

## **L'ACCOMPAGNEMENT VAE AU CNED POUR LE SECRÉTARIAT MÉDICAL ET MÉDICO-SOCIAL : UN DÉLICAT ÉQUILIBRE ENTRE PRÉSENCE ET DISTANCE**

Le centre national d'enseignement à distance s'intéresse depuis 2005 à la validation des acquis de l'expérience. Se positionner sur ce secteur pour l'établissement, c'est assurer sa mission de service public en offrant à l'inscrit un autre accès à la certification sans coût excessif ; c'est reconnaître la valeur humaine et intellectuelle de la démarche sans mépriser son aspect financier ; c'est professionnaliser et finalement donner un statut à des fonctions émergentes, celles de tuteur-accompagnateur.

Ne délivrant pas les diplômes qu'il prépare, l'établissement n'est pas habilité à proposer à des candidats potentiels la totalité de la démarche mais peut, au même titre que tout organisme de formation, mettre en place un accompagnement. C'est plus précisément un accompagnement à distance que souhaite proposer le Cned. Un accompagnement à distance hybride puisqu'il est très vite apparu nécessaire, en raison de la complexité de la procédure, de proposer de courts moments d'activités en présentiel.

S'il n'est pas habilité, dans la grande majorité des cas, à vérifier la recevabilité, à organiser le jury et à délivrer le parchemin, le Cned peut néanmoins le faire pour le seul titre de niveau IV qu'il possède en propre : le secrétariat médical et médico-social (désormais S2MS). C'est donc, en partie à partir de ce titre, qu'une expérimentation a été mise en oeuvre. Les lignes, qui suivent, rendent compte du travail mené de septembre 2005 à ce jour, travail qui a permis de dégager, sur une cohorte peu nombreuse mais représentative, l'ossature d'une procédure. Il a également facilité l'identification des obstacles externes et des résistances internes qui ne manquent jamais de surgir lorsqu'une institution publique, soucieuse de toucher le plus grand nombre, se lance sur un nouveau marché. A terme, c'est l'ensemble des diplômes de l'enseignement professionnel que l'établissement propose à distance (80 diplômes), qui pourra bénéficier d'un accompagnement.

Si la distance, entre autres, déforme et accentue les problèmes d'incompréhension, elle libère en grande partie l'utilisateur des déplacements et des rencontres en face à face avec un professionnel de l'éducation, situation qui n'est pas toujours très confortable pour quelqu'un qui a quitté le système éducatif depuis fort longtemps.

Si le tuteur généralement aide l'apprenant à s'approprier des savoirs qui lui sont extérieurs dans le cadre d'un parcours qualifiant ou diplômant, lors d'une démarche d'accompagnement VAE, il aide l'utilisateur à identifier et à faire émerger des savoirs et savoir-faire personnels pour ensuite les positionner face à un référentiel.

Ces spécificités ont orienté l'expérimentation.

Le cœur de métier du Cned étant l'enseignement à distance, il est apparu nécessaire de trouver un partenaire qui ait développé une expérience reconnue dans le champ de la VAE et notamment de l'accompagnement « traditionnel » pour cette expérimentation. L'établissement s'est donc tourné assez naturellement vers les GRETA<sup>1</sup>

La question du choix des candidats à qui proposer un accompagnement hybride s'est posée rapidement. N'ayant qu'une idée relative du temps nécessaire à l'accompagnement et bénéficiant de forces réduites, il nous fallait des usagers intéressés par notre proposition, qui soient représentatifs du candidat distant, pour lequel la répartition entre distance et présence

---

<sup>1</sup> GRoupement d'ETAbissements, lieu où s'effectue la formation continue de l'éducation nationale.

ne puisse souffrir l'approximation et qui donne une dimension symbolique à la démarche pour l'ensemble de notre personnel. Nous nous sommes donc rapprochés de l'île de la Réunion et avons proposé un accompagnement distant à une dizaine de jeunes femmes intéressées par notre titre. Le risque étant grand en choisissant un tel éloignement, nous l'avons diminué en sélectionnant d'autres candidats « normalement » distants (recrutement régional et métropolitain).

La cohorte qui a été ainsi suivie a été constituée, au final, de 5 candidats de l'île de la Réunion et de 4 candidats métropolitains. La phase de recevabilité (livret 1) a été conduite principalement par téléphone puis retour des documents justificatifs. Si l'expérience quantitative (les 3 ans) était au rendez-vous pour l'île de la Réunion, le plus souvent l'expérience qualitative ne l'était pas.

Le plus important, nous semble-t-il, dans une démarche VAE hybride est la prestation humaine distante médiatisée. Se sont alors posées les questions du juste milieu : que basculer précisément à distance ? Que garder pour un temps de rencontre nécessairement très court ? Avec quels acteurs et quelles spécificités de l'outil ? Mais aussi quels outils, autres que la plate-forme, utiliser pour que tous puissent avoir accès au livret 2 quels que soient la connexion et le micro-ordinateur utilisés.

Pour répondre à la première série de questions, nous avons choisi de mettre à distance les activités d'explicitation, de planification des travaux à réaliser, de reconstitution des éléments biographiques, de choix des activités significatives et représentatives et de mise à plat de la démarche d'analyse des activités, nous référant en cela au travail réalisé par le ministère de l'agriculture<sup>2</sup>. Il s'est agi alors pour le spécialiste du référentiel du diplôme, qui est également responsable local pour la VAE, de « traquer les évidences<sup>3</sup> ». Un travail de collaboration<sup>4</sup> est mis en place, que les interactions via la plate-forme vont réifier<sup>5</sup>. Il faut construire ensemble une procédure d'extraction du particulier à travers le quotidien parfois daté du candidat, une maïeutique médiatisée par le courriel, relayé en tant que de besoin par le téléphone. Cela est d'autant plus difficile que depuis plus de 20 ans, le salarié a été fortement incité à parler de son travail en utilisant le « on »<sup>6</sup>, il faut lui faire se réapproprier le « je », indispensable à la validation de ses acquis. Cet accouchement de l'esprit a été facilité par le croisement des regards sur une même activité : regards de l'impétrant d'une part et regards du spécialiste du référentiel et du spécialiste de l'analyse de l'activité et de l'expérience, d'autre part. Un problème est très vite apparu que seule une relation interpersonnelle pouvait tenter de résoudre, c'est le travail d'inférence<sup>7</sup> à partir des activités réalisées ; ce travail demande en effet des compétences multiples : capacité à prendre du recul, à se distancier, entre autres. Il est préparatoire ou parallèle à l'activité même de renseignement du dossier et les compétences nécessaires à sa réalisation ne peuvent émerger, nous semble-t-il, qu'à travers un accompagnement présentiel. Nous nous sommes donc tournés assez naturellement vers les GRETA et les APP pour cette partie, en privilégiant la rencontre avec des experts de l'analyse de l'activité et de l'expérience qui utilisent les ateliers d'écriture. Ces ateliers sont des formations que l'on trouve fréquemment chez les 500 partenaires, qui couvrent l'ensemble du territoire et qui assurent traditionnellement les parties en présentiel que nous offrons pour nos autres prestations. Des ateliers<sup>8</sup> encadrés par un nombre de règles minimales qui

---

<sup>2</sup> <http://www.educagri.fr/cnpr/offre/vae.htm>

<sup>3</sup> Comme le dit Joelle Saunier du CAFOC de Lyon

<sup>4</sup> Nous nous référons aux travaux de Dillenbourg lorsque nous utilisons ce terme par trop galvaudé.

<sup>5</sup> Nouvelles fonctions et nouvelles compétences, nécessité de garder des traces, notamment dans le cadre du partenariat en cours avec l'IN.R.P. portant sur une nouvelle professionnalité qui émerge pour le tuteur VAE des transformations de l'organisation.

<sup>6</sup> Bernadette Rivoire

<sup>7</sup> Marie-Luce Raigneau, actualité de la formation permanente n°197-juillet/août 2005 centre inffo

<sup>8</sup> [www.crdp.ac-versailles.fr/cddp92/bcd92/dossieratelier/Atelier.rtf](http://www.crdp.ac-versailles.fr/cddp92/bcd92/dossieratelier/Atelier.rtf)

correspondent particulièrement bien à l'activité principale qui se déroulera à distance, à savoir le renseignement du dossier : la motivation, une situation d'écriture (consignes, exercices, inducteurs...) donnée par un animateur, possédant également une compétence en analyse de l'activité et de l'expérience ; une production en temps limité d'écriture et en espace restreint qui illustre d'une part, la contrainte temporelle et d'autre part, la contrainte matérielle (le cadre physique du dossier) d'une démarche VAE ; une communication nécessaire de ses écrits pour avoir un indispensable retour de la perception des autres et une réaction (commentaires, corrections, résonances). Les formateurs GRETA connaissent généralement assez bien et le monde de l'entreprise et le monde de la formation (initiale et continue), ils peuvent donc faciliter cette résurgence de compétences à travers une description de tâches professionnelles en apparence sans intérêt particulier, car complètement intégrées, aux yeux du candidat.

En ce qui concerne la seconde série de questions, c'est à dire la dimension technique du projet, nous utilisons la plate-forme de travail collaboratif Microsoft Sharepoint dans la mesure où c'est le seul outil de ce type que possède le Cned. Nous avons donc été en partie contraints par l'outil<sup>9</sup> et la nature des tâches à mener en a été conditionnée, notamment la réflexion sur la nature des informations et documents à configurer en ligne ainsi qu'aux fonctionnalités multimedia à associer. Nous avons exploité quelques possibilités intéressantes de Sharepoint : espace confidentiel pour chaque candidat, historique des versions d'un document déposé (« versionning »), calendrier de planification des tâches à réaliser... Rien qui ne transcende néanmoins la relation médiatisée... En outre, Sharepoint fonctionne de façon optimale à condition que la suite Microsoft Office 2003 soit installée sur le poste client ; se pose alors la question du format des documents échangés : doit-on imposer le format Microsoft, ce qui revient à exiger d'un usager qu'il possède une suite logicielle propriétaire et payante pour pouvoir bénéficier de notre plate-forme de suivi Sharepoint ? Evidemment non ! Nous nous sommes donc orientés vers une suite logicielle libre, OpenOffice, téléchargeable sur internet et qui peut être distribué gratuitement à l'usager ; la suite OpenOffice a également le mérite de n'occuper que 350 Mo sur le disque dur (contre 1 Go pour la suite Microsoft Office), ce qui la rend utilisable sur des ordinateurs plus anciens. Enfin, pour éviter d'avoir des documents épars, le livret 2 est regroupé sur un seul fichier construit avec le tableur d'OpenOffice pour pouvoir se déplacer d'une page à l'autre par un système d'onglets et créer des liens dynamiques entre des données similaires à travers le document.

L'expérimentation, à ce jour, poursuit son chemin, quelques candidats sont entrés dans la phase de renseignement du dossier et les problèmes apparaissent au fur et à mesure, problèmes qui réinterrogent à la fois les calendriers et les alternances initialement prévues concernant les phases distantes et présentes. Si les procédures, actuellement mises en place et écrites, sont utilisées pour généraliser à terme l'expérimentation aux autres formations proposées par l'établissement, un travail d'adaptation sera évidemment nécessaire tant en ce qui concerne les niveaux de formation visés (niveaux V, IV et III) que les partenariats à mettre en œuvre avec les dispositifs académiques de validation des acquis, partenaires incontournables pour les diplômes pour lesquels le Cned n'assure que la formation. L'accompagnement présentiel sera, de ce fait, à réinterroger tant du point de vue de sa durée (en pourcentage par rapport à l'activité distante) que du point de vue de sa qualité : faut-il le même temps (présentiel et distant) et l'aide est-elle de même nature pour un candidat de niveau V ou de niveau III qui doit se réappropriier son expérience professionnelle pour pouvoir la dire et l'écrire ?

---

<sup>9</sup> Théorie de l'action située de Norman