprentissage non-formel et informel. Le concept de « certification » englobe tous les résultats formels d'un processus d'évaluation et de validation qui déterminent qu'un individu a intégré des acquis d'expérience selon un référentiel donné.²¹

Le CEC repose sur **huit niveaux de référence**, allant de certifications acquises à la fin de la scolarité obligatoire aux certifications universitaires supérieures. Chaque niveau décrit ce qu'un apprenant sait, comprend et est capable de faire, indépendamment du système ou du contexte dans lequel une certification particulière a été acquise. Les niveaux de référence du CEC s'éloignent de l'approche traditionnelle, qui repose sur les caractéristiques de l'apprentissage (durée de l'expérience d'apprentissage, type d'institution, etc.), pour se rapprocher d'un schéma lié aux acquis de l'expérience (connaissances, capacités et compétences acquises à la fin d'un parcours d'apprentissage).

La quatrième étape, à venir, concerne l'application intégrale de la Recommandation par les Etats membres et en particulier la réalisation du processus de référencement des systèmes nationaux de certification dans le CEC (dans la plupart des cas par le biais de la mise en œuvre de **Cadres nationaux des certifications** – CNC).²² Parmi les nombreux défis liés à ce processus, il convient de mentionner en particulier la nécessité de réinterpréter les certifications en termes d'acquis de l'expérience ainsi que l'intégration complète de l'apprentissage non-formel et informel au sein des cadres.

20 Recommandation du Parlement européen et du Conseil sur la mise en place d'un Cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie, en date du 23/04/2008 (2008/C 111/01).

21 Annexe I – Recommandation CEC.

22 Selon la recommandation CEC, un « cadre national des certifications » peut être défini en tant « qu'instrument pour la classification des certifications conformément à un ensemble de critères correspondant à des niveaux spécifiques d'apprentissage acquis ». Le cadre est une partie optionnelle du Système national de certification (qui englobe toutes les structures et tous les processus conduisant à la délivrance d'une certification), conçu pour expliciter les niveaux et renforcer la transparence, l'accès, le transfert et la progression parmi les différents niveaux.

III.3 Expériences nationales : la Communauté française de Belgique, Allemagne, Italie, Pologne et France

Le contexte légal de la validation de l'apprentissage non-formel et informel varie d'un pays à l'autre. Le CEDEFOP²³ a classé les pays européens en fonction de leur degré d'avancement dans le domaine de la promotion et de la validation de l'apprentissage non-formel et informel. Il existe **trois situations différentes** :

- les **pays** dotés de **systèmes nationaux de validation bien établis** (et parmi eux la Belgique et la France) ;
- les **pays** dotés de **pratiques et de dispositifs répandus dans des contextes spécifiques** – secteurs, territoires, segments donnés de l'offre d'enseignement et de formation – mais où un arrangement unique au niveau national doit encore être trouvé (et parmi eux l'Italie, l'Allemagne et la Pologne) ;
- les **pays** qui peuvent être considérés comme se trouvant toujours **dans une phase expérimentale** et dans lesquels des initiatives pilotes sur la validation sont menées à bien dans certains contextes, mais dans lesquels aucune réforme majeure des structures et systèmes existants n'est ni en cours, ni prévue.

En ce qui concerne les pays impliqués dans le projet VALID-INFO – ou présentant un intérêt certain pour les thèmes abordés dans le cadre de l'initiative – le tableau suivant résume leur position respective.

31

Tableau 1- Degré d'avancement de la validation de l'apprentissage non-formel et informel dans les pays VALID-INFO

	Système national de validation	Pratiques courantes	Phase expérimentale
Belgique	X		
Allemagne		X	
Italie		X	
Pologne		X	
France	X		

23 CEDEFOP, *Op. cit.*, p. 24-31.

A ce sujet, il est important de rappeler **l'organisation administrative et politique de ces pays**, car elle influence la manière dont sont gérés l'enseignement et la formation.

La France et la Pologne sont deux pays unitaires dans lesquels le pouvoir politique et administratif est plutôt centralisé ; l'Allemagne et la Belgique sont des Etats fédéraux ; en Italie, il existe une décentralisation significative au sein des régions et des provinces, qui sont autonomes.

En France et en Pologne, l'enseignement et la formation relèvent de la compétence de l'Etat et des ministères dédiés en ont la charge. En Allemagne, l'enseignement et la formation relèvent de la compétence partagée du gouvernement fédéral (le ministère de l'Education et de la Recherche) et du gouvernement des Länder (les ministères de l'Education et de la Recherche des différents Länder). En Italie, la formation professionnelle relève de la compétence des régions et des provinces autonomes, un certain pouvoir de coordination étant cependant attribué au niveau central (ministère du Travail et des Politiques sociales), tandis que l'enseignement tombe exclusivement sous la responsabilité de l'Etat (ministère de l'Education, des Universités et de la Recherche). En Belgique, le contexte est différent, du fait de l'organisation de l'Etat en trois niveaux : celui de l'Etat fédéral, celui des régions et celui des communautés linguistiques. L'enseignement relève de la compétence des communautés (et dans le présent projet, seule la communauté française de Belgique est prise en compte), mais l'emploi et le chômage relèvent de la compétence des régions.

Il existe donc trois différents niveaux gérant l'enseignement et la formation dans les pays concernés.

La Communauté française de Belgique

En Belgique, le premier acte à avoir visé à la création d'un système de reconnaissance des compétences en dehors de l'enseignement formel a consisté en un accord de coopération signé entre la Communauté française, la Région Wallonne et la Commission de la Communauté française en 2003 ; plusieurs autres actes ont suivi, si bien que le système est à présent relativement consolidé et qu'il repose sur un arrangement institutionnel.

L'organisation générale relève de la responsabilité du Consortium des institutions publiques ; la Commission consultative et d'agrément est en charge de la définition des directives et de l'orientation du système, en accréditant les centres de validation et en évaluant leur fonctionnement ; les Commissions de référentiels définissent les compétences ainsi que les normes de validation pour chaque profession.

Les normes de compétences déterminent la profession sélectionnée ainsi que ses activités clés. Chaque unité de compétence renvoie à une norme de validation. Différents Titres de compétences sont liés à une même profession, et chaque Titre de compétence possède sa propre procédure d'évaluation. Mais le Titre de compétence n'est pas un diplôme. Les diplômes sont délivrés par les universités. Parallèlement à ce système de validation des compétences, le système de validation des acquis de l'expérience a été mis en place. Mais ce dernier n'agit qu'avec les universités, il ne s'adresse qu'aux personnes désireuses d'obtenir un diplôme ou d'entrer à l'université.

Allemagne

Le ministère fédéral de l'Education et de la Recherche s'est engagé à développer le Cadre national des certifications pour l'enseignement professionnel et général, comme le suggère la Recommandation CEC. Le système allemand d'enseignement et de formation (appelé « système dual ») a par tradition été conçu en lien direct avec les besoins du marché du travail, c'est pourquoi la nécessité d'un système institutionnel de validation de l'apprentissage non-formel et informel s'est moins faite sentir qu'ailleurs.

Cependant, l'évolution fulgurante des technologies, les changements sociaux et économiques, ainsi que la mondialisation des marchés ont requis de repenser le système des compétences et des professions. La validation a acquis une importance croissante et plusieurs initiatives ont été mises en place à ces fins. La réforme de l'artisanat (*Handwerksordnung*) a permis aux gens qui avaient une expérience de travail importante dans ce domaine d'avoir accès à l'examen de qualification au titre de Maître artisan. En outre, le ministère fédéral de l'Education et les ministères des Länder ont mis en place ou soutenu de nombreux projets pour le développement et la systématisation des arrangements en vue de la validation de l'apprentissage non-formel et informel.

Parmi ces projets, on peut citer une étude sur l'application du *Weiterbildungspass* (certificat de formation continue), l'*External Student's Examination* et l'initiative *ProfilPASS-System*.

Italie

En Italie, un système institutionnel national pour la validation de l'apprentissage non-formel et informel doit encore être mis en œuvre (et l'Italie s'est elle aussi engagée à développer son propre CNC) ; néanmoins, de nombreuses initiatives ont été menées à bien :

- au niveau régional : plusieurs administrations régionales ont adopté leur propre

Système régional de certifications comprenant des méthodes, des procédures et de outils pour la validation ;

- au niveau de l'EFP : des formes de validation d'apprentissage préalable ont été introduites dans certains segments de l'enseignement et de la formation professionnels (en particulier au sein dudit « IFTS – *Istruzione e Formazione Tecnica superiore* » [Enseignement et formation techniques supérieurs], au sein du système d'enseignement pour adultes – EDA, ou au sein de certaines universités) ;
- au niveau sectoriel (au sein de certaines entreprises ou pour des groupes cible spécifiques).

Depuis 2006, à la suite d'un accord entre le ministère de l'Education, le ministère du travail et les régions, un groupe de travail a été mis en place avec pour mission de définir des normes nationales pour les professions, des normes d'enseignement et de formation, ainsi que des normes pour la certification des compétences ; cette activité, en cours actuellement, devrait conduire à terme à l'instauration d'un Cadre italien des certifications, conformément aux indications de la Recommandation CEC.

Une autre initiative intéressante pour la promotion de la visibilité, de la valorisation et, à terme, de la validation des compétences concerne le *Livre des acquis de formation des citoyens* : cet outil, adopté en 2005 et testé dans 11 régions entre 2006 et 2007, vise à enregistrer les capacités acquises grâce aux programmes de formation organisés par des agences certifiées, et celles acquises dans le cadre de contextes non-formels et informels.

Pologne

En 2003, l'objectif de la stratégie pour le développement de l'enseignement continu jusqu'en 2010 (SCDE) a été adopté et a permis entre autres l'introduction de normes de certification professionnelle. Jusqu'à ce jour, des normes nationales de certification professionnelle ont été mises en œuvre pour 253 professions. Les certifications professionnelles se divisent en quatre groupes (certifications extra-professionnelles, certifications professionnelles générales, certifications professionnelles et certifications spécialisées), et en cinq niveaux de certifications qui sont transférables aux huit niveaux du Cadre européen des certifications.

Le Cadre national des certifications est en cours de développement, le but étant de le rendre compatible avec le Cadre européen des certifications. L'objectif de la SCDE consiste à mettre en œuvre un cadre institutionnel pour la gestion des systèmes de certifications supra-sectoriels, afin d'améliorer la cohérence entre carrière et certifica-

tions. La première étape réside dans l'adoption d'un Cadre national des certifications et la seconde sera le développement d'un Système national de certification.

France

La France est l'un des pays souvent présentés comme un exemple dans le domaine de la validation de l'apprentissage non-formel et informel ; c'est pourquoi elle est mentionnée ici bien qu'elle ne soit pas partenaire de VALID-INFO.

Un Cadre national des certifications existait déjà bien avant l'adoption de la Recommandation CEC. Ici, la validation repose sur une tradition solide qui a récemment été formalisée et institutionnalisée par le biais d'une loi (la Loi de modernisation sociale, adoptée en 2002). Le système établi (*Validation de l'acquis d'expérience*, VAE) permet aux personnes qui ont acquis de l'expérience au travail, au sein d'associations ou dans le cadre d'activités non-rémunérées pendant au moins trois ans de participer à une procédure d'évaluation et, en cas de réussite, d'obtenir un diplôme ou un certificat professionnel.

La référence pour la classification des certifications, et donc pour la validation, est le Répertoire national des certifications professionnelles, qui est géré et actualisé par la Commission nationale des certifications professionnelles au niveau national. Le Répertoire comprend des diplômes et des certifications *de facto* délivrés par le ministère de l'Éducation ou par le ministère du Travail, tandis que les certificats / diplômes / titres délivrés par les centres de formation des Chambres des Métiers peuvent être intégrés à condition d'avoir été approuvés par la Commission nationale et validés sur décision du Premier Ministre.

Au niveau régional, les Centres d'animation, de ressources et d'information sur la formation (CARIF) ainsi que les Observatoires régionaux de l'emploi et de la formation favorisent les relations avec les parties prenantes économiques et sociales et avec les centres de formation, qui fournissent des informations et une assistance aux personnes désireuses de voir leurs compétences reconnues.

IV. Les profils professionnels cible

L'un des objectifs du projet VALID-INFO consistait à **cartographier les compétences du Médiateur interculturel et du Conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées**, afin d'avoir une idée précise de la dimension d'apprentissage non-formel et informel impliquée dans l'exercice de l'une de ces deux professions. Cela a nécessité :

de décrire les profils des professionnels travaillant dans les domaines de la médiation interculturelle et du conseil professionnel pour les personnes handicapées en identifiant les compétences/capacités requises pour ces métiers (caractéristiques personnelles, conceptions du rôle, connaissances générales, capacités interdisciplinaires, telles que les capacités en matière de communication et de relationnel, capacités techniques et professionnelles, etc.) ;

d'identifier les compétences / capacités acquises qui reposent sur l'expérience professionnelle et personnelle et qui résultent de formations individuelles non-institutionnelles (en d'autres termes : les **compétences liées à l'apprentissage non-formel et informel**).

36

La recherche a été réalisée avec un panel de professionnels et d'experts du secteur, qui travaillent au sein de divers services impliqués dans la médiation culturelle (par exemple : services de recrutement, formation professionnelle, services sociaux).²⁴

24 Pour de plus amples informations sur la méthodologie de la recherche : cf. le « Rapport synthétique sur les profils professionnels dans le domaine de la médiation interculturelle » et le « Rapport synthétique sur le profil professionnel de tuteur pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées ».

IV.1 Médiateur interculturel / travailleur de rue

Dans le domaine de la médiation interculturelle, la recherche a mis en évidence une situation relativement organisée dans les pays impliqués en ce qui concerne les professionnels, leurs qualifications et l'identification d'un profil professionnel bien défini. En bref :

- en Italie, il existe un statut professionnel bien défini appelé « *Mediatore interculturelle* » ;
- en Belgique, la médiation culturelle est l'une des fonctions remplies par les travailleurs de rue (Agents de prévention et de Sécurité et Educateurs de rue) ;
- en Pologne, plusieurs profils travaillent dans ce domaine ;
- en Allemagne, la médiation culturelle est l'une des activités du « travailleur social ».

Il est apparu que le médiateur interculturel est bien identifié en tant que profession uniquement en Italie, alors que dans les autres pays, les tâches de ce profil professionnel font partie des tâches ou de la fonction d'autres professions. C'est pourquoi nous avons décidé de nous concentrer sur deux profils différents mais néanmoins très proches : **le médiateur interculturel et le travailleur de rue.**

Médiateur interculturel

L'intégration de personnes provenant de contextes culturels différents peut donner lieu à des malentendus et à des conflits ; dans de tels cas, il peut être nécessaire d'avoir recours à un médiateur interculturel, qui est un professionnel expérimenté dans **le renforcement de la compréhension culturelle** et dans la **création d'un dialogue entre des personnes de cultures différentes.**

Le médiateur favorise l'intégration de citoyens étrangers dans le contexte social. Il travaille avec des services, des structures, des organismes, des institutions, des administrations publiques, des écoles, des postes de police et des tribunaux, et il est tenu à la neutralité, au secret professionnel ainsi qu'au maintien d'une équidistance entre l'institution et l'individu. Le médiateur joue un rôle auxiliaire parallèlement à d'autres professions qui ont déjà été consolidées et légitimées socialement et institutionnellement (éducateur, enseignant, travailleur social, etc.). Dans la plupart des cas, le médiateur est lui-même un étranger et il opère en tant qu'intermédiaire entre les besoins des migrants et la réponse des services publics. Il agit à trois niveaux :

- le **niveau individuel**, par le biais de relations qui mettent en valeur les identités des immigrants et favorisent leur respect ;

- le **niveau organisationnel**, où le médiateur mobilise les institutions publiques et privées locales et améliore leur capacité à se mettre en réseau et à faire correspondre l'offre et la demande ;
- le **niveau social**, où le médiateur contribue à promouvoir un enseignement sur les droits effectifs ainsi qu'une nouvelle politique sociale basée sur la solidarité.

Les **principales tâches** d'un médiateur culturel peuvent être résumées comme suit. Il :

- permet et assure une communication correcte et une compréhension mutuelle entre les professionnels des services (services sociaux, personnel médical, enseignants, etc.) ;
- supervise l'accueil réservé aux utilisateurs étrangers ;
- guide les utilisateurs étrangers, les informe sur les services disponibles au niveau local et les accompagne dans le cadre des services ;
- contribue à l'élaboration de matériel d'information et de documents (en traitant des aspects spécifiques de la culture de minorités ethniques) et à leur traduction ;
- procède à une interprétation culturelle (en fournissant des conseils sur les a priori et les stéréotypes culturels) ;
- explique aux utilisateurs étrangers les rôles et compétences du personnel travaillant dans les organismes ou services nationaux ;
- propose des services pour planifier ses activités en fonction des besoins des utilisateurs étrangers concernés.

38

Travailleur de rue

Dans le cadre du projet VALID-INFO, **deux formes de travail de rue** ont été étudiées :

- en Pologne et en Allemagne, l'action des travailleurs de rue vise principalement les **groupes socialement exclus** ;
- en Communauté française de Belgique, les travailleurs de rue agissent **dans l'intérêt commun** et ont pour but de développer les liens sociaux au sein d'un quartier (sans s'intéresser à un groupe en particulier). Plusieurs aspects des professions d'Agent de Prévention et de Sécurité et d'Éducateur de rue sont similaires au profil de Médiateur Interculturel (présenté précédemment).

En général, **le travail de rue est une forme de travail social visant des groupes socialement exclus** (par exemple : les personnes sans domicile fixe, les travailleurs

du sexe, les enfants des rues, les toxicomanes) en dehors du système institutionnel d'assistance sociale. Le travail se déroule dans l'environnement des clients, avec leur consentement, sur la base d'un plan accepté par les parties impliquées.

Le travail de rue est une profession relativement jeune, principalement appliquée par des organismes n'entrant pas dans le cadre du secteur public. Cela explique en partie pourquoi le statut légal et professionnel des travailleurs de rue n'a pas encore fait l'objet d'une réglementation à l'heure actuelle.

La mission du travailleur de rue consiste à toucher les personnes en marge de la société qui vivent en dehors du cadre de l'assistance sociale, dans leur propre environnement, en travaillant avec eux pour aboutir à des changements positifs (considérés comme une volonté de changer de mode de vie). Cette collaboration s'appuie sur le potentiel d'une personne donnée et de son environnement local.

Les **principales tâches** du travailleur de rue peuvent être résumées comme suit. Il :

- fournit aux personnes non couvertes par le système d'assistance sociale des informations sur la santé (notamment en matière de sexualité), sur des questions légales (statut juridique de leurs actions) et sur l'accès aux services sociaux ;
- établit et entretient un contact avec ses clients, si possible en créant une relation de partenariat basée sur la confiance;
- essaie d'empêcher la détérioration des conditions de vie et de la santé de ses clients tout en respectant leurs choix ;
- essaie d'intégrer ses clients au système d'assistance sociale et au sein d'autres institutions de politique sociale ;
- informe ses clients de leurs droits (en particulier en ce qui concerne les droits de l'homme) ;
- essaie de rendre les actions de ses clients plus sûres ;
- accompagne ses clients dans le monde extérieur ;
- entretient des contacts réguliers avec ses clients, et les encadre et les aide lorsqu'ils décident de changer de vie.

Parallèlement à cela, il existe également des **tâches spécifiques** qui ne s'appliquent qu'à certains contextes. Ainsi par exemple, le travailleur de rue :

- dispense des informations sur les maladies sexuelles et encourage la prévention (lorsqu'il travaille avec des travailleurs du sexe) ;
- dispense des informations sur les risques liés à l'échange d'aiguilles et de seringues, encourage la prévention et apporte son aide (lorsqu'il travaille avec des toxicomanes) ;
- organise des activités pour rompre l'isolement social et assurer une présence régulière dans l'environnement de ses clients (lorsqu'il s'agit d'enfants).

Les travailleurs de rue spécialisés dans la prévention et la sécurité ont par ailleurs des tâches supplémentaires en lien avec leur rôle.

Les zones de compétences

Ces tâches communes, de même que les spécificités des professions dans les pays impliqués, ont été prises en compte pour définir ensuite les principales **zones de compétences** qui doivent être acquises pour l'exercice de la profession.

Quatre grandes zones ont été définies (d'autres zones pouvant également s'y ajouter en fonction des besoins spécifiques locaux) :

- **communication ;**
- **médiation ;**
- **mise en réseau ;**
- **organisation.**

La **carte des compétences** jointe en annexe propose une description détaillée de ces zones.

IV.2 Conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées

Même dans le domaine de l'insertion professionnelle des personnes handicapées, la recherche a mis en évidence une **situation relativement organisée dans les pays impliqués en ce qui concerne les professionnels, leurs qualifications et l'identification d'un profil professionnel bien défini**. En bref :

- en Italie, il existe un statut professionnel bien défini appelé « *Tutor per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate* » ;
- dans les autres pays, ce profil représente l'une des activités d'autres profils professionnels (conseiller professionnel en Pologne, travailleur social en Allemagne).

Il a donc été décidé de se concentrer sur le statut le plus fréquent, à savoir **le conseiller professionnel**, car l'ensemble des compétences de ce profil professionnel est présent dans tous les profils de ce domaine dans les pays partenaires, à quelques nuances près.

L'objectif principal de ce profil professionnel consiste à **apporter une aide et un soutien aux personnes handicapées lors de la création et de la mise en œuvre d'un parcours personnel d'insertion professionnelle**. Cela se traduit par le choix d'un parcours professionnel, par le soutien de la personne pendant la phase de préparation au placement professionnel, par l'élaboration d'un suivi des activités et par l'analyse du contexte de production dans lequel les travailleurs handicapés sont intégrés.

41

La **principale tâche** de la profession consiste à **informer** la personne handicapée sur :

- les opportunités de formation professionnelle s'adressant également aux personnes handicapées ;
- les différentes professions et les conditions requises (à la fois en termes d'activité physique et mentale) et les contre-indications à leur exercice ;
- les lois et réglementations sur la réinsertion professionnelle et l'emploi des personnes handicapées ;
- les opportunités de travail disponibles sur le marché local de l'emploi.

La mise à disposition d'informations dans ces domaines implique un **processus de conseil et d'orientation – opinion professionnelle sur le choix professionnel idéal**, qui repose sur :

- l'examen de la personne handicapée et l'estimation de sa capacité à travailler ;
- l'analyse des chances personne handicapée sur le marché du travail ;

- les connaissances et l'expérience professionnelle.

Parallèlement à cela, **d'autres tâches** peuvent se révéler nécessaires :

- assistance dans le choix d'un parcours professionnel ;
- évaluation des prédispositions professionnelles, des possibilités et des aspirations de chacun ;
- choix d'une formation adéquate ;
- élaboration de dossiers de candidature (parcours professionnel, CV, lettre de motivation) ;
- aide à la préparation d'entretiens d'embauche ;
- informations sur les différentes méthodes de recherche d'emploi et sur les possibilités d'évolution professionnelle ;
- stricte coopération avec : les employeurs dans la sélection des candidats, les services publics de recrutement et les autres institutions du marché du travail, et les directeurs de programmes d'enseignement et de formation professionnels ;
- suivi des clients ;
- évaluation de la qualité et contrôle de l'efficacité des services de conseil fournis ;
- surveillance de la situation sur le marché du travail et des réglementations en matière de recrutement et de réinsertion professionnelle des personnes handicapées.

42

Les zones de compétences

Ces tâches communes, de même que les spécificités des professions dans les pays impliqués, ont été prises en compte pour définir ensuite les principales **zones de compétences** qui doivent être acquises pour l'exercice de la profession.

Huit grandes zones ont été définies (d'autres zones pouvant également s'y ajouter en fonction des besoins spécifiques locaux) :

- **communication ;**
- **soutien ;**
- **médiation ;**
- **mise en réseau ;**
- **auto-organisation ;**

- **tâches administratives ;**
- **droit et administration ;**
- **connaissances des handicaps.**

La **carte des compétences** jointe en annexe propose une description détaillée de ces zones.

V. Bibliographie

Documents institutionnels de l'Union européenne

Council conclusions of 12 May 2009 on a strategic framework for European cooperation in education and training ('ET 2020') (2009/C 119/02)

<http://bit.ly/9EsawK> (pdf)

Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions - New Skills for New Jobs

Anticipating and matching labour market and skills needs - COM(2008) 868 final – 16 déc. 2008)

<http://bit.ly/anE6KP> (pdf)

The Bordeaux Communiqué on enhanced European cooperation in vocational education and training – 26 novembre 2008

<http://bit.ly/9HxrbM> (pdf)

Recommendation of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on the establishment of the European Qualifications Framework for lifelong learning

<http://bit.ly/99irtN> (pdf)

Draft Conclusions of the Council of the European Union on Common European Principles for the identification and validation of non-formal and informal learning (9600/04 EDUC 118 - SOC 253, 18.05.2004)

<http://bit.ly/anbanz> (pdf)

Common European principles for validation of non-formal and informal learning. Final proposal from 'Working Group H' (Making learning attractive and strengthening links between education, work and society) of the objectives process, DG EAC B/1 JBJ D, Bruxelles, 3 mars 2004

<http://bit.ly/atjGp8> (pdf)

Validation of Non-formal and informal learning – Contribution of the Commission Expert Group – Progress Report (novembre 2003)

<http://bit.ly/aAGosF> (pdf)

The Copenhagen Declaration on enhanced European cooperation in vocational education and training (30.11.2002)

<http://bit.ly/ctG9iw> (pdf)

Autres références

Baigorri Javier Lopez, Martinez Patxi Cia, Monterrubio Esther Ariznabaretta, *La reconnaissance officielle des acquis de l'expérience professionnelle*, Revue européenne de formation professionnelle, n° 37, 2006/04, pp. 37-56 (2006)

Bjørnåvold Jens, Colardyn Danielle, *The learning continuity: European inventory on validating non-formal and informal learning - National policies and practices in validating non-formal and informal learning*, Cedefop Panorama series 117 (2005)

<http://bit.ly/bI5PB0> (pdf)

Bjørnåvold Jens, Colardyn Danielle, *Validation of Formal, Non-Formal and Informal Learning: policy and practices in EU Member States*, European Journal of Education, (mars 2004, vol.39, N°1)

<http://bit.ly/bo2E9N> (pdf)

CEDEFOP, *The development of National qualifications frameworks in Europe*, septembre 2009

http://www.cedefop.europa.eu/en/Files/6104_EN.PDF

CEDEFOP, *The dynamics of qualifications: defining and renewing occupational and educational standards*, Panorama series 2009

http://www.cedefop.europa.eu/en/Files/5195_EN.PDF

CEDEFOP, *European guidelines for validating non-formal and informal learning*, 2009

http://www.cedefop.europa.eu/en/Files/4054_EN.PDF

CEDEFOP, *The shift to learning outcomes - Policies and practices in Europe*, Reference series; 72, 2009

http://www.cedefop.europa.eu/en/Files/3054_EN.PDF

CEDEFOP, *The shift to learning outcomes. Conceptual, political and practical developments in Europe*, 2008

CEDEFOP, *Validation of non-formal and informal learning in Europe : a snapshot 2007*, 2008

Dutch Knowledge Centre, *Quality Code for the Accreditation of Prior Learning*, (2006)

ECOTEC, *European inventory on the validation of non-formal and informal learning*, (2005)

www.ecotec.com/europeaninventory

European Vocational Training Association, *Development of a common model for accreditation and certification of prior learning* (2001)

<http://www.evta.net/docs/reportcertificationen.pdf>

Souto Otero Manuel, McCoshan Andrew, Junge Kerstin and Winter Lames, *European inventory on validation of non-formal and informal learning*, (2005)

http://www.ecotec.com/europeaninventory/publications/inventory/chapters/euro_inv_2005_overview_findings.pdf

COMMUNICATION

Compétences	Contexte d'émergence		
	F	NF	INF
<p>Le médiateur devra veiller à donner des informations appropriées à tous les types de publics / expliquer clairement ses missions afin d'instaurer un climat de confiance / mettre en place des activités nécessaires en vue d'informer le citoyen</p> <p>Donc :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adapter ses attitudes relationnelles en fonction de la personne et de la situation afin de répondre au mieux à la demande ou aux besoins exprimés • Tenir compte de la dimension interculturelle afin de pouvoir adapter ses interactions en cohérence avec la réalité rencontrée • Connaître et utiliser les outils de base en communication interpersonnelle afin d'offrir un espace de discussion constructif • Appliquer les principes de base de l'écoute active afin de recueillir un maximum d'informations et ainsi offrir un service optimal aux citoyens • Connaître et utiliser les outils de base en communication interpersonnelle • Veiller à utiliser les 3 composantes de la communication : le verbal, le non verbal et le para-verbal de manière synchronisée afin d'établir une relation optimale avec les citoyens • Connaître le fonctionnement des différents services communaux, sociaux et autres afin d'orienter et d'informer les citoyens de manière adéquate et optimale • Se présenter et établir un contact positif afin de construire et d'entretenir des relations de qualité • Susciter le dialogue comme outil de rencontre et d'expression • Expliquer son travail, décrire son mandat et préciser ses limites et ainsi permettre au citoyen d'avoir recours à un médiateur avec pertinence 			

MEDIATION

Compétences	Contexte d'émergence		
	F	NF	INF
<p>Le Médiateur devra observer et analyser l'environnement / aider les personnes en difficulté et porter assistance à autrui sans se mettre en danger / s'adapter aux situations inattendues et gérer les conséquences afférentes / gérer des conflits entre citoyens / établir un rapport de convivialité / créer un espace de parole avec tous les publics / assurer une bonne cohabitation des différents acteurs de la voie publique / assurer et permettre les contacts intergénérationnels / encadrer des groupes d'âges et de cultures différents.</p> <p>Donc :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des observations pertinentes sur base, notamment, de la connaissance des règlements (Règlement Général de Police, ...) afin de relayer les informations pertinentes aux personnes adéquates • Identifier des groupes potentiellement porteurs de risques éventuels afin de prévenir tout débordement • Anticiper d'éventuelles complications sur base de ses observations et/ou d'informations reçues dans une démarche préventive • Faire appel aux services compétents (Police, Secours, ...) • Gérer des situations problématiques en dialoguant et en montrant des attitudes posées afin de calmer la situation et éviter qu'elle ne dégénère en conflit • Avoir une maîtrise suffisante des concepts ainsi que des outils d'action (méthodologie) et d'analyse en gestion de conflit • Comprendre les mécanismes du conflit afin d'identifier les meilleures manières d'intervenir • Poser un diagnostic précis et analyser une situation conflictuelle (émettre des hypothèses, ...) afin d'adopter les comportements adéquats et ainsi mieux gérer la situation • Gérer les conflits en adoptant une attitude rassurante ; en instaurant un dialogue constructif (écoute et échange) afin de permettre aux personnes concernées de trouver une solution satisfaisante pour eux • Apprécier l'opportunité d'intervenir selon le contexte et les personnes afin de laisser la place à l'autonomie légitime de chacun mais également de permettre à des personnes plus adéquates d'intervenir le cas échéant • Adopter une attitude positive et conviviale afin de permettre à tout qui le souhaite de faire appel à nos services 			

<ul style="list-style-type: none">• Assurer le suivi des demandes et des informations des citoyens en les transmettant aux personnes et services adéquats• S'adresser à chaque citoyen de la même manière et veiller à ne pas poser de jugement de valeur et ainsi être au service de tous• Adopter des comportements qui allient la bonne humeur, la politesse et l'ouverture d'esprit afin d'établir un contact de qualité			
--	--	--	--

MISE EN RÉSEAU

Compétences	Contexte d'émergence		
	F	NF	INF
<p>Le Médiateur devra pouvoir travailler en équipe, tant en interne qu'en externe</p> <p>Donc :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avoir une bonne connaissance de sa Commune, des services partenaires et des lieux stratégiques à couvrir • Etre capable de collaborer et coopérer avec ses collègues ou tout autre partenaire potentiel (Police, Urgences, Pompiers, ...) que ce soit dans le cadre de projets ponctuels, ou au quotidien (réunions d'équipe, ...) • Adopter une démarche d'ouverture à l'égard d'autres intervenants de sorte d'offrir aux citoyens le panel le plus large possible d'interventions adéquates • Communiquer toute information utile aux collègues afin de donner l'aperçu le plus exhaustif possible de la situation • Partager les acquis de l'expérience afin de faire évoluer ses pratiques personnelles et se placer dans une dynamique de développement professionnel • Echanger les « bonnes pratiques » (confer précédent) • Prendre connaissance des informations diffusées lors des réunions et en tenir compte sur le terrain afin de participer à la cohésion des interventions • Partager les informations utiles au bon fonctionnement du service 			

ORGANISATION

Compétences	Contexte d'urgence		
	F	NF	INF
<p>Le Médiateur devra organiser son travail / appliquer les règles de déontologie / respecter les règles de sécurité et d'hygiène / préserver sa propre sécurité / appliquer les instructions de la hiérarchie</p> <p>Donc :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réorganiser son travail en fonction des situations inattendues afin d'adapter au mieux ses interventions • Adopter un comportement emprunt d'objectivité et de neutralité afin d'offrir un service optimal • Ne tirer ni avantage, ni profit dans le cadre de son activité professionnelle • Faire preuve de sens civique afin de participer au développement d'un espace public convivial et sécurisé • Rédiger un rapport circonstancié sans trahir la confidentialité • Respecter le secret professionnel afin de garantir la protection de la vie privée des citoyens et collègues • Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène afin de préserver tant les personnes que les lieux et le matériel • Adopter des attitudes et comportements adéquats afin de ne pas mettre ses collègues ou soi-même en danger • Comprendre et appliquer les consignes délivrées par la hiérarchie afin de respecter les règles élémentaires de déontologie • Appliquer les règles stipulées dans son contrat, sur son descriptif de fonction ou dans le règlement d'ordre intérieur afin d'exercer ses fonctions de manière efficace • Connaître ses droits et ses devoirs afin d'agir dans le cadre défini préalablement et connu de tous 			

AUTRES

Compétences	Contexte d'urgence		
	F	NF	INF

Annexe II – Carte de compétences du Conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées

COMMUNICATION

Compétences	Contexte d'émergence		
	F	NF	INF
<p>Informier les personnes handicapées : mener des ateliers collectifs sur les techniques de recherche d'emploi/ donner des informations à des personnes individuellement et en groupe sur les métiers, le marché du travail et les possibilités d'éducation et de formation</p> <p>Donc :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adapter ses attitudes relationnelles en fonction de la situation et de la personne • Savoir comment récolter activement des informations • Être tolérant et ouvert d'esprit afin de pouvoir adapter son approche communicative et son message en fonction de l'interlocuteur • Être capable d'écouter avec attention • Faire preuve d'empathie • Être capable de poser des questions et de créer un véritable échange • Utiliser les trois composants de la communication (verbal/non verbal/para verbal) • Connaître et appliquer différent outils et méthodes de conseil individuel et collectif • Être assertif et être capable de définir une distance professionnelle avec les problèmes de la personne handicapée et définir le rôle de chaque personne • Savoir parler des handicaps • Être capable de se dispenser d'une approche missionnaire • Être capable de s'exprimer clairement • Avoir de l'entregent 			

SOUTIEN

Compétences	Contexte d'émergence		
	F	NF	INF
<p>Aider la personne en situation de handicap à développer son plan professionnel (Organiser des entretiens individuels, analyser et développer le projet professionnel et personnel de la personne handicapée ; diagnostiquer les prédispositions professionnelles de la personne handicapée) / Recueillir des informations à propos de la personne à partir des sphères qui influencent sa situation professionnelle / Assister dans des tâches relatives aux procédures d'emploi (préparation de dossiers de candidature, enregistrement dans une agence d'emploi)/ Former ; expliquer les exigences de travail/ Faire le suivi de la personne handicapée dans son emploi</p> <p>Donc :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ecouter attentivement et savoir évaluer les prédispositions de la personne handicapée, sa personnalité et ses préférences et diagnostiquer ses besoins • Etre ouvert d'esprit et tolérant pour mener un entretien sans juger l'autre • Savoir maîtriser ses émotions. • Être capable de comprendre ce que la personne handicapée veut signifier derrière les mots qu'elle utilise • Etre capable d'un bon raisonnement logique • Etre capable de tirer des conclusions • Etre perspicace • Savoir analyser une situation • Être patient • Créer une atmosphère de tolérance et de confiance • Avoir une approche de partenaire avec les clients • Etre calme et persuasif afin d'inciter la personne handicapée à adopter une attitude active et à poursuivre les buts fixes • Savoir écrire un CV et être capable de le tester afin de fournir à la personne handicapée une technique efficace de rédaction de CV 			

<ul style="list-style-type: none"> • Connaître et maîtriser des techniques d'entretien d'embauche et de recherche d'emploi pour les transmettre aux personnes handicapées au cours d'un atelier collectif et/ou lors d'entretiens individuels • Être capable d'évaluer le développement de l'employabilité de la personne à la fin du processus 			
---	--	--	--

MEDIATION

Compétences	Contexte d'émergence		
	F	NF	INF
<p>Rencontrer les employeurs : les informer du soutien technique et financier auquel donne droit le recrutement d'une personne handicapée/ Être un intermédiaire entre l'employeur et la personne handicapée si un problème survient</p> <p>Donc :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Savoir s'exprimer clairement • Adapter son langage en fonction de l'interlocuteur • Être capable de contrôler des dynamiques interpersonnelles afin de les faciliter et d'atteindre des buts spécifiques • Comprendre les mécanismes de conflit pour jouer le rôle d'intermédiaire entre l'employeur et le travailleur handicapé si un problème survient • Être capable d'identifier la nature et l'origine du problème et les besoins en découlant • Être capable de comprendre la position de chaque partie • Connaître la législation sociale et la législation du travail • Être capable de négocier 			

MISE EN RESEAU

Compétences	Contexte d'émergence		
	F	NF	INF
<p>Développer et maintenir des relations avec différents partenaires (associations, autorités publiques ...): Coopération régulière avec les institutions du marché du travail et d'autres institutions vitales pour la réhabilitation professionnelle des handicaps/ Collaborer avec les partenaires/ Informer les partenaires/ Avoir recours au réseau en cas de problème/ Créer et développer des contacts avec des entreprises/ Travailler en équipe</p> <p>Donc :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Savoir approcher les gens de manière spontanée afin de créer des liens • Savoir utiliser différents niveaux de langage • Savoir mobiliser des ressources en demandant des informations au sein d'un réseau. • Vérifier l'information afin d'être sûr(e) d'elle • Être bien organisé(e) et être un partenaire de confiance • Être flexible et être capable de travailler avec des personnes de différents milieux • Communiquer et échanger des méthodes de travail et des expériences 			

AUTO-ORGANISATION

Compétences	Contexte d'émergence		
	F	NF	INF
<p>Organiser son travail et être autonome/ S'auto-former/S'auto-évaluer</p> <p>Donc :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Être conscient(e) de ses capacités et de ses propres limites • Respecter les règles hiérarchiques au sein d'une organisation et agir en fonction des recommandations de ses supérieurs, de l'organisation de travail et ce selon ses devoirs • Être volontaire pour s'améliorer et s'auto-former régulièrement 			

TÂCHES ADMINISTRATIVES

Compétences	Contexte d'émergence		
	F	NF	INF
<p>Écrire des rapports/ Encoder/ Écrire des courriers et des emails/ Faire des statistiques (BE)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Savoir utiliser un ordinateur • Savoir organiser et structurer un rapport • Avoir une maîtrise suffisante de la langue du pays, à la fois au niveau oral et au niveau écrit • Savoir demander des informations • Savoir comment collecter et analyser des informations • Savoir faire des statistiques (Belgique) 			

DROIT ET ADMINISTRATION

Compétences	Contexte d'émergence		
	F	NF	INF
<p>Analyser des situations de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaître le marché du travail en général ainsi que les caractéristiques du marché du travail local • Connaître la législation sociale et les lois et règlements relatives au travail • Connaître différents services (sociaux...) afin de diriger la personne handicapée vers les services appropriés en fonction de ses besoins • Connaître les différentes offres de formation et programmes d'éducation adaptés pour les personnes en situation de handicap • Être capable d'analyser un descriptif de fonction afin de comprendre une profession et voir si une personne en situation de handicap peut l'exercer • Être capable de rédiger un référentiel métier afin d'identifier les tâches d'une profession ainsi que les compétences nécessaires pour les réaliser) • Connaître différentes professions afin de déterminer si la personne handicapée peut travailler au sein d'une profession donnée 			

CONNAISSANCES DES HANDICAPS

	Contexte d'émergence		
	F	NF	INF
<p>Compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'adapter au handicap de l'interlocuteur • Connaissance de différents handicaps <ul style="list-style-type: none"> • Handicap de la vision • Handicap auditif • Handicaps physiques • Handicap résultant de maladies chroniques • Handicaps mentaux • Connaître les handicaps et leurs implications dans le contexte de l'emploi (savoir ce qui peut constituer un handicap pour telle profession) • Être capable d'analyser les difficultés réelles rencontrées par une en situation de handicap afin de trouver un équilibre entre sa santé et la profession 			

AUTRES

Compétences	Contexte d'émergence		
	F	NF	INF



Le Guide du parcours méthodologique



Table des matières

I. Introduction	69
II. Le parcours méthodologique.....	74
II.1 Une approche multifonctionnelle	74
II.2 La structure de l’outil d’auto-évaluation VALID-INFO	80
II.3 Rôle et compétences du conseiller	87
II.4 Les étapes du processus	90
Annexe 1 : Outil d’auto-évaluation des compétences - Conseiller en insertion professionnelle des personnes handicapées.....	125
Annexe II : Outil d’auto-évaluation des compétences. Médiateur interculturel/ Travailleur de rue	133

I. Introduction

Ce **Guide du parcours méthodologique** est le deuxième produit final du kit « INDICATIONS, CONSEILS, INSTRUMENTS ET PISTES POUR CARTOGRAPHIER, ÉVALUER ET VALORISER LES COMPÉTENCES ACQUISES GRÂCE À L'APPRENTISSAGE NON-FORMEL ET INFORMEL » réalisé par le **projet Leonardo da Vinci « VALID-INFO »**.²⁵

Outre le Guide, ce kit contient également :

Le contexte : une présentation des objectifs, du contexte, des partenaires et des cibles du projet VALID-INFO ; un aperçu des évolutions en matière de politique européenne, un état des lieux de la validation de l'apprentissage non-formel et informel dans les pays partenaires (Belgique, Allemagne, Italie, Pologne) et en France, ainsi qu'une trame et une carte des compétences pour **deux profils professionnels-cible** : « **conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées** »²⁶ et « **Médiateur interculturel/travailleur de rue** » ;

Les **Recommandations des parties prenantes** : un ensemble d'indications et de propositions tirées de l'expérience de VALID-INFO adressées aux acteurs concernés dans les pays partenaires : ceux-ci travaillent dans le domaine de l'accompagnement et du conseil, de l'emploi, de l'éducation et de la formation, de la médiation interculturelle, et de la reconnaissance et de la certification des compétences.

69

Le « **Guide du parcours méthodologique** » est conçu comme **un soutien à l'utilisation des outils VALID-INFO**. Ces outils regroupent un ensemble d'instruments (profils professionnels, cartes de compétences correspondantes, questionnaires d'auto-évaluation, et une représentation graphique des résultats sous forme de « toile des compétences », **qui servent à l'auto-évaluation des compétences acquises liées aux deux profils-professionnels cible**.

Le processus d'auto-évaluation, qui doit être réalisé avec l'aide d'un expert, est conçu comme une **première étape en vue de cartographier et de valoriser les compétences** dont dispose le personnel qui travaille déjà dans les domaines visés, mais manque parfois de qualifications formelles spécialisées. Du point de vue méthodolo-

25 Pour de plus amples informations, veuillez consulter les autres produits du kit (notamment Le contexte) ainsi que le site internet du projet à l'adresse suivante : www.valid-info.eu .

26 La description intégrales des deux profils professionnels « conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées » et « médiateur interculturel/travailleur de rue » ainsi que les cartes de compétences correspondantes font partie du premier produit du kit VALID-INFO intitulé Le contexte. Une description sommaire de ces compétences est également disponible dans le questionnaire d'auto-évaluation en annexe du présent document (voir aussi Chapitre II.2. du présent document).

gique, ce processus se rapproche du *bilan de compétences* actuellement employé dans de nombreux pays partenaires du projet.

L'évaluation, la validation et la certification des compétences par des organes externes constituent la deuxième étape qui, pour des raisons institutionnelles (manque d'organismes compétents habilités à délivrer des certificats parmi les organisations partenaires), ne s'inscrit pas dans le champ d'application du projet VALID-INFO. Toutefois, la certification demeure un objectif à long terme dont le projet tient compte comme il se doit. En effet, le parcours VALID-INFO a été élaboré conformément à des normes spécifiques (portant sur le processus et sur les résultats) qui faciliteront la reconnaissance des compétences ici évaluées pour ceux qui souhaitent les faire reconnaître formellement à l'avenir.

Dans ce cadre, le Guide a pour but de fournir les références méthodologiques et opérationnelles utiles durant toutes les étapes du processus d'auto-évaluation ; il inclut également des indications relatives à l'organisation qui peuvent aider à définir et organiser les services correspondants.

Les **Utilisateurs de ce Guide** sont des spécialistes amenés à employer ce guide dans leur activité professionnelle.

70

En ce sens, le Guide s'adresse particulièrement aux **conseillers, au personnel des services pour l'emploi et à toute autre personne active dans le secteur public/privé** œuvrant dans les pays partenaires et susceptible de devoir diriger un processus d'auto-évaluation des compétences. Naturellement, ce guide s'adresse également aux **responsables des services de conseil ou d'emploi** qui sont tenus d'organiser les activités correspondantes.

En outre, dans le cas où les institutions sont impliquées sur le lieu de travail des bénéficiaires, le Guide apportera une aide précieuse aux **responsables/coordonateurs** qui doivent construire leurs stratégies d'évaluation et soutenir et/ou assurer le suivi du parcours VALID-INFO.

Enfin, dans la perspective d'une reconnaissance à venir de ces compétences qui auront gagné en visibilité grâce à VALID-INFO, ce Guide est également destiné aux **organismes compétents habilités à délivrer des certifications** dans les pays partenaires.

Les bénéficiaires du Guide sont des personnes qui peuvent tirer parti de l'utilisation du Guide, notamment des personnes qui suivent le parcours d'auto-évaluation VALID-INFO.

Le parcours VALID-INFO s'adresse aux personnes qui :

- disposent d'une expérience professionnelle appropriée mais manquent de qualifications formelles dans un des deux domaines visés (conseil en insertion professionnelle pour les personnes handicapées et médiation interculturelle/travail de rue) ;
- travaillent déjà dans un domaine lié à ou proche des secteurs ciblés (par exemple : orientation, médiation juridique, etc.) ;

et souhaitent obtenir un soutien afin d'offrir une **visibilité à leurs compétences** en vue d'effectuer par la suite une formation, une réorientation, une évolution de carrière, ou une reconnaissance ou certification formelle.

Par conséquent, le parcours VALID-INFO n'est pas en soi conçu pour les personnes jeunes issues d'un parcours d'enseignement ou de formation formel (disposant ou non de qualifications) qui entrent tout juste sur le marché du travail. D'importants ajustements de l'approche méthodologique, de la structure et du contenu du questionnaire d'auto-évaluation sont requis avant d'appliquer les outils VALID-INFO à ce groupe-cible particulier.

En somme, les bénéficiaires finaux ne sont pas censés utiliser ce guide : ils reçoivent au début de leur parcours des informations et instructions brèves à caractère pratique.

71

Le Guide du parcours méthodologique contient :

- une présentation de l'**approche méthodologique** ;
- une description des **principales caractéristiques des outils d'auto-évaluation** ;
- un point détaillé sur le **rôle du conseiller dans le processus et sur les connaissances et compétences requises** ;
- une **description du parcours étapes par étapes** ;
- L'intégralité des **outils d'auto-évaluation** pour « conseiller professionnel » et « médiateur interculturel/travailleur de rue ».

Le parcours méthodologique VALID-INFO se compose de **huit étapes** spécifiques distinctes :

1. Organisation, information et promotion ;
2. Accueil des bénéficiaires ;

3. Reconstitution de la biographie du bénéficiaire ;
4. Exploration des compétences : identification et sélection des compétences pertinentes ;
5. Témoignage des compétences ;
6. Auto-évaluation ;
7. Rassemblement des résultats et définition des actions à venir ;
8. Documentation de l'expérience.

Ces huit étapes se regroupent en **trois phases principales** :

- Préparation ;
- Évaluation ;
- Retours / feedbacks.

Pour chacune des huit étapes, le Guide présente :

- la trame des **objectifs** propres à cette étape ;
- la liste des **activités** à effectuer ;
- une série d'**indications méthodologiques** ;
- une liste de **références et sources** sur lesquelles s'appuyer afin de mener à bien ces activités ;
- la **description de l'étape** concernée.

Pour conclure, le Guide servira de manuel pratique et opérationnel à toutes les personnes (en premier lieu aux organisations partenaires du projet VALID-INFO, mais nous nous réjouissons également qu'il soit employé par d'autres institutions) qui souhaitent mettre en place, assurer la gestion et le suivi d'un processus d'auto-évaluation des compétences liées aux deux profils professionnels : « conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées » et « médiateur interculturel/ travailleur de rue ».

Le Guide fournit les références méthodologiques (ou bien un « modèle-type ») utiles durant le processus et lors de l'obtention du résultat. En appliquant ces références, les organisations partenaires et les acteurs extérieurs à ces organisations adoptent une

démarche standardisée répondant à des normes communes, ce qui pose les jalons d'une possible validation et certification à venir des compétences ayant fait l'objet de l'évaluation.

II. Le parcours méthodologique

II.1 Une approche multifonctionnelle

Il n'existe pas dans les pays partenaires de formation ou cursus d'études structuré et consolidé ni de normes professionnelles s'appliquant aux deux profils professionnels ciblés par le projet VALID-INFO, soit « Conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées » et « Médiateur interculturel/travailleur de rue ». Dans certains contextes, les normes ou standards professionnels et l'offre d'enseignement et de formation professionnels correspondante sont en cours d'élaboration ; ces normes et offres sont donc développées parallèlement à l'établissement de Cadres Nationaux de Certification (comme le stipule la recommandation CEC, qui détermine le Cadre Européen des Certifications). Toutefois, même lorsque des inventaires ou catalogues de professions exhaustifs et régulièrement mis à jour sont disponibles au niveau national ou régional (en France par exemple), ils ne prennent pas en compte l'ensemble des spécificités des profils VALID-INFO.

74

Dans les pays partenaires, le manque criant de normes pour l'enseignement et la formation à ces deux profils pèse lourdement sur les parcours de certification et qualification suivis par les personnes qui exercent ces professions dans leurs contextes géographique respectifs.

En effet, il n'existe pas de définition claire et institutionnelle des acquis d'apprentissages dont un étudiant doit disposer pour pouvoir se qualifier, ni des compétences requises pour l'exercice des professions concernées. C'est pourquoi **la plupart des professionnels travaillant dans les domaines visés acquièrent leurs qualifications non pas par le biais de l'éducation ou de la formation formelle, mais bien en exerçant sur le terrain** (apprentissage sur le tas), en s'appuyant sur leur expérience professionnelle antérieure ou sur les activités qu'elles ont pu exercer à titre bénévole, autrement dit, **par le biais de l'apprentissage non-formel ou informel**. L'acquisition de compétences ou de niveaux de qualification plus élevés se déroule donc principalement sur le terrain et très souvent **sans reconnaissance formelle ou institutionnelle** (= certification).

Le projet VALID-INFO se propose de répondre à cette situation problématique en offrant un parcours méthodologique d'auto-évaluation : l'objectif spécifique de l'initiative consiste par conséquent à offrir aux compétences liées au conseil en insertion professionnelle pour les personnes handicapées et à la médiation interculturelle/au travail de rue une :

- **visibilité ;**
- **valorisation ;**
- **amélioration ;**
- **reconnaissance ;**

dans la perspective de voir ces compétences reconnues, validées et certifiées à l'avenir.

Afin de parvenir à cet objectif, le projet a conçu, développé, testé et finalisé un parcours méthodologique ainsi qu'un ensemble d'instruments destinés à l'auto-évaluation des compétences, en se fondant sur une **approche multifonctionnelle** dans le sens où le parcours et les instruments servent **différents objectifs** et peuvent bénéficier à un grand nombre d'individus présentant divers profils.

Les différentes fonctions du parcours VALID-INFO énumérées ci-dessus appellent une description plus précise et un complément d'explications.

La visibilité des compétences, en premier lieu. Comme nous l'avons mentionné plus haut, la plupart des compétences liées aux professions de « conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées » et de « médiateur interculturel/travailleur de rue » sont mises en pratique au quotidien mais ne trouvent pas d'expression au travers d'un document formel de qualification. Ces compétences sont tacites, implicites, autrement dit, elles n'apparaissent pas de manière évidente et ne sont, dans certains cas, pas même perçues par leur détenteur. La reconstitution de la biographie personnelle, l'identification des compétences et du savoir-faire pertinents, ainsi que l'exercice d'auto-évaluation proposés par VALID-INFO ont pour objectif premier de mettre ces compétences en lumière, de les rendre visibles, « lisibles » par différentes personnes, transparentes.

75

La transparence est assurée car l'exercice d'auto-évaluation se fonde sur et se réfère à des cartes de compétences prédéfinies pour chacun des profils professionnels. Ces cartes retracent les grands domaines de compétences requises pour l'exercice des professions visées et présentent une description de chaque compétence, qui a valeur de référence pour le conseiller et le bénéficiaire tout au long de l'auto-évaluation.

La valorisation des compétences constitue la deuxième fonction du parcours VALID-INFO. Il convient non seulement d'identifier les connaissances, compétences et capacités des bénéficiaires, mais également de les valoriser au regard de l'exercice de leur profession. Il est nécessaire que les personnes qui prennent activement part au processus d'auto-évaluation aient conscience des compétences clé requises pour tra-

vailler en tant que « conseiller professionnel » ou « médiateur interculturel/travailleur de rue », et qu'elles accordent de l'importance (si symbolique soit-elle) aux compétences qu'elles possèdent, en les mettant en regard avec les compétences requises.

L'amélioration des compétences constitue la troisième fonction du parcours. L'auto-évaluation a pour but d'identifier les points forts et les points faibles du bénéficiaire afin de lui permettre (avec à terme l'implication de son responsable ou coordinateur) de comprendre quels sont les domaines à renforcer ou à approfondir, et par conséquent de planifier et mettre en œuvre une stratégie appropriée en vue de formation ultérieure ou de perfectionnement.

La reconnaissance des compétences constitue la quatrième fonction du parcours, elle est de nature plus englobante. Dans un premier temps, la reconnaissance par le bénéficiaire implique conscience de soi et autonomisation (processus aussi appelé « self-empowerment »), en lien avec l'exercice de la profession visée et les potentielles évolutions de carrière. Dans un deuxième temps, la reconnaissance par l'employeur implique une reconnaissance des capacités du travailleur et se manifeste par l'attribution de tâches à la hauteur de ces capacités, et d'une rémunération appropriée. Il s'agit en d'autres termes d'une reconnaissance socio-professionnelle, à défaut de la reconnaissance institutionnelle et formelle des compétences.

76

La conception du projet VALID-INFO n'a pas écarté les types de reconnaissance cités ci-dessus (institutionnelle et formelle) ; toutefois, il ne serait pas réaliste de les faire figurer parmi les fonctions effectives du projet. De fait, comme nous l'avons déjà précisé dans l'introduction du guide, les organisations partenaires ne sont pas investies de la compétence institutionnelle de validation de l'apprentissage non-formel et informel, ni habilitées à délivrer des certifications. **La méthodologie VALID-INFO sert donc de base pour une reconnaissance officielle à venir**, elle a été développée afin de déclencher et rendre possible les étapes ultérieures menant à la réalisation de cette reconnaissance, **mais n'est pas elle-même en mesure de donner directement lieu à une telle forme de reconnaissance.**

Ayant désormais clarifié les fonctions de la méthodologie VALID-INFO, il est plus aisé de comprendre le contenu de l'approche proposée. VALID-INFO propose un exercice d'auto-évaluation des compétences en lien avec deux profils professionnels (« conseiller professionnel » et « médiateur interculturel/travailleur de rue »), qui se déroule avec le soutien d'un spécialiste ou expert.

Pour mieux cerner cet exercice, il convient de préciser les points suivants :

- il ne s'agit pas d'un test de recrutement ;

- il ne s'agit pas d'un entretien d'évaluation ;
- Il ne s'agit pas d'un test de personnalité ;
- Il n'implique pas nécessairement de validation ni de reconnaissance des compétences acquises.

En revanche, **cette action a pour but de soutenir le travailleur dans son évolution professionnelle et les éventuelles formations ultérieures ou perfectionnement ;** par conséquent,

- c'est un service apporté aux personnes ;
- sur la base du volontariat ;
- il nécessite le consentement du bénéficiaire et peut être interrompu à tout moment ;
- c'est un service gratuit (il échoit à l'organisation désireuse de mettre en œuvre un tel processus de trouver les ressources suffisantes pour pouvoir le mener à bien sans recourir à la participation financière du bénéficiaire) ;
- les résultats appartiennent au bénéficiaire qui peut en faire usage afin de planifier des formations ultérieures ou un perfectionnement, ou de négocier un nouveau poste ou une meilleure rémunération.

77

La multifonctionnalité de l'approche se manifeste également à travers la multiplicité des effets positifs dont elle est porteuse.

Les personnes pouvant tirer parti de l'utilisation des outils VALID-INFO sont principalement des individus qui exercent déjà en tant que conseiller professionnel ou médiateur interculturel/travailleur de rue, ainsi que leurs employeurs. D'une manière plus générale, l'utilisation de ces instruments peut avoir un impact sur le marché du travail et le système éducatif et de formation.

Cette personne (= le bénéficiaire), peut recourir à cet outil afin de :

- documenter et fournir des informations concernant sa biographie personnelle et les compétences qu'elle possède, ce qui servira en cas d'orientation, d'intégration ou de réinsertion professionnelle, d'évolution de carrière, de perfectionnement ou formation ultérieure, de mobilité professionnelle et géographique ;
- rendre ses compétences visibles et transparentes, en particulier les compétences acquises lors de parcours d'apprentissage non-formels ou informels, ce qui accroît son employabilité et lui ouvre des opportunités de carrière tout en préparant le terrain en vue d'une validation et reconnaissance et/ou certification à venir ;

- promouvoir la conscience de soi et l'autonomisation, qui sont les fondements d'une meilleure planification des stratégies personnelles et professionnelles.

L'employeur (= le responsable ou coordinateur du bénéficiaire et l'institution d'origine) ainsi que le marché du travail peuvent recourir à cet outil afin de :

- rassembler des informations portant sur les études, la formation et le parcours professionnel de la personne concernée de manière plus directe et plus informelle que ce qu'offre la lecture d'un *curriculum vitae* ;
- mieux comprendre quelles sont les compétences détenues par la personne et ainsi contribuer à leur évaluation à travers une approche coopérative, de concert avec le bénéficiaire et le conseiller ;
- décider d'une affectation professionnelle en meilleure adéquation avec le passé, l'environnement et les attentes du bénéficiaire ;
- planifier des formations en entreprise et des initiatives ciblées permettant de développer les compétences requises pour le poste.

Cet outil n'est pas directement utilisable par le **système** (= l'offre d'enseignement et de formation professionnels, les organes habilités à délivrer des certifications) mais il peut toutefois être utile à titre de :

- base en vue de concevoir des programmes de formation sur mesure destinés aux conseillers professionnels pour personnes handicapées et aux médiateurs interculturels/travailleurs de rue ;
- source d'information au cours des procédures d'évaluation, de validation et de certification ;
- référence possible dans le cadre de la définition et/ou la mise à jour des normes professionnelles.

En outre, deux caractéristiques supplémentaires de l'approche méthodologique VALID-INFO méritent d'être soulignées : c'est une approche flexible et simple d'utilisation.

La flexibilité signifie que les outils ont été conçus de sorte qu'ils soient facilement adaptables :

- aux divers environnements institutionnels correspondant aux secteurs cible dans les pays partenaires (diverses natures, responsabilités, et structures des services de conseil, services d'emploi et des organisations assumant des activités de médiation interculturelle) ;

- aux diverses tâches, rôles et activités des profils professionnels visés dans des scénarios nationaux, régionaux ou sectoriels ;
- et par conséquent aux divers domaines de compétences associés aux profils cible dans chaque environnement ou contexte (qu'ils aient ou non un lien avec une norme reconnue) et aux variations dans l'importance que revêt chaque compétence spécifique en vue d'une qualification donnée ;
- aux divers rôles que peut jouer le conseiller qui soutient le processus d'auto-évaluation VALID-INFO (soutien « interventionniste » ou « discret » apporté au bénéficiaire).²⁷

La facilité d'usage signifie que l'outil est simple d'utilisation pour les organisations partenaires mais aussi et notamment pour d'autres institutions extérieures au partenariat VALID-INFO qui pourraient souhaiter monter un parcours d'auto-évaluation. De fait, ce guide a pour objectif de permettre une application large et simple de la méthodologie et des outils concrets élaborés au cours du projet. À cette fin, les partenaires ont effectué un test expérimental afin de vérifier l'efficacité et la fonctionnalité de l'approche proposée.

II.2 La structure de l'outil d'auto-évaluation VALID-INFO

Comme nous l'avons évoqué dans l'introduction, l'ensemble d'outils VALID-INFO comprend :

- le profil professionnel de « conseiller professionnel » ;
- l'outil d'évaluation correspondant ;
- le profil professionnel de « médiateur interculturel/travailleur de rue » ;
- l'outil d'évaluation correspondant.

Les grandes lignes des profils professionnels sont présentées dans le document *Le contexte*, qui est le premier produit du kit final VALID-INFO ; les **deux outils d'auto-évaluation** décrits sous ce chapitre sont disponibles en version intégrale en annexe du présent guide. Le contenu des outils est présenté dans les paragraphes qui suivent, le manuel d'utilisation est détaillé sous le Chapitre II.4. du guide.

Les deux outils d'auto-évaluation présentent une structure identique mais diffèrent par leur contenu, du fait de l'existence de domaines de compétences propres à chaque profession cible.

80

Les outils doivent permettre de rassembler différents types d'informations (études, expérience professionnelle, activités bénévoles, compétences développées, propositions de formation) et pouvoir être utilisés par différentes personnes : en premier lieu par le bénéficiaire, qui est propriétaire des informations contenues dans l'outil, ensuite par le conseiller et enfin par le responsable ou coordinateur du bénéficiaire ainsi que par l'organisation ou institution dont le bénéficiaire fait partie.

Les outils s'articulent en trois parties :

- **Partie 1 – la biographie** (partie commune aux deux outils) ;
- **Partie 2 – le questionnaire** (propre à chaque profil) ;
- **Partie 3 – les résultats** (partie commune aux deux outils).

Chaque outil est assorti d'une représentation graphique, une « **toile des compétences** » (propre à chaque profil) qui permet de visualiser l'ensemble des résultats de l'évaluation.

La Partie 1 commence par une **présentation** prédéfinie **des objectifs de l'outil**. Comme nous l'avons déjà mentionné, cet instrument a pour principale vocation d'ai-

der le bénéficiaire à cartographier ses compétences et à valoriser ainsi son « actif » individuel, tout en identifiant les domaines à améliorer lors de futures formations ou de perfectionnement. Cette partie se concentre principalement sur les compétences sociales et « éthiques » ainsi que sur les contextes non-formel et/ou informel d'acquisition de ces compétences.

La deuxième section est consacrée à recueillir l'**accord du bénéficiaire pour suivre le processus d'auto-évaluation** et constitue un élément essentiel au déroulement du processus. Si un tel accord n'est pas exprimé explicitement en début de processus, ou si, pour quelque raison que ce soit, la personne retire son accord au cours de l'auto-évaluation, il convient d'interrompre l'ensemble du processus.

La troisième section consigne les **données personnelles du bénéficiaire** (nom, âge, statut professionnel), et porte mention explicite du respect de la vie privée conformément au droit national et Européen en vigueur, de l'interdiction de transmettre les informations à un tiers et de l'interdiction d'utiliser ces informations à toute fin autre que l'auto-évaluation. Les bénéficiaires reçoivent en outre l'assurance qu'aucune information susceptible de donner lieu à un traitement discriminatoire ne sera consignée dans cet outil.

La quatrième section explore les principaux **domaines d'activité** du bénéficiaire, notamment les loisirs et centres d'intérêt (y compris les activités menées à titre bénévole), la famille (importance des liens familiaux pour le bénéficiaire, responsabilités familiales éventuellement assumées), les études et la vie professionnelle (qualifications, expérience professionnelle, préférences professionnelles, formations suivies). Cette section constitue une première introspection des terrains sur lesquels le bénéficiaire a pu développer ses compétences, c'est un contact initial destiné à briser la glace et à installer une bonne atmosphère de collaboration entre le conseiller et le bénéficiaire. Cette section peut durer plus ou moins longtemps selon l'éventail d'expériences dont dispose le bénéficiaire.

La Partie 2 constitue véritablement le cœur de l'outil et comprend le **questionnaire d'auto-évaluation et la toile des compétences**. Cette partie contient pour chaque profil professionnel une liste reprenant les **domaines de compétence** propres au profil et correspondant aux compétences clé requises pour l'exercice de la profession visée.

Les **domaines de compétence** pour le profil de « **conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées** » sont les suivants :

- Communication : empathie, écoute attentive, capacité à s'exprimer clairement ;

- Soutien : capacité à conseiller, à expliquer les exigences de travail, et à assurer un suivi ;
- Médiation : gestion de conflit, négociation ;
- Mise en réseau : travail en équipe, mise en place de partenariat, entretien du réseau ;
- Auto-organisation : organisation du travail, capacité d'apprentissage, capacité à s'auto-évaluer ;
- Tâches administratives : écriture, compétences informatiques ;
- Droit et administration : connaissance du marché du travail, de la législation en matière d'intégration par le travail des personnes handicapées, connaissance des services d'aide ;
- Connaissance des handicaps : connaissances « médicales », connaissances portant sur l'intégration des personnes handicapées sur le lieu de travail.

Les **domaines de compétence** pour le profil de « **médiateur interculturel/travailleur de rue** » sont les suivants :

- Communication : compétences en langues, capacité à s'exprimer clairement, écoute attentive, ouverture d'esprit ;
- Médiation : capacité d'analyse, intervention lors de situations critiques, sens du compromis, calme et patience ;
- Mise en réseau : cartographie des acteurs sociaux, lien avec les connaissances du réseau et mise à jour du réseau, coopération active ;
- Organisation : mise en place d'un plan de travail, accomplissement du rôle assigné, connaissance de la législation.

Le questionnaire contient une **brève description de chaque compétence** à laquelle le bénéficiaire se réfèrera afin de comprendre le contenu de l'acquis d'apprentissage correspondant et d'auto-évaluer son degré de maîtrise de la compétence visée. Ces descriptions sont conçues de sorte qu'elles remplissent deux critères essentiels : être **synthétique** et présenter une **structure homogène**. De fait, toutes les descriptions ont une longueur maximum de 5 lignes et offrent des informations concises et essentielles sur chaque compétence. En outre, la compétence est toujours exprimée sous la forme d'une action par un verbe conjugué à la 1^{ère} personne (« j'écoute et je comprends », « je montre et j'explique », etc.) assortie d'un objet et d'un contexte de référence (« je peux présenter des arguments à une autre personne ou à un groupe de

personnes et les convaincre facilement de mes positions », « je fixe des priorités et des objectifs et j'organise mes tâches et mon travail en fonction », etc.).

Les verbes renvoient à différents types d'action :

- **les activités opérationnelles** (par exemple : « suivre et vérifier régulièrement », « écrire des courriers et des emails », « utiliser différents logiciels ») ;
- **les activités de gestion** (par exemple : « fixer des priorités et des objectifs », « développer des partenariats », « utiliser le réseau d'acteurs sociaux ») ;
- **les activités cognitives** (par exemple : « être conscient de ses limites », « être capable de s'auto-former », « être capable de s'auto-évaluer ») ;
- **les activités relationnelles** (par exemple : « avoir de l'empathie », « écouter attentivement », « présenter clairement son point de vue et le défendre »).

Le caractère synthétique et la structure homogène des descriptions ont pour but d'aider les bénéficiaires qui n'auraient pas pleinement conscience des compétences qu'ils possèdent ou bien ne seraient pas habitués à l'exercice d'auto-évaluation. La présentation des profils professionnels²⁸ contient toutefois une description plus complète des compétences ; cette présentation est à la disposition du conseiller mais ne doit pas, en principe, être soumise aux bénéficiaires.

83

De toute évidence, les listes de compétences élaborées pour les deux profils professionnels n'ont pas vocation à être exhaustives : elles ont été mises au point par les organisations partenaires sur la base de leurs expériences respectives, des caractéristiques propres à leurs environnements opérationnels respectifs, et d'un large éventail d'entretiens réalisés avec des professionnels des secteurs visés.²⁹ C'est pourquoi une **question ouverte** est posée à la fin du questionnaire, qui permet au bénéficiaire de **mentionner d'autres compétences** qu'il ou elle considère utile dans le travail. Il va de soi que seules les compétences effectivement pertinentes pour l'exercice de la profession seront prises en compte. À cet effet, le conseiller devra analyser la pertinence et décider avec l'accord du bénéficiaire d'intégrer cette compétence à la liste le cas échéant.

Cette structure flexible peut en outre être utilisée afin d'adapter les domaines de compétence des deux profils professionnels à **toute aspect spécifique qui pourrait**

²⁸ Voir produit no. 1 : Le contexte.

²⁹ Les partenaires ont mené des entretiens auprès de 10 personnes/corps de profession (soit un total de 80 entretiens). Ces entretiens étaient centrés sur les activités des professions visées et les compétences requises qui ont été développées dans des contextes informels et non-formels. Les cartes des compétences résultent également d'une analyse de ces réponses.

découler des pratiques et systèmes nationaux, régionaux ou locaux. Le plan ici proposé peut notamment intégrer des domaines correspondants aux normes professionnelles et/ou de formation dans les contextes où de telles normes sont existantes.

Les compétences sont premièrement identifiées, analysées en profondeur, discutées puis évaluées. Le **témoignage des compétences**, qui intervient dans le questionnaire juste après la liste des compétences, a pour objectif de compléter l'exploration des compétences en l'enrichissant d'exemples concrets de situations réelles dans lesquelles ces compétences sont appliquées. Tous les exemples mentionnés doivent comporter des informations portant sur :

- le contexte ;
- l'objectif ;
- l'action ;
- le résultat.

Pour réaliser l'auto-évaluation, le bénéficiaire devra lui-même exprimer son niveau de maîtrise de la compétence visée en s'attribuant une note de 1 à 4 pour chacune des compétences proposées. Le **système de notation**³⁰ est constitué de la manière suivante :

- **1 = Très difficile** (le degré de maîtrise et de réalisation des actions est faible ou approximatif) ;
- **2 = Difficile** (le degré de maîtrise et de réalisation des actions est partiel ou hésitant) ;
- **3 = Facile** (le degré de maîtrise et de réalisation des actions est facilement atteint) ;
- **4 = Très facile** (le degré de maîtrise et de réalisation des actions est quasi infaillible).

L'échelle de 4 notes a été choisie car elle ne permet pas de note médiane. Le bénéficiaire se voit donc dans l'obligation d'effectuer un choix clair, ce qui permet de distinguer sans équivoque les forces et faiblesses individuelles, distinction utile en vue d'une action ou mesure de suivi ultérieure à l'évaluation.

Il convient cependant de préciser que la **notation** a pour seul objectif de fournir des **points de référence concrets au bénéficiaire** lors de l'évaluation de ses compétences. À l'issue du processus, le résultat de l'exercice est la toile des compétences

30 Labruffe, A. (2009). Les nouveaux outils de l'évaluation des compétences. Paris : AFNOR.

dûment complétée. **Il n'est pas question d'attribuer une note finale** car l'exercice d'auto-évaluation n'est pas un examen. Il vise à stimuler la conscience de soi et non pas à obtenir une qualification.

En plus de s'attribuer une note pour chaque compétence, le bénéficiaire doit être amené à réfléchir à et à mentionner le **contexte dans lequel ces compétences ont été acquises**, notamment à indiquer si elles ont été obtenues lors de parcours formels d'enseignement et de de formation (F) (et ont donc probablement déjà fait l'objet d'une certification dont le bénéficiaire peut fournir la preuve) ou lors d'un apprentissage non-formel (NF) et/ou informel (I).

Une fois l'évaluation accomplie, les résultats sont résumés sous la **Partie 3** de l'outil et visualisés globalement sous la forme d'une **toile des compétences**. Ces **résultats** consistent à identifier et à consigner les :

- points forts ;
- points à développer ;
- propositions d'action.

Les propositions d'action sont en principe centrées sur les formations ou programmes de perfectionnement que le bénéficiaire pourra suivre ultérieurement afin de compléter ses qualifications. Elles comprennent également des suggestions d'évolution de carrière et de validation/certification de compétences non-formelles et informelles.

85

La **toile des compétences** qui est jointe à l'outil d'auto-évaluation est en réalité partie intégrante (et même un élément central) de l'outil. De fait, cette représentation graphique remplit différents objectifs :

- elle permet d'ancrer dans la représentation visuelle et dans l'esprit du bénéficiaire une « cartographie » des compétences évaluées et offre ainsi une vue d'ensemble aussi intéressante qu'instructive dans la mesure où les résultats individuels renvoient à des compétences distinctes ;
- elle aide à maintenir un haut niveau d'attention durant l'entretien (si elle est utilisée parallèlement) car elle représente clairement le chemin parcouru et celui qui reste à parcourir ;
- elle permet de stimuler la motivation qui est essentielle pour garantir l'implication et l'engagement des bénéficiaires ;
- elle offre une vue globale sur l'ensemble de l'évaluation et permet ainsi de tirer des conclusions plus modérées et relatives que celles résultant d'un travail linéaire. Par

conséquent, elle permet de mettre clairement en évidence les domaines de compétence plus ou moins maîtrisés et offre la possibilité de juxtaposer aisément différentes évaluations portant sur une même personne.

II.3 Rôle et compétences du conseiller

La méthodologie VALID-INFO propose un processus d'auto-évaluation des compétences au cours duquel le bénéficiaire reçoit le soutien d'un conseiller.

Les conseillers mettent leurs connaissances et leurs compétences au service de la personne bénéficiaire afin de **l'aider à sélectionner et analyser les informations, de mener à bien l'évaluation et de formaliser les résultats**. Si le bénéficiaire reste responsable du déroulement du processus et propriétaire des résultats, l'expert peut toutefois jouer un rôle déterminant pour la réussite du processus.

Dans cette optique, le partenariat VALID-INFO s'est entretenu auprès d'un vaste éventail d'interlocuteurs au sujet de **la portée et de l'interprétation d'un tel rôle**, en se fondant sur les compétences institutionnelles des services de conseil dans les pays partenaires concernés, sur les objectifs spécifiques propres à chaque campagne d'auto-évaluation, sur la demande existante et sur l'approche adoptée par les différents conseillers. Il existe une vaste palette de comportements différents ; toutefois, afin de fournir une analyse simple et lisible, deux prises de position ou attitudes possibles (qui jouissent d'une égale légitimité), ont été retenues :

- **le rôle « discret »** du conseiller ;
- **le rôle « interventionniste »** du conseiller.

Selon la première interprétation, le conseiller joue un **rôle discret** : il se limite à expliquer l'ensemble de l'exercice d'auto-évaluation et clarifie si nécessaire le contenu des compétences visées ; il apporte son assistance à la demande du bénéficiaire. Le conseiller adopte une position discrète et évite tout comportement proactif (notamment au cours de l'évaluation). Selon cette conception, le bénéficiaire est seul acteur de l'évaluation, la notation des différentes compétences reste de son ressort et le conseiller ne doit pas intervenir dans son jugement. Le conseiller veille uniquement à ce que les objectifs soient atteints et au respect du calendrier et des délais fixés.

En revanche, **l'interprétation interventionniste** confère une plus forte implication au conseiller, notamment durant la phase d'évaluation, tout en laissant le bénéficiaire entièrement responsable du processus. Cette conception du rôle du conseiller se fonde sur l'ambition de mener une évaluation aussi objective que possible, qui requiert une étroite coopération entre le bénéficiaire et le conseiller. L'évaluation est le fruit d'une décision commune (codécision) dans la mesure où l'expert est en droit d'intervenir et de guider la personne bénéficiaire afin qu'elle émette un jugement impartial.

Quelle que soit l'approche choisie, il n'en demeure pas moins que le conseiller assumant cette tâche subtile doit impérativement faire preuve de maturité, de disponibilité et d'ouverture d'esprit, mais également disposer d'un **bagage contextuel adéquat et pertinent** et d'une **pleine maîtrise des connaissances et compétences spécialisées requises**.

Le conseiller doit notamment être un **professionnel du secteur social** muni de compétences de haut niveau et d'une expérience solide dans ce domaine. Il ne fait pas partie de l'organisation dont le bénéficiaire est issu. S'il n'est pas interdit que le bénéficiaire et le conseiller se connaissent personnellement, il convient dans un tel cas (survenu de fait lors du test expérimental) de prendre des mesures garantissant l'objectivité absolue du jugement.

Les **connaissances requises** consistent pour le conseiller à maîtriser des informations précises concernant :

- le marché du travail : caractéristiques et tendances dominantes du marché du travail dans le contexte géographique visé ;
- les services d'orientation et de conseil : structure et responsabilités institutionnelles de ces services ;
- les professions visées et les cursus correspondants : principaux domaines de compétence nécessaires pour pouvoir exercer en tant que conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées et médiateur interculturel/travailleur de rue, et cursus existants (formels, non-formels, informels) permettant d'acquérir ces compétences ;
- l'offre de formations disponible : possibles formations existantes ou institutions d'orientation, de conseil ou de formation pertinentes vers lesquelles orienter le bénéficiaire ;
- les procédures existantes et organes compétents habilités à évaluer, valider, reconnaître et certifier les compétences.

Les **compétences requises** pour le conseiller imposent que ce dernier soit en mesure de :

- diriger l'entretien avec le bénéficiaire (et l'entretien avec son/sa responsable ou coordinateur le cas échéant) en employant un solide bagage de connaissances théoriques, une technique adéquate et le comportement éthique nécessaire ;

- établir la confiance mutuelle ainsi qu'une atmosphère de coopération entre conseiller et bénéficiaire ;
- reconnaître les caractéristiques particulières et traits distinctifs propres à chaque bénéficiaire ;
- adapter son attitude en fonction de l'objectif poursuivi, des caractéristiques propres à chaque bénéficiaire et de toute situation particulière susceptible de survenir ;
- faire preuve d'empathie à l'égard du bénéficiaire ;
- poser et résoudre les problèmes ;
- placer le bénéficiaire dans la position « d'acteur effectif » de l'évaluation et lui permettre d'exprimer son approche personnelle selon un mode qui lui est propre ;
- distinguer son analyse et son point de vue de celui du bénéficiaire ;
- distinguer les faits des opinions ;
- aider le bénéficiaire à saisir la distance qui sépare la représentation de ces compétences de leur acquisition réelle ;
- guider le bénéficiaire dans l'identification des compétences qu'il possède mais aussi des conditions de transférabilité de ces compétences ;
- formuler un diagnostic des besoins de formation ;
- proposer des interprétations et des programmes d'action et en discuter avec le bénéficiaire ;
- gérer les informations collectées dans le respect de la législation relative à la protection de la vie privée.

89

Pour conclure, le conseiller peut être perçu comme un **facilitateur investi du rôle d'encourager, soutenir et accompagner le bénéficiaire dans son parcours**. Au vu de cette fonction, il devra faciliter les processus progressifs de prise de conscience de soi et d'autonomisation du bénéficiaire, et agira tel un **catalyseur de croissance personnelle et professionnelle**.

II.4 Les étapes du processus

Le parcours méthodologique VALID-INFO propose **huit étapes** spécifiques distinctes :

1. Organisation, information et promotion ;
2. Accueil des bénéficiaires ;
3. Reconstitution de la biographie du bénéficiaire ;
4. Exploration des compétences : identification et sélection des compétences pertinentes ;
5. Témoignage des compétences ;
6. Auto-évaluation ;
7. Rassemblement des résultats et définition des actions à venir ;
8. Documentation de l'expérience.

Ces huit étapes se regroupent en **trois phases principales** :

- Préparation ;
- Évaluation ;
- Retours.

90

Le graphique ci-dessous offre une représentation visuelle du parcours.

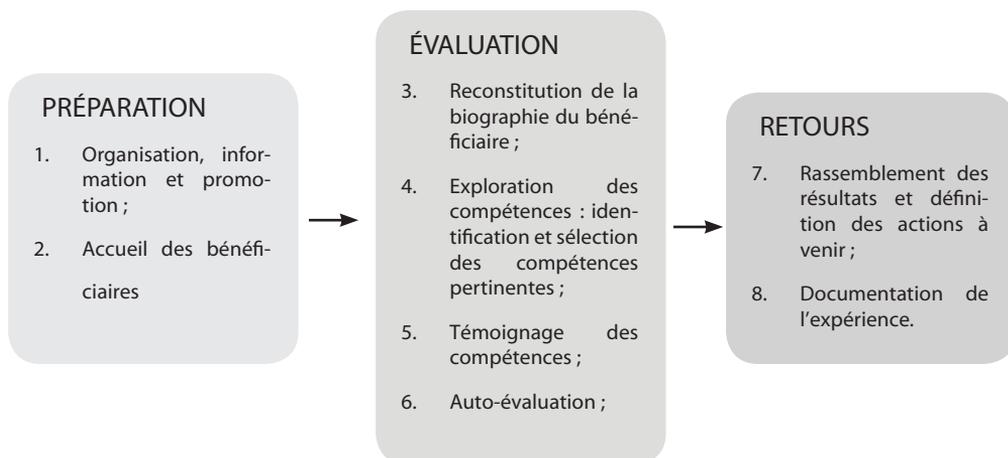


Fig. 1 – Le parcours méthodologique VALID-INFO

Le parcours s'articule en séquences chronologiques dont il convient de suivre le déroulement tout en maintenant une certaine flexibilité. Il arrive dans les faits que certaines étapes soient réalisées simultanément (par exemple, l'exploration et le témoignage des compétences) ; dans certains cas ou circonstances particulières, l'attitude du bénéficiaire et la sensibilité du conseiller pourront aboutir à la décision de passer librement d'une étape à l'autre.

Pour chaque étape, la fiche d'information présente :

- la trame des **objectifs propres** à cette étape ;
- la liste des **activités** à effectuer ;
- une série d'**indications méthodologiques** ;
- une liste de **références et sources** sur lesquelles s'appuyer afin de mener à bien ces activités ;
- la **description de l'étape concernée**.

Chaque fiche d'information est une unité cohérente et présente des indications pertinentes qui se prêtent à un usage au cas par cas, adapté en fonction des besoins particuliers. C'est pourquoi, dans un but de clarté, certaines informations déjà présentées dans le texte sont également reprises dans la feuille d'information correspondante.

1^{ère} ÉTAPE : ORGANISATION, INFORMATION et PROMOTION

OBJECTIFS

- Organiser les activités
- Sensibiliser aux outils VALID-INFO et aux possibilités qu'ils ouvrent
- Lancer la campagne d'auto-évaluation
- Sonder la demande et sélectionner les bénéficiaires

ACTIVITÉS

- Définition du programme de travail (ressources humaines et financières, calendrier, canaux d'information et diffusion de l'information, actifs technologiques)
- Identification de potentiels bénéficiaires cible
- Organisation et lancement de campagnes d'information
- Production de brochures d'information
- Production d'instructions préalables pour les bénéficiaires
- Production d'outils TIC (site ou page internet dédié(e), développement de versions en ligne des outils VALID-INFO) (si possible, en fonction des ressources)
- Publicité dans les journaux, à la télévision, à la radio, etc.
- Organisation d'évènements à but informatif (si possible, en fonction des ressources)
- Organisation de rencontres préalables avec les responsables/coordonateurs des bénéficiaires (seulement s'ils sont impliqués dans l'exercice)
- Nomination de l'équipe de conseillers
- Formation spécifique portant sur l'utilisation des outils VALID-INFO pour les conseillers (si nécessaire)
- Réception des candidatures
- Sélection des bénéficiaires

INDICATIONS MÉTHODOLOGIQUES

- Il convient de mettre en place et de présenter l'exercice d'auto-évaluation VALID-INFO comme un service à la personne (rendu sur la base du volontariat, gratuitement et sur accord du bénéficiaire).

- Il convient de clairement préciser au préalable le champ d'application de l'exercice afin d'éviter tout malentendu et de garantir une sélection ciblée des bénéficiaires (clarifier notamment le fait que l'exercice s'apparente à un bilan de compétences et n'implique ni validation, ni reconnaissance, ni certification des compétences).
- Les bénéficiaires potentiels sont en principes des professionnels déjà actifs dans les secteurs visés (conseil en insertion professionnelle pour les personnes handicapées et médiation interculturelle/travail de rue) ; en cas de candidature de jeunes qui entrent sur le marché du travail, il convient au préalable d'adapter la structure et le contenu des outils VALID-INFO.
- Le service peut être activé sur initiative de bénéficiaires particuliers (option A) ou bien à la suite d'accords institutionnels passés avec l'organisation à laquelle appartient le bénéficiaire (option B) -> l'option B peut faciliter le processus en vue de la validation des compétences.
- Il convient d'articuler les canaux et les outils d'information (combinaison événements, documentation sur papier, outils TIC) et de les adapter au contexte local et aux groupes cible particuliers.
- Si des séminaires d'information spécifiques sont organisés, il convient de veiller à ce qu'ils s'adressent à des groupes cible homogènes de bénéficiaires potentiels (présentant des caractéristiques et des besoins communs).

RÉFÉRENCES /SOURCES D'INFORMATION

- Services locaux et territoriaux (orientation, conseil, agences pour l'emploi, etc.) et réseaux
- Bases de données, Mailing listes de parties prenantes et de bénéficiaires potentiels
- Accords institutionnels avec les organisations des bénéficiaires (le cas échéant)

DESCRIPTION DE L'ÉTAPE

La première étape est consacrée principalement à préparer la mise en œuvre du service d'auto-évaluation et à organiser les activités connexes.

Trois domaines d'activité principaux sont visés :

1. Identification des ressources disponibles

Le service est gratuit pour les bénéficiaires. Il est par conséquent nécessaire d'identifier les sources de financements spécifiques permettant sa mise en œuvre : ceci peut impliquer le recours à des financements publics (locaux, régionaux, européens) ou à

des sponsors privés, la préparation de demandes de bourses, l'élaboration de projets sur mesure ou d'autres formes de financement en fonction du contexte et des possibilités locales.

Les ressources financières disponibles orienteront la conception concrète du service et définiront notamment :

- l'ampleur et l'articulation de la campagne d'information ;
- le nombre de bénéficiaires potentiels à cibler (et de bénéficiaires réels à sélectionner) ;
- le nombre d'experts impliqués dans l'équipe de conseillers ;
- le nombre total de journées de travail consacrées à la prestation du service ;
- la durée limite maximum de chaque session individuelle d'auto-évaluation ;
- le degré d'implication du responsable/coordonateur du bénéficiaire.

Les ressources humaines comprennent bien sûr les conseillers mais également les responsables du service de conseil et l'équipe administrative.

94

Les conseillers sont des experts munis d'une solide expérience dans le domaine et dotés des connaissances et compétences pertinentes (voir la liste des connaissances et compétences sous le Chapitre II.3). Ils ne seront pas nécessairement familiarisés avec les outils VALID-INFO, l'organisation de sessions de formation portant sur l'utilisation et le rôle de cet instrument peut donc s'avérer judicieuse (« discret ou interventionniste », voir Chapitre II.3). Les sessions de formation apporteront des explications détaillées concernant la structure et le contenu des outils, notamment les liens à créer entre les différentes sections ; elles informeront des expériences passées réalisées à l'aide des outils VALID-INFO (test expérimental au moins) et mettront en lumière les principaux éléments décisifs ; une simulation du processus est également envisageable pour les tâches les plus délicates.

Le service peut être activé sur initiative de bénéficiaires particuliers (option A) ou bien dans le cadre d'accords institutionnels passés avec l'organisation à laquelle appartient le bénéficiaire (option B). Cette dernière option implique une étape de préparation plus exigeante dans la mesure où il est recommandé qu'un accord formel spécifique soit prévu à cette fin, cette option B peut en outre garantir une reconnaissance plus large des résultats de l'exercice d'auto-évaluation (au niveau professionnel dans un premier temps, le niveau institutionnel n'étant pas encore garanti) et ouvrir ainsi la voie à une procédure de validation des compétences. Si l'option B est choisie, on peut

envisager une évaluation externe du bénéficiaire par son responsable/coordonateur qui s'ajoutera à l'auto-évaluation afin de garantir une plus grande objectivité dans le jugement et de croiser les réponses individuelles afin de les confirmer.

2. Mise en œuvre de la campagne d'information et de promotion

La campagne d'information est conçue pour servir trois objectifs :

- promouvoir l'outil VALID-INFO auprès des bénéficiaires potentiels dans les contextes visés ;
- clarifier le but de l'exercice d'auto-évaluation afin de sonder la demande et d'éviter les clients potentiels qui ne correspondent pas à ce service ou qui recherchent un service différent ;
- fournir des informations détaillées concernant le fonctionnement du processus d'auto-évaluation.

La campagne se concentrera sur les informations pertinentes concernant le service VALID-INFO et sur la présentation de ces informations qui s'adapte en fonction des contextes particuliers, des groupes cible et des ressources.

Sur la base des ressources disponibles, les activités connexes pourront comprendre : la production de matériel d'information sur support papier (brochures, dépliants, posters, etc.), la production d'outils TIC dédiés (site ou page internet dédiés, développement de versions en ligne de l'outil VALID-INFO), l'organisation de séminaires de lancement destinés au public cible et aux autorités locales.

95

Outre le matériel d'information, il est nécessaire d'élaborer une série d'instructions préalables destinées aux bénéficiaires, expliquant en détail les objectifs de l'exercice, les différentes étapes du processus et les résultats escomptés. Ces instructions seront de préférence communiquées aux bénéficiaires sélectionnés dans un délai raisonnable avant le début du processus, afin que ces derniers aient le temps de les lire attentivement et, le cas échéant, de poser des questions lors de leur première rencontre avec le conseiller. En revanche, il est recommandé de ne pas transmettre le questionnaire d'auto-évaluation au bénéficiaire afin d'éviter que l'entretien ne soit préparé au préalable, ce qui influencerait sur l'évaluation.

3. Premier sondage de la demande et sélection des bénéficiaires réels

En premier lieu, la campagne d'information précise explicitement que le service proposé s'apparente à un *bilan de compétences*, qu'il a pour but de promouvoir la conscience de soi, l'autonomisation et la transparence des compétences déjà acquises

en vue d'une meilleure valorisation du bénéficiaire dans sa profession et, de manière plus générale, sur le marché du travail. L'exercice mène à une reconnaissance personnelle et professionnelle des compétences (c'est son ambition), mais ne peut donner lieu à une reconnaissance, validation ou certification formelle que seules les autorités compétentes sont habilitées à délivrer. Toutefois, la méthodologie VALID-INFO propose des normes spécifiques mises en œuvre tout au long du processus et lors de la phase finale ; celles-ci pourront servir de point de départ à l'éventuelle activation d'une procédure de validation à venir.

Deuxièmement, la campagne d'information mentionne clairement ses principaux groupes cible, soit les professionnels déjà en activité dans les domaines visés (conseil en insertion professionnelle pour les personnes handicapées et médiation interculturelle/travail de rue), susceptibles de manquer de qualifications formelles en dépit d'une expérience solide et de compétences appropriée acquises principalement lors de leur exercice sur le terrain. Les jeunes entrant sur le marché du travail et les travailleurs cherchant à faire certifier des compétences développées dans des contextes non-formels et informels doivent en principe s'adresser à d'autres services (orientation, conseil, agences pour l'emploi, services sociaux, organismes de certification, etc.).

96

Les bénéficiaires présentant les qualités requises devront soumettre formellement leur candidature (ceci est également nécessaire afin de quantifier la demande, d'organiser les services et d'estimer le nombre de demandes qui peuvent réellement être traitées) en déposant un dossier contenant les informations et données de base. Une sélection peut être envisagée en cas de demande trop importante pour la capacité réelle du service.

Les bénéficiaires sélectionnés recevront des informations supplémentaires (et des instructions préalables) et il sera convenu de la date de leur premier entretien avec le conseiller.

2^e ÉTAPE : ACCUEIL DES BÉNÉFICIAIRES

OBJECTIFS

- Analyser les besoins spécifiques du bénéficiaire
- Présenter au bénéficiaire les objectifs, les attentes, le parcours méthodologique et les résultats escomptés

ACTIVITÉS

- Accueil du bénéficiaire sélectionné
- Présentation du conseiller
- Collecte et analyse des besoins, motivations et attentes du bénéficiaire
- Sondage plus approfondi de la demande
- Rapide présentation du profil professionnel cible (conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées ou médiateur interculturel/travailleur de rue)
- Présentation des objectifs, du parcours méthodologique et des résultats escomptés de VALID-INFO
- Introduction à l'outil d'auto-évaluation VALID-INFO (caractéristiques et valeur)
- Clarification des doutes éventuels
- Formalisation d'un accord entre le conseiller et le bénéficiaire

INDICATIONS MÉTHODOLOGIQUES

- Les modalités particulières de l'accueil sont à définir en fonction des ressources disponibles et de la situation financière du prestataire de service. Dans tous les cas, il est nécessaire d'offrir une qualité d'accueil adaptée en termes d'information et de relation avec le client-bénéficiaire.
- L'accueil et l'auto-évaluation qui suivra peuvent se dérouler dans diverses circonstances et conditions, principalement lors d'entretiens particuliers ou bien de sessions collectives. La première option est préférable pour des raisons de protection de la vie privée et afin d'éviter compétition et l'émulation entre les bénéficiaires, menant à une surestimation des compétences.
- Dans le cas où l'organisation du bénéficiaire est impliquée dans le processus, une deuxième rencontre avec le responsable/coordonateur est envisageable afin de formaliser les retours ou, autre possibilité, le responsable/coordonateur peut examiner

l'auto-évaluation réalisée par le bénéficiaire (voir aussi Étape 8).

- Le conseiller dispose d'une large palette d'interventions possibles durant le processus (voir le rôle « discret » ou « interventionniste » du conseiller sous le Chapitre II.3) à adapter selon le mandat spécifique qui lui aura été confié.
- L'exercice VALID-INFO étant mené sur une base volontaire, l'accord du bénéficiaire est nécessaire à toutes les étapes du processus.
- La durée des entretiens sera harmonisée et sera la même pour tous les bénéficiaires.

RÉFÉRENCES /SOURCES D'INFORMATION

- Mailing liste des bénéficiaires sélectionnés
- Instructions préalables déjà fournies aux bénéficiaires
- Carte des compétences pour le profil professionnel cible
- Intégralité de l'outil d'auto-évaluation VALID-INFO
- Partie 1- section 1 et 2 de l'outil d'auto-évaluation VALID-INFO

DESCRIPTION DE L'ÉTAPE

98

La deuxième étape est principalement centrée sur l'établissement de la relation entre le client-bénéficiaire du service et le prestataire de service-conseiller. Cette étape est extrêmement délicate et stratégique : l'instauration d'un climat de coopération et de confiance mutuelle est essentielle au bon déroulement, à l'efficacité et à la réussite du service.

À cet effet, il convient que le conseiller adopte :

- une attitude positive ;
- une position neutre vis à vis des informations traitées (éviter tout jugement, l'auto-évaluation n'est pas un examen) ;
- et qu'il respecte la vie privée personnelle.

Le bénéficiaire garantira pour sa part :

- la précision des informations fournies ;
- l'objectivité dans le jugement, dans la mesure du possible.

La configuration idéale est un entretien particulier entre le conseiller et le bénéficiaire (la présence d'autres professionnels et assistants pouvant être perçue comme un co-

mité d'évaluation). Il est préférable que les deux personnes soient assises l'une à côté de l'autre plutôt que l'une en face de l'autre afin d'éviter que l'entretien ne s'apparente à un examen. Le conseiller prendra des notes et consignera les informations fournies dans l'outil VALID-INFO. Le bénéficiaire pourra voir ces notes et exprimer son accord quant à leur contenu avant leur inscription définitive. La transparence du processus est aussi importante que le climat de coopération.

Cette étape vise trois domaines d'activité principaux :

1. Accueil et analyse des besoins

À la date convenue, les conseillers reçoivent les bénéficiaires sélectionnés, se présentent et présentent leur rôle dans le processus.

Il convient ensuite d'explorer les caractéristiques particulières propres au bénéficiaire afin de pouvoir sonder la demande et éventuellement orienter le bénéficiaire vers d'autres services (orientation, conseil, aide sociale, services pour l'emploi, etc.) le cas échéant. Des questions clé à valeur de « filtre » sont posées à cet effet. L'analyse nécessite la collecte de données concernant le bénéficiaire, notamment : sa motivation (explicite et implicite), ses besoins personnels, professionnels et de formation, sa planification de carrière, ainsi que toute autre information jugée pertinente dans ce but. Il est essentiel d'avoir conscience des caractéristiques propres à chaque bénéficiaire afin de garantir un service ciblé.

2. Introduction à l'outil

Après avoir clarifié les attentes personnelles et confirmé leur compatibilité avec les objectifs de l'approche VALID-INFO, le conseiller peut passer à la présentation des objectifs, du parcours méthodologique et des résultats escomptés du processus d'auto-évaluation.

À cette étape, le questionnaire d'auto-évaluation et la toile des compétences peuvent être remis au bénéficiaire et expliqués en détails. Il convient notamment d'expliquer clairement que les résultats sont élaborés sur la base des trois parties de l'outil : la toile des compétences figurant à la fin de l'outil offre au bénéficiaire une vue d'ensemble globale et agréable de ses points forts et points faibles dans des domaines divers. L'opinion finale du conseiller sera élaborée au travers d'un parcours complexe (un mélange alliant les affirmations, les exemples et les antécédents professionnels mentionnés par le bénéficiaire) et ne se fonde pas sur des signes plus ou moins évidents.

Une explication des grands traits des profils professionnels ciblés (conseiller profes-

sionnel ou médiateur interculturel/travailleur de rue) s'impose. Il n'est en revanche pas nécessaire de remettre la carte des compétences au bénéficiaire : le conseiller doit en avoir connaissance et elle doit être disponible en cas de besoin. Il convient que le bénéficiaire soit conscient que les compétences dont il sera question durant l'entretien sont les compétences requises habituellement pour l'exercice de la profession visée, et que l'auto-évaluation sera donc menée en lien avec ces compétences. En d'autres termes, ce sont les compétences dont le bénéficiaire DOIT disposer pour pouvoir exercer la profession ; s'il ne possède PAS DU TOUT certaines de ces compétences, ou n'en a pas une maîtrise satisfaisante, il sera nécessaire de recourir à une formation supplémentaire.

Par ailleurs, le conseiller doit avoir pleinement conscience des caractéristiques propres à chaque profession, et notamment des différences entre les deux profils visés.

3. Formulation de l'accord entre le conseiller et le bénéficiaire

Le conseiller récapitule les attentes et besoins du bénéficiaire et résume l'objectif poursuivi lors de l'exercice. Le temps et les modalités pour ce faire sont communiqués au bénéficiaire. Il convient d'éclaircir minutieusement tous les doutes éventuels afin d'éviter les malentendus ultérieurs.

100

L'accord ainsi obtenu concernant les objectifs, les résultats escomptés et le processus méthodologique de même que l'engagement mutuel à coopérer dans la transparence est formalisé (voir Partie 1 – deuxième section de l'outil). Un tel accord encourage la responsabilité mutuelle partagée par le conseiller et le bénéficiaire.

Les partenaires du projet VALID-INFO ont convenu que la **durée globale proposée pour un entretien** devrait avoisiner les **2 heures**. La répartition suivante des différentes phases de l'entretien est proposée et tolère une mise en œuvre flexible :

- Partie 1 – Biographie : 15 à 25 minutes ;
- Partie 2 – Questionnaire d'auto-évaluation : 60 à 80 minutes ;
- Partie 3 – Résultats : 20 à 40 minutes.

3^e ÉTAPE : RECONSTITUTION DE LA BIOGRAPHIE DU BÉNÉFICIAIRE

OBJECTIFS

- Briser la glace
- Rassembler des informations concernant l'expérience du bénéficiaire
- Analyser et valoriser les informations collectées qui seront la base de l'identification des compétences à suivre

ACTIVITÉS

Reconstitution et consignation des :

- loisirs et centres d'intérêt du bénéficiaire (y compris les activités exercées à titre bénévole) ;
- responsabilités familiales du bénéficiaire ;
- parcours scolaire et professionnel du bénéficiaire.

INDICATIONS MÉTHODOLOGIQUES

- Il convient d'appliquer la méthode biographique afin de reconstituer l'expérience : laisser parler librement le bénéficiaire des trois principaux domaines visés sous cette section de l'outil et intervenir afin de centrer la description sur les questions pertinentes en termes de compétences employées (sur le mode de la conversation plutôt que de l'entretien).
- Des catégories descriptives spécifiques guideront la présentation des domaines visés ici
- La structure de l'outil VALID-INFO sera suivie avec flexibilité : le conseiller doit être disposé à et être en mesure de passer d'une section à une autre de l'outil afin de rassembler toutes les informations pertinentes en veillant à ce que le bénéficiaire soit à son aise.

101

RÉFÉRENCES /SOURCES D'INFORMATION

- Partie 1 – sections 3 et 4 de l'outil d'auto-évaluation VALID-INFO
- Législation en vigueur sur la protection des données personnelles/de la vie privée

DESCRIPTION DE L'ÉTAPE

Cette étape marque l'entrée dans la partie centrale du processus : le bénéficiaire décrit son expérience tandis que le conseiller écoute et prend des notes. Les deux personnes

commencent à jouer leurs rôles respectifs dans la relation et posent les bases de la coopération : c'est un temps dédié à **briser la glace et instaurer une bonne coopération**, une approche large et générale de la question des compétences (possédées et à acquérir), qui s'affine progressivement pour parvenir aux étapes suivantes. L'établissement d'une interaction efficace prime alors sur le contenu même de cette interaction. De fait, la plupart des informations à rassembler sont celles que l'on retrouve dans un *curriculum vitae* classique : la valeur ajoutée de cet exercice réside dans l'échange personnel qui a lieu entre le conseiller et le bénéficiaire, et dans la possibilité d'analyser l'expérience sous la perspective des compétences réelles requises pour exercer la profession visée.

En principe, le bénéficiaire doit pouvoir parler librement et le conseiller doit intervenir à tout moment dès lors qu'il est nécessaire d'orienter la description, de mettre l'accent sur certains aspects particuliers, de demander un complément d'information, clarifier un point ou vérifier d'éventuelles incohérences.

Le bénéficiaire commence par se présenter, décline son âge et son statut professionnel (actif ou non actif, nombre d'années d'expérience professionnelle et autres points pertinents le cas échéant). il convient ensuite d'explorer les champs d'activité. Comme nous l'avons souligné auparavant, trois grands domaines sont visés sous cette section :

- **loisirs et centres d'intérêt ;**
- **famille;**
- **études et expérience professionnelle.**

Ces domaines doivent permettre de reconstruire le fil des compétences acquises dans tous les contextes possibles :

- formel -> études
- non-formel -> expérience professionnelle
- informel -> loisirs (y compris les activités bénévoles) et famille.

L'outil VALID-INFO ayant pour principal objectif de valoriser l'apprentissage non-formel et informel, ces deux dimensions feront l'objet d'une attention particulière.

Il n'est pas obligatoire d'observer strictement l'ordre des domaines proposé par l'outil d'auto-évaluation VALID-INFO (« loisirs – familles-études-statut professionnel »), bien au contraire, cet ordre sera adapté à la situation particulière et à la relation instaurée avec chaque bénéficiaire. Il est par exemple possible de suivre l'ordre des séquences « études-statut professionnel-loisirs-famille » si l'on considère que cela permet d'éta-

blir progressivement la confiance (par exemple dans le cas où la situation familiale du bénéficiaire est complexe et où parler de sa vie privée met ce dernier dans l'embarras). À tout instant, il peut être utile d'informer le bénéficiaire de l'objectif de cette section du questionnaire et de préciser qu'elle est spécialement consacrée à l'exploration et à la valorisation des compétences non-formelles et informelles, de sorte que la présentation ne soit pas générale mais bien orientée selon ce but, sans quoi l'on encourt le risque d'accumuler des informations non-pertinentes et de créer une situation embarrassante. Les questions ne doivent en aucun cas être ressenties comme des interrogations intrusives ou d'ordre trop privé : si cela se produisait, le conseiller devrait immédiatement passer au point suivant.

Certaines **catégories de la description de chaque domaine** peuvent être utiles au bénéficiaire et au conseiller.

Pour les études :

- intitulé de la/des qualification/s acquise/s dans le système d'éducation formelle ;
- niveau de qualification conformément à la classification nationale ou internationale ;
- principaux sujets et compétences professionnelles couverts (en lien avec l'acquisition éventuelle de compétences formelles ayant trait à l'exercice de la profession) ;
- type, contenu et durée des cours et formations suivis.

103

Pour l'expérience professionnelle :

- nom de l'entreprise ;
- secteurs d'activité ;
- poste (et éventuellement type de contrat) ;
- principales activités et responsabilités exercées (en lien avec l'acquisition éventuelle de compétences informelles ayant trait à l'exercice de la profession) ;
- degré d'autonomie dans les activités ;
- responsabilités confiées ;
- réseaux créés ;
- domaines d'intérêt professionnel.

Pour les loisirs :

- domaines et centres d'intérêt personnels ;
- principales activités réalisées (en lien avec l'acquisition éventuelle de compétences informelles ayant trait à l'exercice de la profession).

Pour la famille :

- responsabilités ;
- perception de l'importance de la famille (en lien avec l'acquisition éventuelle de compétences informelles ayant trait à l'exercice de la profession).

À cette étape, le conseiller peut adopter un rôle plus actif afin d'aider le bénéficiaire à réfléchir sur son expérience et stimuler une description efficace en termes de portée et de profondeur des informations. Cet éventail d'informations servira de base en vue d'identifier et d'analyser l'inventaire des compétences acquises.

Comme nous l'avons signalé plus haut, cette étape dure entre 15 et 25 minutes.

4^e ÉTAPE : EXPLORATION DES COMPÉTENCES : IDENTIFICATION ET SÉLECTION

OBJECTIFS

- Identifier les compétences développées par le bénéficiaire dans les domaines d'intérêt indiqués
- Sélectionner les compétences clé requises pour l'exercice de la profession visée

ACTIVITÉS

- Identification des principales activités réalisées dans les domaines d'intérêt indiqués par le bénéficiaire
- « traduction » des activités en compétences appliquées
- Analyse des compétences identifiées en lien avec la carte des compétences du profil professionnel visé
- Sélection des compétences pertinentes en vue d'une exploration plus approfondie
- Description des compétences identifiées à l'aide de la carte des compétences

INDICATIONS MÉTHODOLOGIQUES

- L'entretien se base sur le questionnaire VALID-INFO en se référant à la carte des compétences pour le profil professionnel visé (entretien plutôt que conversation).
- Le processus d'exploration des compétences est guidé par le conseiller tout en gardant un fort aspect coopératif : seule une implication active et un accord total du bénéficiaire permettent l'entière reconnaissance des résultats par les deux parties.
- La sélection des compétences pertinentes pour l'exercice de la profession visée peut être personnalisée en fonction du contexte particulier et notamment sur la base des inventaires et catalogues nationaux/régionaux/sectoriels existants pour la profession visée (le cas échéant).
- Des compétences supplémentaires peuvent s'ajouter à la liste proposée, ce uniquement dans la mesure où leur pertinence pour l'exercice de la profession visée est perçue par le bénéficiaire et reconnue par le conseiller.

105

RÉFÉRENCES / SOURCES D'INFORMATION

- 2^e partie de l'outil d'auto-évaluation VALID-INFO : le questionnaire
- Carte des compétences pour le profil de « conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées »

- Carte des compétences pour le profil de « médiateur interculturel/travailleur de rue »
- Catalogues de professions nationaux/régionaux/sectoriels (le cas échéant)

DESCRIPTION DE L'ÉTAPE

Cette étape est extrêmement délicate car elle implique une **opération de traduction** : les activités réalisées par le bénéficiaire dans les domaines d'intérêt mentionnés dans la partie biographique doivent être traduits en compétences spécifiques appliquées. Comme toute traduction, cette opération ne peut être efficace que si elle permet de jeter un pont entre deux langages : le langage du bénéficiaire, qui n'avait sans doute jamais réfléchi auparavant aux compétences qu'il possède mais les avait simplement mises en œuvre même de manière inconsciente dans sa vie quotidienne, et le langage de l'expert, qui dispose d'une solide connaissance du concept de compétence et des caractéristiques principales du profil professionnel visé, mais dans la plupart des cas ne connaît pas personnellement le bénéficiaire. Chacun s'exprime dans son langage distinct ; ils ont besoin de se comprendre et de s'accorder sur le résultat final.

L'opération de traduction nécessite de conceptualiser les pratiques, de transformer les activités réalisées en capacités appliquées pour réaliser cette activité.

Je fais ... (ou : J'ai fait ...) donc -> Je suis capable de faire ...

Exemples :

Je parle avec des migrants dans leur langue maternelle. -> J'ai des compétences en langues.

J'identifie des objectifs et des tâches afin de les accomplir. -> Je peux établir un programme de travail.

J'évalue les prédispositions et particularités d'une personne handicapée. -> Je suis capable de conseiller.

Je partage des informations et des expériences avec différentes personnes.-> Je suis capable de travailler en équipe.

Cette opération doit être réalisée par le bénéficiaire lui-même (dans un but de responsabilisation et d'autonomisation) avec le soutien intensif du conseiller qui guide l'opération. L'instrument méthodologique le plus adapté à cette fin est l'**entretien** (plutôt que la conversation employée pour l'approche biographique lors de la 3^e étape) : de fait, la recherche est centrée sur la collecte des informations dont la pertinence a été définie au préalable. Ces informations correspondent à l'éventail des compétences

dont les grandes lignes sont présentées dans le questionnaire VALID-INFO (mis à disposition du bénéficiaire), et qui sont décrites plus précisément dans la carte des compétences (alors à disposition exclusive du conseiller).

Si la méthodologie, l'objectif poursuivi et les résultats escomptés de l'approche VALID-INFO sont **comparables au bilan de compétences**, un élément distingue fondamentalement ces deux approches : **la vue d'ensemble des compétences n'est pas générale mais ciblée**. De fait, l'objectif de cet exercice consiste à analyser et à valoriser non pas l'ensemble des compétences acquises par le bénéficiaire, mais bien uniquement les compétences requises pour l'exercice de la profession de « **conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées** » et de « **médiateur interculturel/travailleur de rue** ».

Il convient donc que l'identification des compétences soit suivie d'une sélection des compétences pertinentes et d'une mise en correspondance des COMPÉTENCES EFFECTIVEMENT ACQUISES et des COMPÉTENCES À ACQUÉRIR. Dans la plupart des cas, les deux domaines ne coïncident pas et la distinction s'opère entre les domaines à améliorer ou à approfondir (ce qui concerne l'auto-évaluation et les actions à venir).

D'autres compétences que le bénéficiaire est susceptible de posséder mais qui sont sans rapport avec le profil de conseiller professionnel ou médiateur interculturel/travailleur de rue ne sont pas prises en compte. C'est pourquoi il est primordial que le conseiller dispose d'une excellente connaissance de la profession concernée : comme nous l'avons souligné précédemment, les experts doivent recevoir une formation spécifique à cet effet (incluant des simulations d'interaction réelle avec des bénéficiaires).

107

Les **domaines de compétence** à prendre en compte au cours de l'exercice sont énumérés ci-dessous.

Pour le « **conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées** » :

- Communication : empathie, écoute attentive, clarté dans l'expression
- Soutien : conseil, explication des exigences de travail, suivi
- Médiation : gestion de conflits, négociation
- Mise en réseau : travail en équipe, construction de partenariat, entretien du réseau
- Auto-organisation : organisation du travail, capacité d'apprentissage, capacité d'auto-évaluation
- Tâches administratives : compétence écrite, compétence informatique

- Droit et administration : connaissance du marché du travail, connaissance de la législation sur l'intégration des personnes handicapées sur le lieu de travail, connaissance des services d'aide
- Connaissance des handicaps : connaissances médicales, connaissance de l'intégration des personnes handicapées sur le lieu de travail

Pour le « **médiateur interculturel/travailleur de rue** » :

- Communication : compétences en langues, clarté dans l'expression, écoute attentive, ouverture d'esprit
- Médiation : capacité d'analyse, intervention dans des situations critiques, capacité à trouver des compromis, calme et patience
- Mise en réseau : cartographie des acteurs sociaux, lien et mise à jour du réseau, coopération active
- Organisation : établissement d'un programme de travail, accomplissement de son rôle, connaissance de la législation

C'est pourquoi il convient de regrouper les compétences identifiées par types et, aussi souvent que possible, de les rapporter à la carte des compétences de référence. Des différences peuvent survenir entre les compétences acquises indiquées par le bénéficiaire et les compétences requises pour l'exercice de la profession ; dans ce cas, il revient au conseiller d'évaluer la distance qui sépare ces deux catégories et de décider d'incorporer la compétence concernée à la liste ou bien de ne pas la faire figurer.

Bien sûr, les listes de compétences fournies pour les deux profils professionnels n'ont pas vocation à l'exhaustivité : elles ont été élaborées par les organisations partenaires sur la base de leur expérience et des caractéristiques propres à leurs contextes opérationnels, et par le biais d'un large éventail d'entretiens menés avec des professionnels actifs dans les secteurs concernés. C'est la raison pour laquelle **une question ouverte** figure à la fin du questionnaire, permettant au bénéficiaire de **mentionner toute autre compétence** qu'il ou elle juge utile pour le travail. Il est évident que seules les compétences effectivement pertinentes pour l'exercice de la profession sont retenues, il revient donc au conseiller d'analyser cette pertinence et de décider avec l'accord du bénéficiaire d'incorporer la compétence visée à la liste le cas échéant.

Cette structure flexible peut en outre être utilisée afin d'adapter les domaines de compétence des deux profils professionnels visés à **toute spécification ou particularité susceptible de découler des pratiques et systèmes nationaux/régionaux/locaux**. Les plans proposés peuvent notamment être intégrés aux domaines correspondant

aux normes professionnelles et de formation dans les contextes où de telles normes existent.

Le bénéficiaire peut décrire les compétences en se référant à la présentation succincte fournie dans le questionnaire ou en ajoutant d'autres éléments descriptifs résultant de son expérience. Les critères de pertinences pour l'identification auxquels le conseiller doit prêter attention sont :

- le **contenu** de chaque compétence ;
- le **contexte** dans lequel cette compétence a été acquise (formel, non-formel, informel).

La 4^e étape (Identification et sélection des compétences) et la 5^e étape (Témoignage des compétences) peuvent être menées simultanément. Du point de vue méthodologique, il est impératif que ces deux étapes précèdent la 6^e étape (auto-évaluation).

5^e ÉTAPE : TÉMOIGNAGE DES COMPÉTENCES

OBJECTIFS

- Illustrer et expliquer les compétences sélectionnées au moyen d'exemples de leur application concrète.

ACTIVITÉS

- Collecte d'exemples pertinents de l'application de compétences en mentionnant pour chaque expérience pratique citée :
 - le contexte ;
 - l'objectif ;
 - les actions ;
 - les résultats.

INDICATIONS MÉTHODOLOGIQUES

- L'entretien se déroule sur la base du questionnaire VALID-INFO et peut être effectué parallèlement à l'identification et à la sélection de chaque compétence (4^e étape).

RÉFÉRENCES / SOURCES D'INFORMATION

- 2^e partie de l'outil d'auto-évaluation VALID-INFO : le questionnaire
- Carte des compétences pour le profil de « conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées »
- Carte des compétences pour le profil de « médiateur interculturel/travailleur de rue »

DESCRIPTION DE L'ÉTAPE

Le témoignage des compétences est une étape très concrète dont la mise en œuvre ne présente pas de grande difficulté. Il sera mené en parallèle avec la 4^e étape (identification et sélection des compétences).

Lors de cette étape, le bénéficiaire fournit des **exemples de situations dans lesquelles il a effectivement employé les compétences identifiées et sélectionnées**, afin d'illustrer son expertise par des éléments concrets tirés de sa vie professionnelle et privée. Ces exemples ont plusieurs fonctions :

- permettre au bénéficiaire de mieux exprimer le contenu d'une compétence ; permettre au conseiller de mieux comprendre, et ainsi d'être plus à même de décider

de la pertinence d'une compétence proposée ;

- vérifier les informations déjà fournies lors de la partie biographique et de l'étape d'identification et de sélection des compétences en les croisant ;
- préparer le terrain pour une auto-évaluation plus objective en écartant tout risque de surestimation qui pourrait se présenter si l'analyse des compétences restait purement abstraite.

Pour chaque exemple, le bénéficiaire mentionne le :

- contexte ;
- objectif ;
- action ;
- résultat.

Par exemple, si la compétence visée est la capacité à établir un programme de travail :

Contexte : « À la fin de l'année, mon responsable m'a demandé de rédiger un projet de programme de travail pour mon unité ».

Objectif : « Je disposais d'une semaine pour proposer les priorités pour l'année 2010 et formuler les objectifs, délais, résultats escomptés et personnel impliqué en vue de la réalisation de ces priorités ».

Action : « J'ai regroupé un ensemble de documents de références (programme de travail pour 2009, proposition de ressources pour 2010, documents nationaux sur les stratégies de conseil, etc.) et rédigé un premier projet dont j'ai ensuite discuté avec mes collègues afin de collecter leurs remarques et propositions. J'ai révisé le projet en conséquence et l'ai soumis à l'approbation de mon supérieur ».

Résultat : « Le programme de travail a été approuvé, mon supérieur y a apporté quelques légères corrections ».

Ou bien, si la compétence visée est la capacité à entretenir un réseau :

Contexte : « J'ai été contacté(e) par une personne handicapée qui m'a fait part de son besoin de me rencontrer afin d'obtenir des informations sur les allocations accordées par l'Etat en cas d'invalidité ».

Objectif : « J'ai dû orienter cette personne vers l'unité de service social la plus adaptée à sa demande ».

Action : « J'ai parcouru la mailing liste de notre unité afin de trouver des personnes à contacter dans les services sociaux pertinents. J'ai fourni les coordonnées de la personne handicapée après avoir au préalable joint le responsable de ce service, vérifié l'exactitude des références et brièvement introduit le cas de manière informelle ; j'ai envoyé au service social une fiche d'information concernant la personne demandeuse d'allocation. »

Résultat : « La personne handicapée a présenté sa demande d'allocation d'invalidité de l'Etat ».

Si le bénéficiaire ne parvient pas à fournir directement des exemples (parce qu'il est difficile d'associer les compétences à des circonstances particulières, ou pour cause de réticences de toute sorte), le conseiller devra l'encourager et le stimuler en :

posant des **questions ciblées** (ex : « Avez-vous déjà participé à l'élaboration d'un programme de travail ? » ; « Quels sont vos réseaux de référence ? »)

ou en formulant des **situations hypothétiques** (« Que feriez-vous si vous deviez participer à l'élaboration d'un programme de travail ? » ; « Que feriez-vous si l'on vous demandait des renseignements concernant les allocations de l'État pour invalidité ? », etc.). Cette dernière option ne sera envisagée qu'en cas de difficulté, car elle peut donner l'impression de se trouver à un examen, ce qui n'est absolument pas le but de l'exercice.

6^e ÉTAPE : AUTO-ÉVALUATION

OBJECTIFS

- Confirmer les compétences acquises par le bénéficiaire et vérifier le degré de maîtrise correspondant à chaque compétence.
- Faire correspondre ces compétences avec la carte des compétences : comparer les compétences acquises aux compétences requises pour l'exercice de la profession .

ACTIVITÉS

- Pour chaque compétence figurant sur la carte et requise pour l'exercice de la profession, le bénéficiaire auto-évalue (avec l'aide du conseiller) :
 - l'acquisition ;
 - le degré de maîtrise.
- Comparer les résultats de l'auto-évaluation à la carte des compétences pour le profil concerné.

INDICATIONS MÉTHODOLOGIQUES

- Utiliser une échelle d'évaluation à 4 notes : celle-ci n'offre pas la possibilité d'attribuer une note médiane, le bénéficiaire se voit donc dans l'obligation d'effectuer un choix clair, ce qui permet de distinguer sans équivoque les points forts et les points faibles de la personne (en vue de propositions d'actions ultérieures résultant de l'évaluation). La notation a pour seul objectif de fournir des points de référence concrets au bénéficiaire lors de l'évaluation de ses compétences. Le but n'est pas d'attribuer une note finale : Il s'agit ici d'une d'auto-évaluation et non d'un examen, l'exercice vise la stimulation de la conscience de soi et non l'obtention d'une qualification.
- Le bénéficiaire effectue lui-même ce processus, le conseiller peut apporter un soutien discret ou bien assumer un rôle plus interventionniste (voir la comparaison entre le rôle « discret » et le rôle « interventionniste » sous le Chapitre II.3).
- Afin de garantir une plus grande objectivité de jugement, l'auto-évaluation réalisée par le bénéficiaire peut être complétée par un avis extérieur formulé par le responsable/coordonateur. L'évaluation par des tiers autres (par exemple : des collègues ou des partenaires) doit être justifiée du point de vue méthodologique.

RÉFÉRENCES / SOURCES D'INFORMATION

- 2^e partie de l'outil VALID-INFO
- Toile des compétences de l'outil VALID-INFO
- Carte des compétences pour chacun des profils

DESCRIPTION DE L'ÉTAPE

L'auto-évaluation constitue réellement le cœur du processus VALID-INFO.

1. Qu'évalue-t-on ?

L'**objet** de l'évaluation sont les **COMPÉTENCES EFFECTIVEMENT ACQUISES** par le bénéficiaire et en lien avec les **COMPÉTENCES REQUISES** pour l'exercice de la profession de « conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées » ou de « médiateur interculturel/travailleur de rue » ; comme nous l'avons souligné précédemment, toute autre capacité se situant en dehors de ce périmètre n'est pas prise en compte.

Les compétences pertinentes ont déjà été identifiées, discutées et illustrées au cours des étapes précédentes (soit : la 4^e étape – Identification et sélection, et la 5^e étape – Témoignage). L'objectif consiste ici à vérifier :

que le bénéficiaire possède effectivement ces compétences ;

le degré de maîtrise correspondant à ces compétences et évalué selon les normes prédéfinies.

2. Qui réalise l'évaluation ?

Il s'agit d'un exercice d'auto-évaluation, la responsabilité revient donc principalement au **bénéficiaire**. Cependant, deux approches distinctes sont envisageables à cet effet.

Si l'on se conforme à une première interprétation (le rôle « discret » du conseiller), le bénéficiaire est seul et unique acteur de l'évaluation ; il décide donc lui-même de la note attribuée pour chaque compétence. L'intervention du conseiller ne porte pas sur la substance du jugement ; il veille uniquement à la réalisation des objectifs et au respect du calendrier et des délais fixés.

La deuxième interprétation (le rôle « interventionniste » du conseiller) se fonde sur l'ambition de mener une évaluation aussi objective que possible, qui appelle par conséquent une étroite coopération entre le bénéficiaire et le conseiller. L'évaluation est le fruit d'une décision commune (ou codécision) et l'expert est en droit d'intervenir et de guider le bénéficiaire afin que celui-ci émette un jugement impartial.

Ces positions présentent une faisabilité et une légitimité de même niveau selon le contexte et l'objectif spécifique qui sont propres à chaque exercice d'évaluation, le mandat du conseiller, etc. Quelle que soit l'interprétation du rôle du conseiller adoptée, l'autonomisation du bénéficiaire demeure décisive à cette étape : certains bénéficiaires peuvent être réticents à s'évaluer eux-mêmes, ou ne pas se sentir capable de mener correctement l'exercice. Le soutien de l'expert revêt donc à cet égard une importance essentielle.

Certaines organisations partenaires du projet VALID-INFO ont proposé que l'auto-évaluation réalisée par le bénéficiaire s'accompagne d'un **avis externe formulé par son responsable/coordonateur**, afin d'écartier tout risque de surestimation des capacités acquises et dans le souci de garantir l'objectivité des résultats. Cet avis externe peut être envisagé sous les formes suivantes :

- une évaluation supplémentaire (où le questionnaire sera rempli, les deux toiles de compétences seront juxtaposées, et le résultat final sera obtenu à partir des deux évaluations) ;
- un examen de l'évaluation effectué par le bénéficiaire ;
- une opinion émise sur l'évaluation réalisée par le bénéficiaire.

115

Quelle que soit l'option choisie, si l'organisation du bénéficiaire participe à l'exercice, il serait judicieux que cette dernière ait accès (au moins partiellement) aux résultats de l'auto-évaluation. La Partie 1 (Biographie) et la Partie 2 (Questionnaire d'auto-évaluation) doivent rester confidentielles et seront remises uniquement au bénéficiaire ; la Partie 3 (Les résultats) peut être transmise au responsable/coordonateur du bénéficiaire.

Certains partenaires ont également suggéré la participation d'autres tiers à l'évaluation, par exemple des collègues ou partenaires du bénéficiaire, dans un souci d'objectivité. Cette option nécessite l'accord du bénéficiaire et doit être justifiée du point de vue méthodologique (par exemple, proposée à titre d'évaluation par les pairs ou d'examen collégial).

3. Comment évaluer ?

L'évaluation implique l'attribution par le bénéficiaire d'une note sur une échelle de 1 à 4 pour chacune des compétences proposées. Le **système de notation** est constitué de la manière suivante :

- **1= Très difficile** (le degré de maîtrise et de réalisation de la compétence est faible ou approximatif) ;

- **2= Difficile** (le degré de maîtrise et de réalisation de la compétence est partiel ou hésitant) ;
- **3= Facile** (le degré de maîtrise et de réalisation de la compétence est facilement atteint) ;
- **4= Très facile** (le degré de maîtrise et de réalisation de la compétence est quasi infaillible).

La notation constitue uniquement un point de référence pour le bénéficiaire : **il n'est pas question d'attribuer une note finale**, il s'agit non pas d'un examen mais bien d'un exercice d'auto-évaluation qui a pour but de stimuler la conscience de soi et non d'obtenir une qualification. Ceci étant dit, la justesse de l'évaluation est essentielle en vue des projets et évolutions à venir, c'est pourquoi il convient de viser l'objectivité maximale.

Outre l'attribution d'une note pour chaque compétence, le bénéficiaire doit également mener une réflexion sur le **contexte dans lequel la compétence a été acquise** et indiquer ce contexte, mentionnant notamment si la compétence a été acquise lors d'un parcours formel d'enseignement et de formation (F) (et ont donc probablement déjà fait l'objet d'une certification dont le bénéficiaire peut fournir la preuve) ou bien au cours d'un apprentissage non-formel (NF) ou informel (I).

Parallèlement au remplissage du questionnaire, le bénéficiaire visualise son évaluation grâce à la représentation graphique (« toile des compétences ») qui est partie intégrante, et même un élément central de l'outil VALID-INFO. Cette représentation graphique répond à plusieurs objectifs :

- elle permet d'ancrer dans la représentation visuelle et dans l'esprit du bénéficiaire une « cartographie » des compétences évaluées et offre ainsi une vue d'ensemble aussi intéressante qu'instructive dans la mesure où les résultats individuels renvoient à des compétences distinctes ;
- elle aide à maintenir un haut niveau d'attention durant l'entretien (si elle est utilisée parallèlement) car elle représente clairement le chemin parcouru et celui qui reste à parcourir ;
- elle permet de stimuler la motivation qui est essentielle pour garantir l'implication et l'engagement des bénéficiaires ;
- elle offre un aperçu de l'ensemble de l'évaluation et permet ainsi de tirer des conclusions plus modérées et relatives que celles résultant d'un travail linéaire. Elle permet par conséquent de mettre clairement en évidence les compétences plus ou moins

maîtrisées et offre la possibilité de juxtaposer aisément différentes évaluations portant sur une même personne.

Comme nous l'avons souligné précédemment, l'auto-évaluation (comprenant la 4^e, 5^e et 6^e étape) dure entre 60 et 80 minutes.

7^e ÉTAPE : RASSEMBLEMENT DES RÉSULTATS ET DÉFINITION DES ACTIONS À VENIR

OBJECTIFS

- Identifier les points forts et les points à développer après l'auto-évaluation des compétences
- Définir un « plan d'action » pour l'avenir (comprenant des recommandations en vue de documenter les compétences et de valider l'apprentissage non-formel et informel)

ACTIVITÉS

- Réorganisation et résumé des résultats de l'auto-évaluation dans la toile des compétences de l'outil VALID-INFO
- Analyse des résultats et extrapolation des points forts et points faibles du bénéficiaire
- Retours provisoires adressés au bénéficiaire et discussion
- Définition et finalisation du « plan d'action » en vue de l'évolution professionnelle à venir du bénéficiaire et accord sur les actions ultérieures à entreprendre dans ce but
- Identification des services de soutien (orientation, évaluation, validation, etc.) vers lesquels orienter le bénéficiaire
- Autonomisation du bénéficiaire et stimulation en vue de poursuivre le processus lancé ici

INDICATIONS MÉTHODOLOGIQUES

- Après l'auto-évaluation menée par le bénéficiaire (en se référant à la carte des compétences du profil visé), le conseiller identifie les points forts et points à développer. Dans le cas où le responsable/coordonateur du bénéficiaire est impliqué dans le processus, il est envisageable de discuter avec lui des actions à venir.
- L'approche est centrée sur les points positifs (autonomisation, renforcement des points forts) mais n'élude pas les domaines à améliorer qui sont nécessaires pour l'exercice de la profession.

RÉFÉRENCES /SOURCES D'INFORMATION

- Toile des compétences de l'outil VALID-INFO
- 3^e partie de l'outil VALID-INFO
- Carte des compétences pour chacun des profils

DESCRIPTION DE L'ÉTAPE

Comme nous l'avons précisé dans la 6^e étape (auto-évaluation), une fois l'auto-évaluation terminée, les résultats sont résumés dans la toile des compétences de l'outil VALID-INFO. La toile des compétences offre une vue d'ensemble générale et schématisée des compétences et peut servir de base à une réflexion approfondie ultérieure.

Le conseiller élabore des indications factuelles à partir des résultats pour remplir la 3^e partie de l'outil, c'est-à-dire identifier les :

- **points forts** ;
- **points à développer** (aspects que le bénéficiaire doit renforcer et améliorer) ;
- **propositions d'actions**.

Cette étape est déterminante : elle donne sens à l'ensemble du processus en regroupant les conclusions de l'exercice d'auto-évaluation et tire des indications concernant les démarches à entreprendre à l'avenir. Si cette étape est bien menée, le bénéficiaire en tire une plus forte conscience de soi-même, en sort plus autonome et disposé à prendre des mesures ultérieures afin de valoriser ses compétences et de leur donner une plus grande visibilité. À l'inverse, si cette étape n'est pas menée correctement, le risque de donner l'impression d'un exercice vain et d'une perte de temps peut survenir.

Le bénéficiaire devra notamment avoir conscience dès le début que l'approche VALID-INFO permet de réaliser un premier *bilan* de ses compétences mais n'entraîne pas de reconnaissance formelle des compétences, cette reconnaissance formelle nécessitant d'entamer une procédure officielle d'évaluation et de validation. Si l'exercice est mené avec succès, il devrait être suivi d'un nombre important de demandes de certification de compétences non-formelles et informelles par les bénéficiaires (qui pourront aussi servir d'indicateur aux services de conseil).

Il est en outre extrêmement important que le bénéficiaire prenne part aux résultats et n'aie pas le sentiment de recevoir le jugement formulé de manière autonome par le conseiller. Il convient à cet effet de croiser les informations pour les confirmer, de discuter à rang égal et entre pairs des résultats de l'évaluation, et de comprendre en profondeur les projets personnels et professionnels à venir du bénéficiaire.

Les points forts comprennent :

- les éléments positifs mis en lumière lors de la reconstitution de la biographie (par exemple, études pertinentes / expérience solide dans les domaines visés) ;

- les compétences requises pour l'exercice de la profession et dont le bénéficiaire a une bonne/excellente maîtrise (recevant la note 3 ou 4 dans l'exercice d'auto-évaluation) ;
- d'autres compétences pertinentes dont le bénéficiaire a une bonne/excellente maîtrise ;
- tout autre aspect susceptible de contribuer à la réussite de l'exercice de la profession (par exemple, l'attitude du bénéficiaire).

Les points à développer comprennent :

- les éléments positifs mis en lumière lors de la reconstitution de la biographie (par exemple, manque de qualifications spécialisées et/ou peu d'expérience dans les domaines visés) ;
- les compétences requises pour l'exercice de la profession et que le bénéficiaire maîtrise peu ou faiblement (recevant la note 1 ou 2 dans l'exercice d'auto-évaluation) ;
- d'autres compétences pertinentes que le bénéficiaire maîtrise peu ou faiblement ;
- tout autre aspect susceptible de faire obstacle à la réussite de l'exercice de la profession (par exemple, une attitude négative du bénéficiaire).

120

Les propositions d'action comprennent :

- des propositions d'**évolution de carrière** ;
- des propositions de **formation ultérieure ou perfectionnement** à suivre afin d'acquérir les qualifications manquantes ou de compléter le parcours d'apprentissage effectué auparavant (à cet égard, les conseillers doivent être bien informés des possibilités de formation et être en mesure d'orienter le bénéficiaire vers l'organisme de formation approprié) ;
- l'indication d'**autres services pertinents à contacter** en vue d'un soutien ultérieur (notamment les services pour l'emploi, services d'orientation, etc.) ;
- des propositions d'**autres initiatives pour promouvoir la visibilité et la valorisation des compétences** (notamment regrouper des preuves documentées afin de pouvoir justifier les compétences acquises, poser candidature auprès des institutions compétentes pour une procédure d'évaluation, de validation et de reconnaissance des compétences : voir 8^e étape).

Selon la répartition du temps proposée, cette étape dure entre 20 et 40 minutes.

8^e ÉTAPE : DOCUMENTATION DE L'EXPÉRIENCE

OBJECTIFS

- Assurer la traçabilité du processus d'auto-évaluation et de ses résultats
- Promouvoir le regroupement de preuves documentées des compétences analysées
- Préparer le terrain en vue d'actions ultérieures de valorisation des compétences (ex : procédures de validation / certification)

ACTIVITÉS

- Élaboration d'un rapport écrit contenant les retours/feedbacks et résumant le processus d'auto-évaluation ainsi que ses résultats
- Envoi du rapport écrit au bénéficiaire
- Organisation possible d'une 2^e rencontre avec le bénéficiaire et (le cas échéant) son responsable/coordonateur afin de vérifier les informations en les croisant et de s'accorder sur le rapport écrit.
- Conseiller le bénéficiaire sur les méthodes possibles pour rassembler les preuves documentées des compétences acquises et les interlocuteurs à contacter pour une évaluation/valorisation/reconnaissance des compétences non-formelles et informelles

121

INDICATIONS MÉTHODOLOGIQUES

La Partie 1 (Biographie) et la Partie 2 (Questionnaire d'auto-évaluation) doivent rester confidentielles et être mises à disposition exclusive du bénéficiaire ; la Partie 3 (Les résultats) et la « Toile des compétences » peuvent être ouvertes à la consultation du responsable/coordonateur du bénéficiaire ou de toute autre tiers habilité (ex : autorités compétentes en matière de validation/certification).

Le rapport écrit peut être envoyé au bénéficiaire par courriel ou bien présenté et discuté lors d'une deuxième rencontre avec le bénéficiaire (en fonction des ressources disponibles).

Il est recommandé de formaliser l'accord final du bénéficiaire sur le contenu du rapport écrit, soit en demandant au bénéficiaire de cosigner le rapport, soit par un document formel confirmant son l'accord.

RÉFÉRENCES / SOURCES D'INFORMATION

- L'intégralité de l'outil d'auto-évaluation VALID-INFO
- Les notes prises par le conseiller au cours du processus
- Les normes de certification nationales / régionales / sectorielles

DESCRIPTION DE L'ÉTAPE

Il est nécessaire de formaliser le processus d'auto-évaluation et ses résultats dans un document écrit, ceci afin de remplir plusieurs objectifs :

- garantir la transparence et l'équité ;
- garder la trace des données quantitatives liées à la prestation du service (nombre et types de bénéficiaires effectivement reçus en entretien, nombre de conseillers, nombre de journées de travail, etc.) ;
- vérifier les informations collectées au cours du processus en les croisant et formaliser l'accord sur les résultats ;
- fournir au bénéficiaire un document concret retraçant l'expérience et pouvant être utilisé à l'avenir (candidature à un nouveau poste, formation ultérieure ou perfectionnement, procédure de validation, etc.).

122

Au cours du processus, le conseiller prend notes des analyses menées avec le bénéficiaire. À la fin de l'entretien, comme nous l'avons déjà souligné à la 7^e étape (Rassemblement des résultats), les résultats provisoires font l'objet d'une discussion informelle avec le bénéficiaire afin de s'accorder sur une issue du processus d'auto-évaluation qui soit juste et acceptable pour les deux parties.

Plus tard (nous recommandons d'attendre environ 15 jours ouvrables après l'entretien afin de maintenir la relation établie entre les deux parties et de maintenir la motivation), un résultat formel, soit le **Rapport écrit**, est transmis au bénéficiaire. Ce rapport mentionne au minimum :

- **le nom du bénéficiaire ;**
- **le nom du conseiller ;**
- **la date et le lieu de l'entretien ;**
- la Partie 1 de l'outil VALID-INFO (**Biographie**) comportant des informations relatives aux loisirs et centres d'intérêt, à la famille, aux études et à l'expérience professionnelle (conformément aux indications de la 3^e étape) ;

- la Partie 2 de l’outil VALID-INFO (**Questionnaire d’auto-évaluation**) comportant des informations relatives à toutes les compétences énumérées pour le profil visé (conformément aux indications de la 6^e étape) ;
- la Partie 3 de l’outil VALID-INFO (**Les résultats**) comportant des informations relatives aux points forts et aux domaines à développer par le bénéficiaire (conformément aux indications de la 7^e étape) ;

La **Toile des compétences** de l’outil VALID-INFO dûment complété conformément aux résultats du questionnaire d’auto-évaluation.

Comme le précisent les indications méthodologiques, la Partie 1 (Biographie) et la Partie 2 (Questionnaire d’auto-évaluation) doivent rester confidentielles et sont mise à disposition exclusive du bénéficiaire ; la Partie 3 (Les résultats) et la Toile des compétences peuvent être ouvertes à la consultation du responsable/coordonateur du bénéficiaire ou d’autres tiers habilités (ex : autorités compétentes en matière de validation/certification).

Le Rapport écrit pourra être au choix :

- **envoyé par courriel au bénéficiaire** (et, le cas échéant, en copie à son/sa responsable/coordonateur) ;
- **présenté et discuté lors d’un deuxième entretien** avec le bénéficiaire (et éventuellement avec son/sa responsable/coordonateur).

123

Cette dernière option est préférable car elle permet au bénéficiaire de faire part de son avis sur le rapport et, si possible, au responsable/coordonateur de participer. Sa faisabilité dépend naturellement du temps et des ressources disponibles au sein du service de conseil.

Enfin, une attention toute particulière doit être portée à la proposition d’**initiatives ultérieures en vue de promouvoir la visibilité et la valorisation des compétences**. Pour ce faire, il convient de fournir des informations relatives aux :

- preuves documentées à rassembler pour pouvoir justifier des compétences acquises (formelles, non-formelles et informelles) ; des institutions compétentes pour délivrer les documents officiels de cette nature ;
- institutions habilitées à évaluer, valider et reconnaître les compétences, notamment celles acquises lors d’apprentissage non-formel et informel.

À cet effet, il convient de rappeler au bénéficiaire que les preuves documentées comprennent les :

- certifications délivrées par les autorités compétentes ;

- déclarations de tiers (ex : employeurs) ;
- déclarations formulées par le bénéficiaire.

Concernant la validation des compétences, les systèmes des différents pays présentent des différences considérables. Le conseiller devra être bien informé des procédures existantes et des institutions pertinentes vers lesquelles orienter le bénéficiaire.

Annexe 1 : Outil d'auto-évaluation des compétences - Conseiller en insertion professionnelle des personnes handicapées

Partie 1 : Biographie

Présentation des objectifs de l'outil

- Cet outil a pour but de vous aider à cartographier vos compétences et sur cette base à valoriser les compétences que vous avez et celles que vous avez besoin de développer.
- L'outil se focalise principalement sur les compétences sociales et « éthiques » que vous avez pu développer dans un contexte non formel ou informel, par exemple dans le cadre du travail ou de la famille.
- Merci d'essayer de répondre de la manière la plus précise possible.

Présentation:

- **Partie 1, Biographie (famille, travail, loisirs) :** Cette partie constituera la première étape d'introspection sur les champs d'activité où vous avez pu développer vos compétences.
- **Partie 2, "Questionnaire" :** vous aurez un schéma avec la présentation de certains domaines de compétences et des compétences clé qui sont nécessaires dans les professions relatives à l'insertion socioprofessionnelle des personnes en situation de handicap. Au travers de ce questionnaire, vous allez évaluer votre degré de maîtrise des compétences. L'accompagnateur va en outre vous demander des exemples de situations durant lesquelles vous avez utilisé ces compétences afin d'illustrer votre degré de maîtrise de la compétence avec des éléments de votre vie personnelle et professionnelle.
- **Partie 3, Les résultats :** Nous allons ensuite analyser les résultats. Cela va permettre d'identifier les compétences qu'il conviendra encore de faire développer.
- Vous allez analyser les résultats du questionnaire avec votre conseiller.
- Avec votre accord, votre coordinateur (n+1) va remplir le questionnaire afin qu'il/elle évalue vos compétences de son propre point de vue.
- Une deuxième brève réunion pourra être organisée entre vous, le conseiller et votre coordinateur afin de développer une proposition de formation.

Accord

- Je comprends les objectifs de l'outil.
- Je suis d'accord pour utiliser cet outil d'auto-évaluation des compétences.
- Je peux arrêter la procédure quand je le souhaite.

Données personnelles

Les données personnelles que vous transmettez seront respectées et ne seront pas utilisées pour un autre but que celui-ci. Vos données personnelles ne seront transmises à aucune personne tierce.

Prénom et nom de famille _____

Age _____

Situation professionnelle: _____

Domaines d'activités (je donne les informations que je veux donner):

Mes loisirs et intérêts:

Mes loisirs et intérêts sont _____

Quand j'étais plus jeune, mes loisirs et intérêts étaient _____

Mes activités de volontariat sont _____

Famille

Quelle est l'importance de la situation de famille pour moi ? _____

Ai-je des responsabilités au sein de ma famille ? _____

Ecole et vie professionnelle

Mon niveau d'étude est _____

J'ai travaillé comme _____

Mes activités étaient _____

Dans mes emplois, j'ai bien aimé et j'aime bien _____

Formations _____

Partie 2: « Le questionnaire» (voir l'image en annexe)

Les degrés d'auto-évaluation sont :

1. Très difficile (mon degré de maîtrise et de réalisation des actions est faible ou très approximative)
2. Difficile (mon degré de maîtrise et de réalisation des actions est partiel ou hésitant)
3. Facile (mon degré de maîtrise et de réalisation des actions est facilement atteint)
4. Très facile (mon degré de maîtrise et de réalisation des actions est quasi infaillible)

COMMUNICATION

J'ai de l'empathie

127

Description : Je prends en compte le point de vue de l'autre sans juger la personne handicapée. Je suis perspicace et je suis ouvert(e) d'esprit.

Je sais écouter avec attention

Description : J'écoute avec attention et patience et j'analyse le comportement d'une personne. Je pose des questions pertinentes. Je crée un véritable échange.

Je suis capable de m'exprimer clairement

Description : Je parle clairement et j'adapte mon langage en fonction de l'interlocuteur. Je me fais comprendre par mes gestes, mon attitude, mon discours et les mots que j'utilise.

SOUTIEN

Je suis capable de conseiller

Description : Je peux évaluer les prédispositions, les préférences, la personnalité et les spécificités d'une personne handicapée et diagnostiquer ses besoins et ses limites. J'établis une distance professionnelle. Je connais différentes professions, ce qui me permet de conseiller au mieux la personne en situation de handicap.

Je suis capable de former/d'expliquer les exigences de travail

Description : Je montre et j'explique à la personne handicapée les exigences du travail et je m'assure qu'il/elle a compris. J'aide l'entreprise à développer un bon environnement de travail.

Je suis capable de faire un suivi

Description : Je suis l'évolution de la personne et vérifie régulièrement si le travailleur handicapé se sent bien au travail, qu'il / elle s'adapte à l'environnement de travail et qu'il / elle remplit bien sa mission. Je suis son évolution sur le lieu de travail.

MÉDIATION

Je peux gérer des conflits

Description : Je suis en mesure d'identifier la nature et l'origine d'un problème et les besoins en découlant. J'écoute une personne ou un groupe de personnes, comprend leurs idées et opinions, et examine le meilleur moyen de rassembler chaque partie autour d'un accord convenable, même si des concessions sont nécessaires de leur part. Je suis en mesure de trouver un équilibre approprié entre les intérêts de chaque partie prenante. Je peux gérer mes émotions et intervenir dans une situation critique. Je fais accepter le compromis par toutes les parties.

Je suis capable de négocier

Description : Je peux présenter clairement mon point de vue et le défendre. Je peux présenter des arguments à une autre personne ou un groupe de personnes et les convaincre facilement à propos de mes positions. De plus je peux faire des concessions afin de parvenir à un compromis

MISE EN RÉSEAU

Je suis capable de travailler en équipe

Description : Je partage information et expérience avec différentes personnes. Je partage les tâches avec mes collègues. Je peux écouter un groupe de personnes, parler et transmettre de l'information avec un groupe de personnes, prendre en compte les spécificités de chacun et répartir les tâches entre les gens.

Je suis capable de développer des partenariats

Description : J'approche les personnes et les institutions spontanément afin de créer des liens.

Je suis capable d'entretenir un réseau et de l'utiliser

Description : Je peux identifier mes besoins et demander des informations afin d'informer adéquatement les autres personnes et de les conduire au bon service. Je vérifie les informations. Je peux échanger des informations avec d'autres institutions.

AUTO-ORGANISATION

Je sais comment organiser mon travail et être autonome

Description : Je fixe des priorités et des objectifs et j'organise mon travail et mes tâches en fonction d'eux. Je suis en mesure de réviser mes plans de travail en cas de situations inattendues. Je peux prendre des initiatives.

Je suis capable d'apprendre de nouvelles choses par moi-même

Description : Je sais comment chercher de l'information et rester informé(e) des évolutions de la législation et du marché du travail. Je suis capable de m'auto-former. Je prends du recul par rapport à mon travail afin de m'améliorer.

Je suis capable de m'auto-évaluer de façon réaliste

Description : Je suis conscient(e) de mes propres limites. Je suis capable de me remettre en question concernant mes actions et ce d'une manière appropriée qui me permet de m'adapter à de nouvelles situations.

129

TÂCHES ADMINISTRATIVES

Je suis capable d'écrire différents documents

Description : J'écris des courriers et des emails et j'utilise un niveau de langage approprié en fonction de l'interlocuteur. Je structure et rédige des rapports et, dans certains cas, je réalise des statistiques. J'écris des demandes appropriées pour l'attribution d'une aide financière aux personnes handicapées que je conseille.

J'ai des compétences informatiques:

Description : J'utilise différents logiciels pour écrire des documents et Internet pour rechercher de l'information.

DROIT ET ADMINISTRATION

Je connais la législation du travail et le marché du travail

Description : Je connais bien la situation du marché du travail. Je connais les réglementations du travail et les programmes d'aide à l'emploi.

Je connais la législation spécifique à l'intégration par le travail des personnes handicapées

Description : Je connais les règles de base et les lois relatives à l'emploi des personnes handicapées. Je connais les droits des personnes handicapées.

Je connais les services d'aide adéquats (services éducatifs, sociaux, juridiques)

Description : Je connais les différents services sociaux appropriés où je peux conduire la personne handicapée. Je connais l'offre éducative et quelles formations appropriées la personne handicapée peut suivre en fonction de ses besoins. Je sais où la personne handicapée peut suivre la formation.

CONNAISSANCE DES HANDICAPS

J'ai des connaissances "médicales" sur les différents handicaps

Description : Je sais comment parler du handicap. J'ai des connaissances au sujet des différents types de handicap et leurs conséquences, comme les déficiences visuelles, les déficiences auditives, les déficiences mentales, les déficiences physiques et les déficiences résultant de maladies chroniques.

130

J'ai des connaissances sur l'intégration des personnes handicapées sur le lieu de travail

Description : Je connais les effets de certains handicaps et médicaments sur le rendement au travail. Je suis en mesure d'analyser les difficultés réelles que rencontre la personne en raison de son handicap afin de trouver un équilibre entre sa santé et la profession. Je connais les équipements spéciaux (par exemple : logiciels pour personnes aveugles).

Quelle(s) autre(s) compétence(s) jugez-vous utiles dans l'exercice de votre métier, et comment vous évaluez-vous par rapport à elle(s) ?

Témoignage de mes compétences:

Où et comment ai-je déjà utilisé les compétences identifiées ? Dans un exemple, il y a:

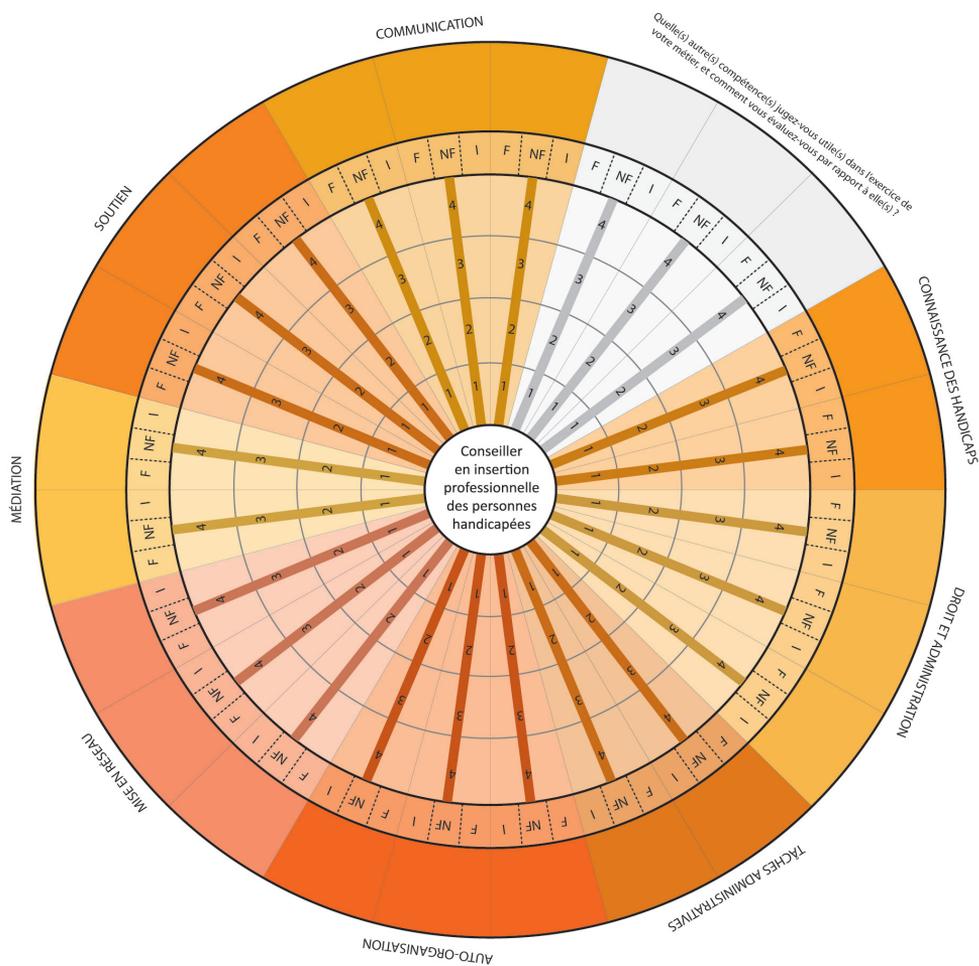
Un contexte / Un objectif / Une action / Un résultat

Partie 3: Les résultats

Mes points forts	Mes points à développer	Propositions d'action

OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Conseiller en insertion professionnelle des personnes handicapées



Partie 1 : Biographie

Présentation des objectifs de l'outil

- Cet outil a pour but de vous aider à cartographier vos compétences et sur cette base à valoriser les compétences que vous avez et celles que vous avez besoin de développer.
- L'outil se focalise principalement sur les compétences sociales et « éthiques » que vous avez pu développer dans un contexte non formel ou informel, par exemple dans le cadre du travail ou de la famille.
- Merci d'essayer de répondre de la manière la plus précise possible.

Présentation:

- **Partie 1, Biographie :** (famille, travail, loisirs). Cette partie constituera la première étape d'introspection sur les champs d'activité où vous avez pu développer vos compétences.
- **Partie 2, "Questionnaire":** vous aurez un schéma avec la présentation de certains domaines de compétences et des compétences clé qui sont nécessaires dans les professions relatives à la médiation interculturelle. Au travers de ce questionnaire, vous allez évaluer votre degré de maîtrise des compétences. L'accompagnateur va en outre vous demander des exemples de situations durant lesquelles vous avez utilisé ces compétences afin d'illustrer votre degré de maîtrise de la compétence avec des éléments de votre vie personnelle et professionnelle.
- **Partie 3, Les résultats :** Nous allons ensuite analyser les résultats. Cela va permettre d'identifier les compétences qu'il conviendra encore de faire développer.
- Vous allez analyser les résultats du questionnaire avec votre conseiller.
- Avec votre accord, votre coordinateur (n+1) va remplir le questionnaire afin qu'il/elle évalue vos compétences de son propre point de vue.
- Une deuxième brève réunion pourra être organisée entre vous, le conseiller et votre coordinateur afin de développer une proposition de formation.

Accord

- Je comprends les objectifs de l'outil.
- Je suis d'accord pour utiliser cet outil d'auto-évaluation des compétences.
- Je peux arrêter la procédure quand je le souhaite.

Données personnelles

Les données personnelles que vous transmettez seront respectées et ne seront pas utilisées pour un autre but que celui-ci. Vos données personnelles ne seront transmises à aucune personne tierce.

Prénom et nom de famille _____

Age _____

Situation professionnelle: _____

Domaines d'activités (je donne les informations que je veux donner):

Mes loisirs et intérêts:

Mes loisirs et intérêts sont _____

Quand j'étais plus jeune, mes loisirs et intérêts étaient _____

Mes activités de volontariat sont _____

Famille

Quelle est l'importance de la situation de famille pour moi ? _____

Ai-je des responsabilités au sein de ma famille ? _____

Ecole et vie professionnelle

Mon niveau d'étude est _____

J'ai travaillé comme _____

Mes activités étaient _____

Dans mes emplois, j'ai bien aimé et j'aime bien _____

Formations _____

Partie 2: « Le questionnaire» (voir l'image en annexe)

Les degrés d'auto-évaluation sont :

1. Très difficile (mon degré de maîtrise et de réalisation des actions est faible ou très approximative)
2. Difficile (mon degré de maîtrise et de réalisation des actions est partiel ou hésitant)
3. Facile (mon degré de maîtrise et de réalisation des actions est facilement atteint)
4. Très facile (mon degré de maîtrise et de réalisation des actions est quasi infaillible)

135

COMMUNICATION

Je suis capable de parler plusieurs langues

Description: Je suis capable de comprendre le public cible et de communiquer dans une langue commune. Je connais une autre langue (ou plus) qui me permet de communiquer avec différents publics issus de l'immigration. Je suis capable de m'exprimer couramment/suffisamment dans les deux langues nationales (spécifique à la Belgique) mais aussi dans d'autres langues utiles afin d'aider le plus de personnes possibles.

Je peux m'exprimer clairement en toutes circonstances

Description: Je prends facilement contact avec des personnes ou un groupe de personnes de différentes cultures, et ce même dans des circonstances compliquées ou stressantes. Je parle clairement et j'adapte mon langage en fonction de mon interlocuteur. Je me fais comprendre par mes gestes, mes attitudes, mon langage et les mots que j'utilise.

Je peux écouter en toutes circonstances

Description: Je suis capable d'écouter et de comprendre une personne ou un groupe de personnes, et ce même dans des circonstances stressantes et compliquées. J'écoute attentivement les personnes afin de rassembler le plus d'information possible et de conseiller les personnes de la meilleure façon. Je pose des questions pertinentes qui m'aide à comprendre ce que la personne recherche.

Je suis ouvert(e) d'esprit

Description: J'écoute et je comprends les idées et les opinions qui peuvent être différentes des miennes et je respecte les croyances et les opinions de mes interlocuteurs. Je suis conscient des différences culturelles et je sais comment les respecter. Je m'adapte à la personne en face de moi. J'approche les gens sans les juger et je m'adresse à tout le monde de manière égale.

MEDIATION

Je peux observer et analyser une situation

Description: Je peux identifier des situations critiques afin d'anticiper de possibles complications et des situations qui peuvent être dangereuses. Je peux diagnostiquer précisément une situation et détecter une situation de conflit, et j'émet des hypothèses (travailleurs de rue).

Je peux intervenir avec pertinence lors de situations critiques

Description: je suis capable d'évaluer une situation et le besoin d'intervenir. J'interviens avec pertinence dans les limites de ma fonction et sans prendre de risque pour ma personne. Je peux offrir du soutien et de l'aide. Je peux gérer mes émotions et surpasser mon propre sentiment d'insécurité. Je sais quand et comment je peux intervenir selon les règles. Je garde la tête froide afin de calmer la situation et d'éviter qu'elle n'empire. J'interviens de façon crédible.

Je peux arriver à un compromis

Description: J'adopte une attitude rassurante et je crée un dialogue constructif afin d'aider les personnes à trouver une solution satisfaisante. Je suis capable d'écouter une personne ou un groupe de personnes, de comprendre leurs idées et opinions ainsi que de considérer et de négocier de la meilleure façon afin que chaque partie conclue un accord acceptable même si cela requiert des concessions de ma part.

Je peux rester calme en toutes circonstances

Description: Je peux rassurer les citoyens si besoin est ; je reste calme et patient dans des situations stressantes et je sais gérer mes émotions.

MISE EN RÉSEAU

Je suis capable de cartographier (position géographique et fonction) les acteurs sociaux

Description: Je connais les différents acteurs sociaux et services sociaux afin de diriger les personnes de façon appropriée vers ces derniers.

Je reste informé(e) et je mets à jour régulièrement mes connaissances du réseau

Description: J'utilise le réseau d'acteurs et de services ; et je reste informé(e) des mises à jour.

Je peux mobiliser d'autres personnes et institutions et coopérer avec celles-ci

Description: je suis capable de travailler et d'agir conjointement avec d'autres personnes ou institutions pour un but commun, et ce de manière agréable et volontaire. Je coopère avec différents services (comme la police, les pompiers...). Je partage des informations et des bonnes pratiques avec mes collègues. Je suis capable de m'adapter de façon appropriée à différents environnements, obligations, tâches, conditions, situations et personnes. Je suis un partenaire crédible sur lequel on peut compter, et ce pour différents services et institutions.

137

ORGANISATION

Je peux mettre en place un plan de travail

Description: Je suis capable d'identifier un objectif et les tâches à réaliser pour l'atteindre, de mettre en place des priorités et des dates butoirs, de gérer mon travail ainsi que de l'évaluer en fonction de l'objectif fixé.

Je peux remplir le rôle qui m'est assigné et appliquer les règles et instructions

Description: Je connais et je comprends les règles, le rôle et les instructions de mon travail. Je suis capable de mettre à jour mes connaissances et de les appliquer, même dans des situations stressantes et compliquées. Je comprends et j'applique les stratégies choisies par l'équipe. Je respecte mes horaires de travail en arrivant à l'heure et en assurant le changement de personnel avec mes autres collègues. Je connais et je respecte le secret professionnel.

J'ai quelques connaissances sur la législation

Description: Ma connaissance de la loi est à jour, suffisante et assez précise pour que j'informe les gens de manière proactive et que je réponde à leurs questions. Je connais différentes règles et réglementations qui sont nécessaires dans mon travail.

Quelle(s) autre(s) compétence(s) jugez-vous utiles dans l'exercice de votre métier, et comment vous évaluez-vous par rapport à elle(s) ?

Témoignage de mes compétences:

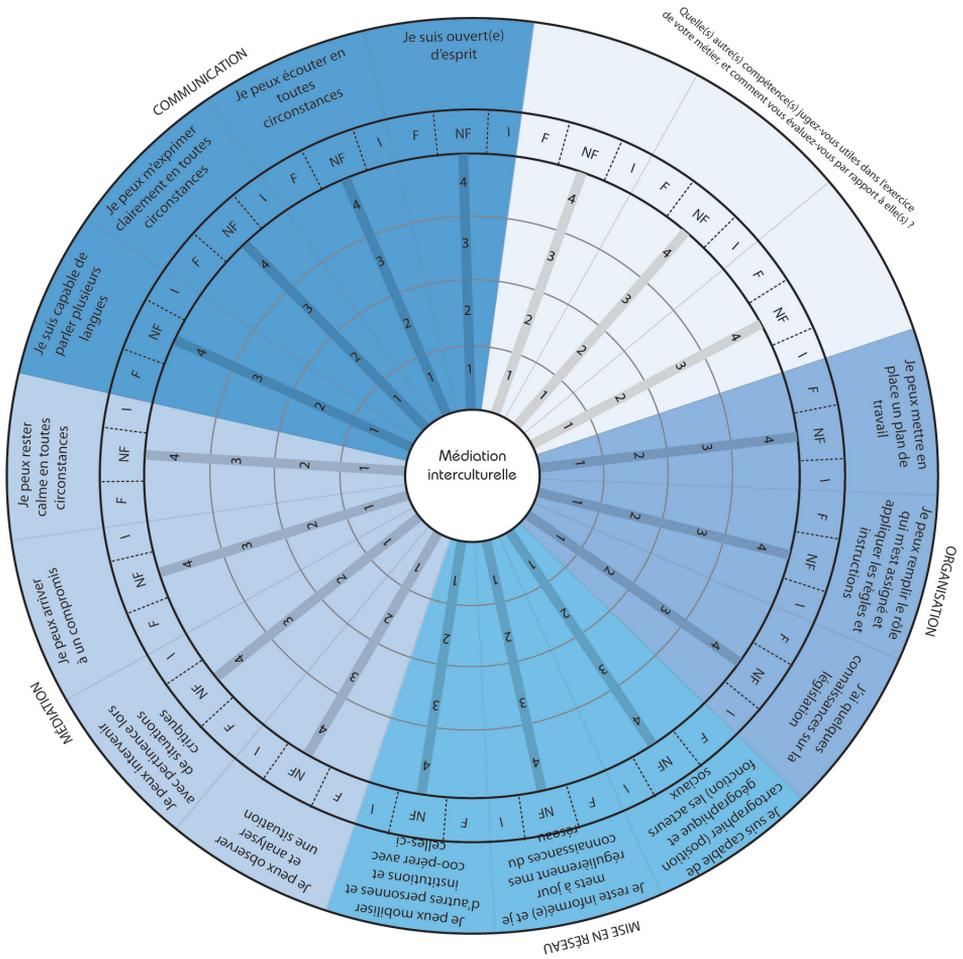
Où et comment ai-je déjà utilisé les compétences identifiées ? Dans un exemple, il y a:

Un contexte / Un objectif / Une action / Un résultat

Mes points forts	Mes points à développer	Propositions d'action

OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Médiateur interculturel / Travailleur de rue





Recommandations des parties prenantes

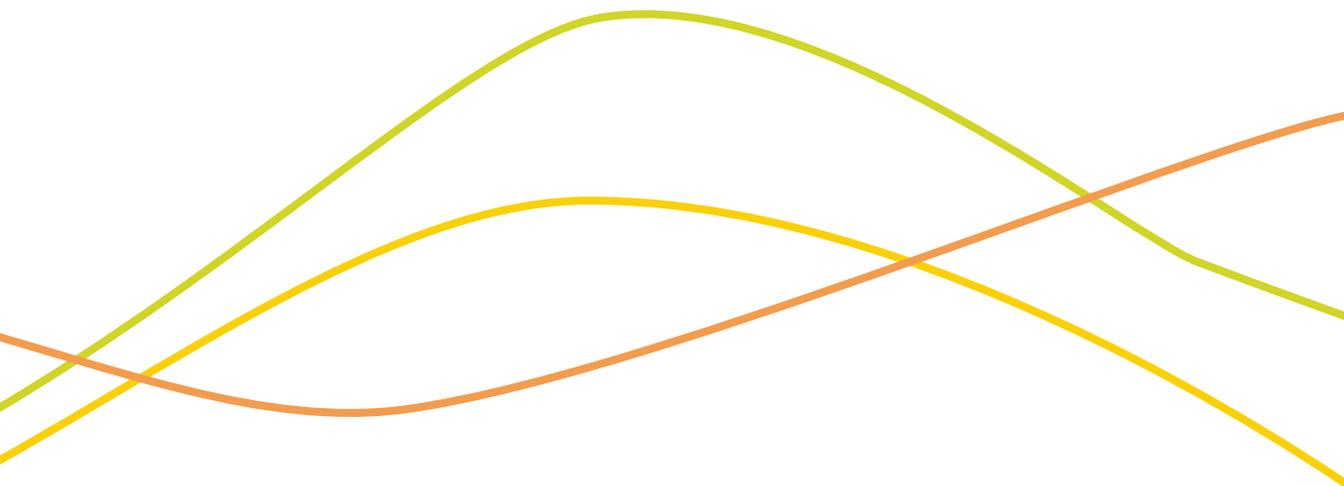


Table des matières

I. Introduction	145
II. Recommandations communes formulées par les organisations partenaires	148
III. Recommandations concernant la Belgique	152
IV. Recommandations concernant l'Italie	157
V. Recommandations concernant l'Allemagne	159
VI. Recommandations concernant la Pologne	161

I. Introduction

Les **Recommandations des parties prenantes** constituent le troisième produit final du kit « INDICATIONS, CONSEILS, INSTRUMENTS ET PISTES POUR CARTOGRAPHIER, ÉVALUER ET VALORISER LES COMPÉTENCES ACQUISES GRÂCE À L'APPRENTISSAGE NON-FORMEL ET INFORMEL » réalisé par le **projet Leonardo da Vinci « VALID-INFO »**.³¹

Outre les recommandations, ce kit contient également :

- **Le contexte** : une présentation des objectifs du projet VALID-INFO, du contexte, des partenaires et des cibles, une vue d'ensemble des évolutions en matière de politique européenne et un état des lieux de la validation de l'apprentissage non-formel et informel dans les pays partenaires (Belgique, Allemagne, Italie, Pologne) et en France, ainsi qu'une trame et une carte des compétences pour deux profils professionnels-cible : « conseiller en insertion professionnelle pour les personnes handicapées »³² et « médiateur interculturel/travailleur de rue » ;
- **Le Guide du parcours méthodologique** qui fournit des **références méthodologiques et opérationnelles** utiles durant toutes les étapes du processus d'auto-évaluation proposé par VALID-INFO, ainsi que des indications relatives à l'organisation qui peuvent aider à définir et organiser les services correspondants.

145

Comme précisé dans les produits mentionnés ci-dessus, les **outils VALID-INFO** sont un ensemble d'instruments (profils professionnels, cartes de compétences correspondantes, questionnaires d'auto-évaluation, et une toile des compétences permettant la visualisation globale des résultats) **qui servent à l'auto-évaluation des compétences acquises liées aux deux profils professionnels cible.**

Dans ce cadre, les recommandations répondent à l'objectif d'offrir :

- **des conseils pour appliquer efficacement la méthodologie et les outils VALID-INFO** : les conseils sont tirés de l'expérience des organisations partenaires et d'un test expérimental reproduisant la prestation du service auprès d'un échantillon représentatif de bénéficiaires ;
- des propositions d'évolutions à venir qui pourraient être apportées au terme de l'initiative pilote, à l'issue de la phase de laboratoire Leonardo da Vinci (qui a permis de donner naissance à ce projet innovant), lorsque le service entrera en pratique quotidienne ;

31 Pour de plus amples informations sur cette initiative, veuillez consulter les autres produits du kit (notamment : Le contexte) ainsi que le site Internet du projet : www.valid-info.eu .

32 Ci après nommé « conseiller professionnel ».

des indications en vue de lier la valorisation des compétences réalisée grâce à VALID-INFO à **une procédure formelle d'évaluation, de reconnaissance et de certification** des résultats.

Les **destinataires** de ces recommandations sont :

- les responsables des organisations partenaires impliquées dans le projet VALID-INFO (ex : les personnes investies de fonctions décisionnelles en rapport avec l'intégration des outils VALID-INFO dans les dispositions institutionnelles des services de leurs organisations respectives) ;
- les conseillers des organisations partenaires (professionnels membres des organisations et consultants externes) qui pourraient participer à l'application de la méthodologie et des outils VALID-INFO ;
- les responsables et conseillers issus d'organisations pertinentes (en principe, les services d'orientation et de conseil de tous les pays européens) que l'usage de la méthodologie et des outils VALID-INFO pourrait intéresser de manière ponctuelle ou régulière ;
- les organes compétents habilités à évaluer, reconnaître et certifier les compétences dans les pays partenaires, qui pourraient utiliser le processus d'auto-évaluation VALID-INFO comme apport de base servant à la reconnaissance formelle des compétences acquises dans un contexte non-formel ou informel ;
- les autorités publiques institutionnellement responsables des services de conseil dans les pays partenaires, susceptibles de transposer la méthodologie et les outils VALID-INFO dans leurs pratiques et systèmes respectifs ;
- tout autre sujet au niveau local, national ou européen qui s'intéresse à cette thématique (chercheur, conseiller, collecteur de fonds, etc.) et souhaite améliorer ses connaissances dans ce domaine et/ou envisager les possibles évolutions à venir du travail de VALID-INFO.

Ces recommandations sont structurées de la manière suivante :

- un **ensemble d'indications communes** à toutes les organisations partenaires ou du moins à la plupart d'entre elles ;
- des **propositions spécifiques formulées par chaque partenaire** en fonction de son contexte respectif (contexte dont les grandes lignes sont dans certains cas évoquées ici et qui est dans tous les cas présenté dans le premier produit du kit VALID-INFO intitulé *Le contexte*).

Les recommandations communes sont également reprises dans les chapitres dédiés à chaque pays lorsqu'elles ont fait l'objet d'une attention particulière ou d'une présentation plus détaillée par le partenaire concerné.

Les recommandations sont présentées de manière schématique afin d'en faciliter la compréhension et la manipulation par toutes les parties intéressées.

II. Recommandations communes formulées par les organisations partenaires

Indications pour une application efficace de la méthodologie et des outils VALID-INFO

- Pour appliquer efficacement la méthodologie et les outils VALID-INFO, il est essentiel que les **bénéficiaires soient dûment et précisément informés des objectifs et résultats escomptés de l'ensemble de l'exercice**. Le service proposé s'apparente à un *bilan de compétences*, et vise à promouvoir la conscience de soi, l'autonomisation et la transparence des compétences acquises dans la perspective de mieux valoriser le bénéficiaire dans sa profession et, de manière plus générale, sur le marché du travail. L'exercice aboutit, c'est son ambition, à une reconnaissance personnelle et professionnelle des compétences, mais certainement pas à une reconnaissance, validation ou certification formelle que seules les autorités compétentes dans les pays partenaires sont habilitées à délivrer.
- La **méthodologie et les outils** ont été conçus et élaborés de sorte qu'ils soient **compatibles avec les évolutions européennes** en matière de transparence des compétences et de validation de l'apprentissage non-formel et informel. L'application concrète de VALID-INFO garantit une telle compatibilité tant pour l'approche conceptuelle que pour les résultats concrets.
- Le **principal groupe cible** du processus VALID-INFO sont les **professionnels qui travaillent déjà dans les domaines concernés** (conseil en insertion professionnelle pour les personnes handicapées et médiation interculturelle/travail de rue), et qui sont susceptibles de manquer de qualifications formelles malgré l'expérience pertinente et les solides compétences acquises principalement en exerçant sur le terrain. Les jeunes qui entrent tout juste sur le marché du travail et les travailleurs désireux de faire certifier des compétences développées dans des contextes non-formels et informels devraient en principe être orientés vers d'autres services (orientation, conseil, agences pour l'emploi, services sociaux, organes de certification, etc.).
- Les bénéficiaires sélectionnés pour prendre part au processus d'auto-évaluation recevront des **informations contextuelles exhaustives et des instructions pratiques détaillées** concernant le processus et les résultats escomptés ; il est toutefois préférable de ne pas leur communiquer au préalable le questionnaire d'auto-évaluation, afin d'éviter que leur jugement final n'en soit influencé.
- Le processus d'auto-évaluation peut être activé sur **initiative personnelle du bénéficiaire ou dans le cadre d'un accord institutionnel passé avec l'organisation**

à laquelle il appartient. Cette dernière option appelle une étape de préparation plus exigeante car il est recommandé de conclure un accord formel spécifique à cette fin. Ceci étant dit, cette option représente la garantie d'une plus large reconnaissance des résultats de l'exercice d'auto-évaluation (au niveau professionnel pour l'instant, le niveau institutionnel n'étant pas encore acquis) et ouvre la voie à une procédure de validation des compétences.

- Les **domaines de compétence** définis pour les deux profils professionnels cible de « conseiller » et « médiateur interculturel/travailleur de rue » sont conçus de manière **flexible** : à la fin du questionnaire d'auto-évaluation, une question ouverte permet d'indiquer toute(s) autre(s) compétence(s) que le bénéficiaire juge utile(s) pour l'exercice de la profession, ou d'adapter la carte des compétences à **tout aspect spécifique susceptible de découler des pratiques et systèmes nationaux/régionaux/locaux**. Le plan proposé peut notamment intégrer des domaines correspondant à des normes professionnelles/de formation, pour les contextes où de telles normes existent.
- Le processus est **centré sur le contenu et le contexte d'acquisition de chaque compétence visée** : l'objectif de l'exercice consistant à encourager la visibilité, la valorisation, l'amélioration et la reconnaissance sociale des acquis d'apprentissage dont le bénéficiaire dispose malgré un manque de reconnaissance formelle, l'auto-évaluation devra se centrer sur **l'apprentissage non-formel et informel**.
- Le **rôle des conseillers** dans le processus d'auto-évaluation VALID-INFO est extrêmement important et subtil : les experts impliqués doivent disposer d'un **bagage pertinent** et d'une **maîtrise avérée de connaissances et compétences spécifiques**. Des formations ciblées peuvent être envisagées afin de les familiariser avec les caractéristiques des profils professionnels visés, les aspects particuliers propres aux outils, et afin de définir une approche commune (rôle « discret » ou « interventionniste » à jouer par le conseiller).
- La **relation établie entre le bénéficiaire et le conseiller** doit être aussi **formalisée** que possible : ceci implique de formuler un contrat initial entre la personne qui demande le conseil et celle qui le dispense, de fournir un Rapport écrit sur les résultats de l'exercice d'auto-évaluation, et de définir un plan de suivi adapté.

Propositions en vue d'évolutions à venir

- La méthodologie et les outils VALID-INFO ont été élaborés dans le cadre d'un projet Leonardo da Vinci ; ils constituent à ce titre une **expérience pilote** pour les pays partenaires (Belgique, Italie, Allemagne et Pologne). Ils ont été testés dans un contexte

spécifique et limité (en termes de temps, de zones géographiques areas impliquées et de bénéficiaires participant) : **toute application ou test supplémentaire et plus étendu pourra contribuer à ajuster l'approche méthodologique et les instruments** individuels.

- Afin de relier plus efficacement les processus d'auto-évaluation proposé par VALID-INFO à une procédure institutionnelle d'évaluation et de validation de l'apprentissage non-formel et informel (dans tous les contextes où de tels systèmes ont été mis en place), différentes évolutions sont envisagées :
 - poursuivre le développement des cartes de compétences des deux profils cible en incluant des indicateurs de performance et en précisant les différents niveaux, de sorte que les cartes deviennent des normes de compétences ;
 - vérifier que les profils VALID-INFO sont entièrement compatibles avec les normes professionnelles et de formation de ces profils (si de telles normes existent dans les contextes concernés) ;
 - vérifier que la procédure d'auto-évaluation VALID-INFO est compatible avec les normes d'évaluation et de validation des compétences (si de telles normes existent dans les contextes concernés) ;
 - formuler des accords institutionnels avec les organes compétents en matière de validation dans les contextes visés, afin de trouver des moyens permettant que les résultats de l'auto-évaluation soient dûment pris en considération dans la procédure officielle de validation.
- Dans tous les cas, le travail conceptuel réalisé par VALID-INFO, qui a abouti à la définition des deux profils professionnels cible, **alimente les processus de définition et/ou mise à jour des normes professionnelles et de formation qui sont en cours actuellement** dans les pays partenaires.
- Si la méthodologie et les outils VALID-INFO sont appliqués à un **autre groupe cible** (par exemple, les jeunes entrant sur le marché du travail), il faudra considérer une importante **adaptation de l'approche, du contenu et de la procédure**.
- **Un transfert** de la méthodologie et des outils VALID-INFO à **d'autres contextes géographiques** viendrait enrichir l'approche, mais nécessiterait également d'en adapter ou ajuster le contenu.
- Les principaux domaines de compétence des deux profils professionnels ayant reçu l'approbation des organisations partenaires, l'étape suivante pourrait être la **conception et l'élaboration de parcours de formation spécialisée pour ces pro-**

fessions, afin de mettre à jour l'offre de formation des pays partenaires et garantir que les compétences requises sont bien acquises, non plus seulement sur le terrain lors de l'exercice de la profession, mais également par des voies formelles.

III. Recommandations concernant la Belgique

III.1 Recommandations pour l'utilisation de l'outil VALID-INFO

- L'outil VALID-INFO est destiné à être intégré au portfolio professionnel qui accompagne le travailleur ou la travailleuse tout au long de sa vie. Il faut le considérer comme une photographie du travailleur ou de la travailleuse prise à un moment de sa vie, et qui sera intégrée au portfolio global de sa vie professionnelle.
- Conformément aux règles de la transparence et de l'équité, l'utilisateur de l'outil VALID-INFO devra être dûment informé des objectifs de l'outil et du rôle qu'il devra jouer tout au long du processus (portfolio professionnel).
- Il est en outre crucial que les personnes qui assistent l'utilisateur dans l'usage de l'outil VALID-INFO soient formées en conséquence.
- Dans un contexte de validation des compétences, l'objectif de l'outil VALID-INFO correspond à la première phase, qui consiste à fournir des informations et à orienter le candidat vers un test de validation. L'outil permet au candidat d'identifier et de témoigner des compétences qu'il a acquises dans des contextes non-formels et informels. Dans ce cadre, deux profils d'assistant doivent pouvoir coexister tout en conservant chacun leur indépendance :
 - *Le conseiller général* : détient la compétence générale pour l'utilisation de l'outil VALID-INFO. Il dispense des conseils et connaît bien le monde du travail.
 - *Le conseiller pour la validation* : il aide le candidat à comprendre le processus de validation des compétences et à le préparer. Ce conseiller peut être un professionnel travaillant pour les autorités nationales responsables de la validation des compétences, ou bien un expert issu de la profession visée.
- Afin de valider les compétences identifiées dans le cadre du projet VALID-INFO, il convient d'élaborer une norme de validation de ces compétences qui sera validée par l'autorité responsable de la validation des compétences au sein de la Communauté française de Belgique, à savoir le Consortium de validation des compétences.

III.2 Cours à suivre pour développer la validation des compétences dans les domaines de la médiation interculturelle et du conseil professionnel pour les personnes handicapées en Communauté française de Belgique

- Le développement de l'outil VALID-INFO constitue la première étape d'un processus qui pourrait mener à l'établissement d'une validation des compétences liées aux professions de la médiation interculturelle et du conseil en insertion professionnelle pour les personnes handicapées en Communauté française de Belgique. En distinguant clairement les activités des compétences requises pour exercer ces activités, nous avons tenté de respecter autant que possible le cadre existant des « normes nationales ». Il convient désormais de garantir que la méthodologie adoptée soit bien compatible avec une validation à venir des compétences identifiées dans les professions analysées.
- Outre le personnel impliqué dans le projet (personnel de PLS, de Formeville, experts en méthodologie et spécialistes de la profession), les professionnels des métiers visés (les travailleurs et leurs coordinateurs) ont été largement impliqués dans le processus d'identification des compétences. Afin de progresser sur la voie de la validation des compétences, il importe d'impliquer d'autres représentants des professions, des partenaires sociaux issus du secteur, des centres de formation et des institutions publiques.
- Jusqu'à présent les partenaires belges ont établi les premiers contacts avec le Consortium de validation des compétences. Il est désormais primordial de formuler une demande soutenue par l'ensemble du réseau des parties prenantes du Consortium de validation des compétences, portant sur le développement de normes de validation pour les professions sélectionnées en Belgique.
- Selon nous, une composante importante du projet VALID-INFO pourrait être présentée au Consortium de validation des compétences : il s'agit de l'identification de nombreuses compétences transversales fondamentales pour l'exercice des professions analysées, telles les compétences de communication et de médiation. Le développement de « titres de compétences » correspondant à ces compétences transversales représente un apport conséquent qui pourrait être soumis au Consortium de validation des compétences. Dans la mesure où les outils d'évaluation de compétences spécialisées ne permettent pas d'évaluer ces compétences transversales, il serait intéressant de se concentrer sur l'élaboration

d'outils d'évaluation aussi « objectifs » et « valides » que possible, dédiés à ces compétences qui ne sont pas encore validées par le Consortium.

- Parallèlement à ce processus, il convient de développer un *parcours de formation* pour les deux professions analysées. Ce parcours vise à offrir :
 - Différents espaces de formation ;
 - Différents espaces de supervision ;
 - Différents espaces de soutien et de conseil.
- Le système de validation des compétences et le parcours de formation s'inscrivent dans le cadre des processus plus larges d'Éducation et formation tout au long de la vie, et de professionnalisation. Ces processus se déroulent dans une perspective à long terme. Il faut garder à l'esprit le fait que les travailleurs évoluent en permanence et que cette évolution ne s'arrête pas après la validation des compétences.

III.3 Le contexte institutionnel³³

L'ensemble du système de validation des compétences est placé sous la responsabilité du Collège de la Communauté française et des gouvernements de la Région wallonne et de la Région de Bruxelles-Capitale. Le Consortium de validation des compétences a été créé dans cette optique et rassemble les institutions publiques. La procédure de validation des compétences repose principalement sur l'Accord de coopération du 24 juillet 2003 conclu par la Région wallonne, la Communauté française et la Région Bruxelles-capitale. Toutes les parties signataires de l'accord ont par la suite adopté un décret ou une ordonnance d'application.

Missions du Consortium (entre autres)

- **Élaborer une méthodologie d'évaluation commune** à tous les centres de validation (centres auprès desquels un candidat peut faire valider ses compétences).
- **Coordonner l'offre de validation des compétences** et promouvoir le développement de l'offre.
- **Élaborer des normes de validation des compétences**
- Organiser la coordination entre les normes de validation d'une part et les normes professionnelles et de qualification d'autre part.
- **Promouvoir la reconnaissance** des Titres de compétences auprès des autres systèmes de validation en Belgique et en Europe.

155

Composition du Consortium

- *Le Comité directeur* : chargé de la mise en œuvre du dispositif, il est composé de représentants des institutions publiques membres du Consortium.
- *Le Comité exécutif* : chargé de la gestion quotidienne du dispositif, il en assure également la promotion.
- *Les Commissions de référentiels* : sont des organes *ad hoc* chargés d'élaborer les normes de validation. Ces commissions sont composées de représentants des partenaires sociaux sectoriels, d'experts et de représentants des institutions publiques chargées de l'enseignement et de la formation.
- *La Commission consultative et d'agrément des centres de validation* : apporte des

³³ Projet de décret portant assentiment à l'accord de coopération du 24 juillet 2003, relatif à la validation des compétences dans le champ de la formation professionnelle continue, conclu entre la Communauté Française, la Région Wallonne et la Commission Communautaire Française. For more information : <http://www.cvdc.be/fr/dispositif/structure-du-dispositif.html>

conseils lors des prises de décision concernant le choix des normes de validation à développer, l'adoption de normes de validation et l'agrément des normes de validation. Elle est composée de représentants des partenaires sociaux interprofessionnels et de représentants des institutions publiques.

- *La Commission de recours* : traite les recours introduits par les candidats ou centres de validation pour contester une décision du Consortium.

L'instauration de la validation des compétences

Professions visées :

Chaque année, la Commission consultative, composée des partenaires sociaux et des services publics pour l'emploi, publie une note d'orientation stratégique qui oriente l'évolution du dispositif de validation des compétences et définit avec précision les professions pour lesquelles des Titres de compétences seront élaborés. La Commission consultative tient compte de la situation sur le marché du travail et des éventuelles inadéquations du rapport entre l'offre et la demande de certification.

Établissement d'une commission de référentiels pour chaque profession :

La Commission de référentiels définit les normes de compétences. Pour chaque norme, des unités de compétences sont développées, renvoyant à un groupe d'activités et de compétences requises pour l'exercice de la profession. Ces unités de compétence constituent la base des Titres de compétence.

Pour chaque unité de compétence, une norme de validation est développée. Les Commissions de référentiels créent les normes de validation en se basant sur les normes professionnelles et de qualification existantes. La méthodologie générale est définie par les gouvernements sur la base d'une approche scientifique. À chaque norme de validation correspondent une méthodologie générale et des aspects spécifiques propres, qui sont déterminés en fonction de la nature des compétences à valider.

Actuellement, la validation des compétences est fondée sur une évaluation des résultats.

La majorité des tests de validation ont pour base une reconstitution de la situation professionnelle. L'évaluation se fonde sur des critères et indicateurs, elle est centrée sur les résultats.

IV. Recommandations concernant l'Italie

IV.1 Recommandations pour l'utilisation de l'outil Valid-Info

Il est extrêmement important d'**informer les bénéficiaires des objectifs du processus d'auto-évaluation VALID-INFO**, notamment de clarifier le fait que cet exercice offre une visibilité aux compétences et permet de les valoriser, mais n'aboutit en aucun cas à une reconnaissance formelle de l'apprentissage non-formel et informel, que seuls les organes compétents dans les pays partenaires sont habilités à délivrer.

Parallèlement, il importe d'encourager les bénéficiaires à poursuivre le processus initié et à se porter candidat à une procédure de validation (dans les contextes géographiques où de telles procédures existent) afin de **jeter un pont entre l'exercice d'auto-évaluation proposé par VALID-INFO et une reconnaissance des compétences possible à l'avenir**.

Dans cette optique, il est préférable que le processus d'auto-évaluation soit activé dans le cadre d'**accords institutionnels passés avec l'organisation** dont le partenaire est issu. Cette option garantit en effet une plus large reconnaissance des résultats (au niveau professionnel, le niveau institutionnel n'étant pas encore acquis) et ouvre la voie à une procédure de validation des compétences.

157

La **structure flexible** des domaines de compétences cartographiés par **VALID-INFO permet d'adapter les outils aux normes professionnelles en vigueur dans tel ou tel contexte territorial donné** (par exemple, certaines régions d'Italie ont déjà mis au point des normes de qualification pour les différents métiers).

Propositions en vue d'évolutions à venir

- Dans le cadre limité en temps et en ressources du projet VALID-INFO, des cartes de compétences pour chacun des deux profils professionnels cible ont été mises au point ; l'étape suivante pourrait consister à conceptualiser des **normes de compétences**, incluant notamment :
 - une articulation approfondie des composantes des compétences (selon la définition communément admise, les acquis de l'apprentissage comprennent également les compétences) ;
 - une précision plus détaillée des différents niveaux de maîtrise ;
 - des indicateurs de performance (pour l'évaluation, la validation et la certification).

- Dans tous les cas, il est nécessaire de **relier l'application pratique de l'outil d'auto-évaluation VALID-INFO au processus d'élaboration ou de mise à jour des normes professionnelles, de formation et de certification**, qui présente aujourd'hui différents niveaux de développement et auquel l'ensemble des pays Européens et des contextes territoriaux s'intéressent actuellement du fait de l'établissement du Cadre Européen des Certifications et des cadres nationaux (CNC) qui en découlent.

V. Recommandations concernant l'Allemagne

V.1 Recommandations pour l'utilisation de l'outil VALID-INFO

- **Assistance** lors de l'identification des compétences individuelles
- Promotion de l'**apprentissage auto-géré** et des compétences de dialogue
- **Approche biographique** (épisodes, récits narratifs)
- Perception de la vie de chacun comme une source d'apprentissage et donc source de compétences
- Focalisation sur l'**auto-exploration** des compétences
- Assistance professionnelle
- Orientation recommandée
- **Autonomisation** des personnes en vue d'une meilleure employabilité
- Outil **applicable à tous**
- **Égalité de toutes les formes d'apprentissage**
- Prise en considération de l'apprentissage formel, non-formel et informel
- Ouverture à l'auto-évaluation et à l'évaluation externe
- **Compatibilité avec les évolutions Européennes**

159

Le conseil professionnel accompagne et encourage la visibilité et l'équilibre des capacités et compétences, ainsi que la formulation d'objectifs individuels.

Partant du fait admis que la plupart des personnes ne sont pas en mesure de connaître ou de nommer leurs compétences et la nature de ces compétences, qu'elles n'en ont que partiellement conscience ou ne leur accordent pas de valeur, le conseil différencié s'impose comme une solution éminemment pertinente.

L'objectif de ce type de consultation consiste à planifier la **production d'un profil d'autorité** qui servira de base sur laquelle pourront être formulés : les objectifs individuels et les actions de formation à venir afin de parvenir à une maîtrise voulue et consciente des prérequis professionnels.

Le processus de consultation est mené selon les principes suivants : orientation participative, soutien à l'autogestion, transparence dans la procédure, référence aux éléments biographiques, orientation d'autorité, orientation réflexive, orientation des

intérêts d'apprentissage et préservation de la continuité dans l'apprentissage et le parcours biographique personnel.

Le point de départ du processus de consultation est une introduction à l'outil. Au cours de cette introduction, on présentera les informations contextuelles, l'arrière plan et les concepts fondamentaux qui sous-tendent le processus, on expliquera la structure de l'outil et, si nécessaire, on mènera une discussion permettant d'illustrer le champ d'activité.

La présence d'un **contrat** conclu **entre le bénéficiaire en demande de conseils et le conseiller qui les dispense** permettra de garantir la continuité du processus de consultation.

VI. Recommandations concernant la Pologne

VI.1 Le contexte institutionnel

En Pologne, le **système de validation** des compétences acquises de manière non-formelle et informelle est encore **en cours de construction**. La Pologne développe actuellement les stratégies nationales relatives à l'Éducation et formation tout au long de la vie, au Cadre National des Certifications (CNC) et à la validation de l'apprentissage non-formel et informel. Les objectifs nationaux ont déjà été présentés à tous les niveaux de référence de l'Union européenne.

Les ministères concernés (Ministère de l'Éducation nationale, Ministère du Travail et de la Politique sociale) travaillent en ce moment même à la **modernisation de la classification des métiers existante** afin de mettre le système national en cohérence avec le Cadre Européen des Certifications. Les profils descriptifs des professions sont souvent dépassés, l'acception même des concepts de « métier » et « qualification » tels qu'employés dans la classification est archaïque. En l'état actuel des choses, la classification renvoie à un seul métier donné et non à un ensemble de qualifications professionnelles qui peuvent être combinées pour former des modules créant différentes professions. À l'avenir, la nouvelle classification influera sur les cursus de formation professionnelle de sorte que les diplômés disposeront d'un portfolio de qualifications qui ouvre les portes d'un ensemble ou d'une famille de profession (2 à 3) au lieu de ne mener qu'à un seul métier.

161

La dernière phase de la création du Cadre National des Certifications (CNC) consiste à développer et mettre en œuvre les règles et procédures de validation des compétences et des qualifications qui prendront effet lors de la création du Système national de Certification. À cette étape, plusieurs actions institutionnelles de natures diverses seront menées, dont par exemple le soutien à la création de structures d'organisation chargées de la mise en œuvre de ce Système (création de nouvelles structures ou adaptation d'institutions du système éducatif qui sont déjà en fonctionnement).

Ceci signifie que tout au long de l'année, il sera possible de faire certifier et valider des qualifications professionnelles acquises de manière non-formelle auprès des centres de qualification spécifiques. Le système envisagé s'apparente au *National Vocational Qualifications System* appliqué au Royaume-Uni. Dans cette perspective, l'introduction du système devrait entraîner une unification des examens professionnels, effaçant la distinction opérée entre les différentes voies d'acquisition des compétences (formelles ou non-formelles).

Le processus de création du nouveau système doit désormais progresser car la recommandation du Conseil Européen d'avril 2008 impose à la Pologne d'introduire d'ici 2012 un Cadre national des Certifications et un Système national de Certification compatible avec le cadre Européen des Certifications.

VI.2 Recommandations pour l'utilisation de l'outil VALID-INFO

En l'état, l'outil VALID-INFO peut être d'une grande utilité pour évaluer les compétences des employés (potentiels), et pour l'usage des organisations, institutions et centres de formation. Comme l'ont souligné les personnes qui ont pris part au test expérimental, l'outil peut s'avérer extrêmement utile, notamment dans les situations suivantes : évaluation du personnel, création du portfolio professionnel du travailleur, assistance à l'évolution professionnelle de la personne. Le conseiller général VALID-INFO a ici son rôle à jouer. La validation potentielle de l'outil par les autorités demande encore à être explorée dans le contexte polonais.

Remarque d'un agent d'intégration professionnelle ayant pris part à l'expérimentation de l'outil d'auto-évaluation des compétences, Belgique :

« En préalable, je voudrai souligner la qualité de la disponibilité qui m'a été offerte dans le cadre de l'utilisation de cet outil. En effet, même si celui-ci est d'un abord relativement agréable et sans grande complexité quant aux thématiques abordées, la présence d'un tiers dans le cadre de l'utilisation de l'outil permet une approche plus qualitative et plus spontanée des questionnements.

Par ailleurs, contrairement à mes craintes, le temps consacré à cet exercice ne m'a pas paru excessif, pour tout dire, je n'ai pas vu le temps passer. J'ai trouvé l'outil ludique et accessible, balayant particulièrement bien les larges sphères du travail de jobcaching. Même si toutes les compétences évoquées ne sont pas pertinentes dans le cadre de mon travail, la majorité d'entre elles reflétait bien la réalité des aptitudes usuelles d'un conseiller en insertion professionnelle des personnes handicapées.

La visualisation du diagramme m'a permis de faire ressortir quelques aspects généraux particulièrement interpellants. A la lecture du graphique, les dimensions non formelles de l'apprentissage des compétences prédominent largement.

En conclusion, je voudrai souligner le caractère convivial de cette expérience d'auto-évaluation, l'analyse globale qu'il délivre à l'issue du test et la réflexion qu'il permet de susciter sur le travail que l'on effectue au quotidien en matière d'insertion socio professionnelle des personnes en situation de handicap. »



Diesis

www.diesis.coop

forme**ville** ASBL

Formeville ASBL

www.formeville.be

FISE➤

FISE

www.fise.org.pl



Inforcoop

www.inforcoop.it



Think Tank européen Pour la Solidarite

www.pourlasolidarite.eu



VHS

www.vhs-hannover.de



Direction générale de la Culture- Service général de la
Jeunesse et de l'Éducation permanente du Ministère
de la Communauté française de Belgique



Ministre de l'Économie et l'Emploi de la Région
Wallonne



2008-2010

Projet Leonardo da Vinci - Transfert d'Innovation

Coordonné par le Think Tank européen Pour la Solidarité

Personne de contact :

Hélène Dereszowski, Pour la Solidarité, helene.dereszowski@pourolsolidarite.eu

Editeur responsable :

Denis Stokkink, Pour la Solidarité

Graphisme :

Paz López - www.pazlopez.com

Dépôt légal : D/2010/11.262/5

www.valid-info.eu



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.

Cette publication (communication) n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.