

Certifier les compétences acquises en formation

Depuis la Déclaration de Copenhague (2002) et le Communiqué de Bruges (2010), la mobilité des apprenants, l'apprentissage tout au long de la vie et l'insertion professionnelle constituent les objectifs des recommandations européennes (CEC¹, ECVET², EQAVET³, validation de l'apprentissage non formel et informel...), destinées à rendre l'enseignement et la formation professionnels plus accessibles, plus attractifs et mieux adaptés aux besoins du marché de l'emploi.

En Belgique francophone, les opérateurs publics de formation professionnelle⁴, soutenus par les gouvernements communautaires et régionaux⁵, ont saisi l'opportunité offerte par ces recommandations pour développer la certification des acquis d'apprentissage, élément central des principes et des mesures européens. En effet, jusqu'alors, les opérateurs publics avaient comme unique mission l'insertion professionnelle. Toute attestation de suivi ou de réussite d'une formation, combinée à la notoriété de l'opérateur de formation, suffisait à soutenir cette

MATHIEU GAILLARD, expert méthodologique au FOREM, service public wallon de l'emploi et de la formation professionnelle (mathieu.gaillard@forem.be).

ISABELLE VERBRUGGEN, conseillère pédagogique à Bruxelles Formation (i.verbruggen@bruxellesformation.be).

CHRISTOPHE MATTART, coordinateur pédagogique au service formation des petites et moyennes entreprises de la Commission communautaire française (cmattart@cocof.irisnet.be).

NICOLAS DONNEAUX, consultant à l'Institut de formation en alternance des petites et moyennes entreprises (nicolas.donneaux@ifapme.be).

1. Cadre européen des certifications.
2. *European Credit System for Vocational Education and Training* (système européen d'apprentissage pour l'enseignement et la formation professionnels).
3. *European Quality Assurance in Vocational Education and Training* (assurance qualité européenne dans l'enseignement et la formation professionnels).
4. Bruxelles Formation, organisme public chargé de la formation professionnelle des chercheurs d'emploi et des travailleurs bruxellois francophones de la région de Bruxelles-Capitale. Le FOREM : office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi. IFAPME : Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises. SFPME : service formation des petites et moyennes entreprises (Bruxelles).
5. Déclaration de politique régionale 2014-2019 du gouvernement wallon ; déclaration de politique communautaire 2014-2019 du gouvernement de la fédération Wallonie-Bruxelles ; déclaration de politique générale 2014-2019 de la Commission communautaire française

mission. Les recommandations européennes évoquées plus haut ont défini des missions complémentaires (mobilité et apprentissage tout au long de la vie) nécessitant de pouvoir capitaliser les acquis d'apprentissage. Dans cette perspective, un système plus formalisé a été développé afin d'apporter des garanties en termes de maîtrise, de transparence et de lisibilité des acquis d'apprentissage. Ainsi, depuis 2010, les opérateurs publics de formation professionnelle mettent conjointement en œuvre la certification des compétences acquises en formation. Ce dispositif vise à évaluer et à certifier les compétences acquises par les apprenants durant une formation référencée à un métier.

Après avoir décrit le dispositif, nous présenterons ses bénéfices pour les apprenants, avant de relater une expérimentation de gestion de la qualité au niveau interopérateurs, ainsi qu'une étude menée auprès des bénéficiaires et des formateurs impliqués dans le dispositif. Nous mettrons enfin en perspective des démarches visant à renforcer la valeur d'usage du certificat de compétences acquises en formation.

Profil métier, profil de formation et profil d'évaluation

La méthodologie adoptée pour développer ce dispositif de certification se base sur la ligne référentielle (articulation des référentiels emploi-métier, de compétences, de formation et d'évaluation) que préconise l'approche par compétences (Roegiers, 2010). Si les premières certifications ont été construites à partir des référentiels emploi-métier utilisés par les services publics de l'emploi wallon ou bruxellois (selon l'appartenance régionale de l'opérateur de formation), les travaux entrepris depuis 2012 au sein du Service francophone des métiers et des qualifications (SFMQ)⁶ constituent dorénavant la référence commune pour les quatre opérateurs publics de formation professionnelle précités, mais également pour l'enseignement qualifiant et pour le consortium de validation des compétences⁷. Cette référence commune se décline en trois profils.

6. Le SFMQ rassemble les services publics de l'emploi, les interlocuteurs sociaux, tous les opérateurs d'enseignement qualifiant, de formation et d'insertion socioprofessionnelle, ainsi que le consortium de validation des compétences pour la Belgique francophone. Ses objectifs sont de doter les opérateurs d'enseignement et de formation de profils formations communs et de permettre la perméabilité entre les opérateurs en garantissant la prise en compte des acquis antérieurs des apprenants et donc en favorisant leur mobilité ; d'établir le lien entre les profils et les structures de services publics de l'emploi et d'améliorer la lisibilité des systèmes d'enseignement qualifiant, de formation, de validation des compétences et d'offre d'emploi ; de disposer de références et langage communs pour tous les partenaires impliqués dans le SFMQ.
7. Le consortium de validation des compétences a pour but de reconnaître officiellement les compétences acquises de manière non formelle et informelle, c'est-à-dire en dehors des filières de formation classiques, à travers le dispositif de validation des compétences. Celui-ci repose sur un consortium de cinq opérateurs publics de formation professionnelle (enseignement de promotion sociale, Bruxelles Formation, Le FOREM, IFAPME et SFPME), et vise à délivrer des titres de compétence au nom de la communauté française, de la région wallonne et de la Commission communautaire française.

Le « profil métier », élaboré par les partenaires sociaux (organisations représentatives des travailleurs et des employeurs) et les services publics de l'emploi au sein du SFMQ, constitue le référentiel emploi-métier (Roegiers, 2010). Ce document se compose d'un référentiel métier (définition du métier en termes de productions, de missions et de services attendus, et situation du métier par rapport aux métiers proches, au niveau de responsabilité et au niveau de spécialisation), et d'un référentiel de compétences professionnelles (liste des activités-clés du métier ciblé et des compétences professionnelles associées).

Le profil métier est ensuite décliné en un « profil de formation » par les opérateurs d'enseignement qualifiant et de formation professionnelle au sein du SFMQ. Ce document constitue le référentiel de compétences. Il définit les acquis d'apprentissage (savoirs, aptitudes, niveau d'autonomie et de responsabilité) associés aux activités-clés et aux compétences professionnelles du profil métier, et les structure en unités d'acquis d'apprentissage (UAA), c'est-à-dire en ensembles cohérents d'acquis d'apprentissage qui peuvent être évalués et validés.

Pour chaque UAA du profil de formation, le SFMQ définit ensuite le cadre d'évaluation fournissant les éléments nécessaires à la mise en œuvre d'épreuves répondant à un standard commun (type de tâches, conditions et contraintes de réalisation, critères et indicateurs globalisants). Ce document, intitulé « profil d'évaluation », constitue le référentiel d'évaluation.

Les opérateurs d'enseignement et de formation se saisissent du profil de formation et du profil d'évaluation pour élaborer leurs programmes ou leurs référentiels de formation et leurs certifications des acquis d'apprentissage correspondants. Avant d'être mis en œuvre, ces documents sont soumis au SFMQ en vue d'obtenir un avis de conformité par rapport aux profils de référence.

Cette méthodologie pose les jalons de parcours de formation adaptés aux besoins du marché de l'emploi et garantissant la convergence interopérateurs des résultats normatifs attendus au terme d'un parcours d'apprentissage. L'écueil de l'homogénéisation des processus et des méthodes pédagogiques mis en œuvre est évité par le fait que ceux-ci restent du ressort des opérateurs, permettant ainsi à chacun de répondre à ses spécificités, notamment concernant les publics (jeunes en obligation scolaire, demandeurs d'emploi, travailleurs...) et l'organisation de la formation (à temps plein, en alternance, continue, à distance...).

Le certificat de compétences acquises en formation

Ce certificat est établi par les opérateurs publics de formation professionnelle pour attester formellement de la maîtrise des UAA et permettre leur capitalisation, leur reconnaissance et leur transfert, conformément aux recommandations CEC et *ECVET*. Plus précisément, les épreuves certificatives sont organisées tout au long

de la formation, ce qui permet la capitalisation des UAA en cours de formation. Le certificat de compétences acquises en formation reprend l'ensemble des UAA associées à un métier. Il s'utilise comme un « portefeuille de compétences » en précisant, lorsque la formation se termine (de manière anticipée ou non), les UAA maîtrisées par l'apprenant sur base de la réussite des épreuves certificatives correspondantes. Le format de ce certificat en fait donc un outil permettant à l'apprenant :

- de mettre à jour son dossier auprès d'un service public de l'emploi ;
- d'apporter à un employeur des garanties sur ses compétences professionnelles ;

le certificat de compétences acquises en formation atteste que l'apprenant a réussi des épreuves pratiques, représentatives de situations de travail correspondant aux standards actuels du métier, tels que définis par les secteurs professionnels ;

- de compléter ses compétences professionnelles, par exemple en bénéficiant de dispenses auprès d'un autre opérateur d'enseignement qualifiant ou de formation professionnelle (poursuite de la formation pour capitaliser les UAA non encore maîtrisées, accès à une formation qualifiante de niveau supérieur ou complémentaire...).

Lors de sa délivrance, le certificat de compétences acquises en formation est accompagné du supplément au certificat (document *Europass* qui complète l'information figurant sur le certificat d'enseignement qualifiant ou de formation professionnelle et facilite sa compréhension, particulièrement par les employeurs ou les organisations situés dans un pays étranger).

La gestion de la qualité

En vue de faciliter la mobilité des apprenants et leur apprentissage tout au long de la vie, la mise en œuvre de systèmes de gestion de la qualité centrés sur les processus d'évaluation et de certification des acquis d'apprentissage, tels que préconisés par les recommandations européennes, est indispensable pour garantir la confiance mutuelle entre opérateurs d'enseignement qualifiant, de formation professionnelle et de validation des compétences. Dans cette perspective, ces acteurs se sont associés pour développer, à titre expérimental, en 2014-2015, un référentiel de diagnostic des processus d'évaluation et de certification des acquis d'apprentissage dans le cadre de formations ou de validations adossées à un profil du SFMQ. Comme les recommandations européennes préconisent le critère d'externalité des systèmes de gestion de la qualité, ce diagnostic se veut « croisé » : les processus sont analysés, au sein de chaque établissement de formation ou d'enseignement, par des représentants d'autres opérateurs. En d'autres termes, il s'agit d'un dispositif d'évaluation mutuelle entre opérateurs dans une optique d'amélioration continue des processus d'évaluation et de certification des acquis d'apprentissage. Plus précisément, cet outil vise à évaluer :

- le processus de mise en œuvre, par un établissement, du standard commun que constitue le profil d'évaluation du SFMQ ; il s'agit de vérifier que le cadre d'évaluation des acquis d'apprentissage défini par le SFMQ (type de tâches, conditions et contraintes de réalisation, critères et indicateurs globalisants) est mis en œuvre dans les épreuves d'évaluation certificatives réalisées par l'établissement ;
- la qualité de l'environnement dans lequel l'évaluation se déroule, notamment en termes de ressources matérielles ;
- la démarche d'amélioration continue, dite « démarche qualité », que l'établissement développe pour mettre en œuvre ces processus d'évaluation et de certification des acquis d'apprentissage ;
- la qualité des personnes qui réalisent l'évaluation et la certification des acquis d'apprentissage, notamment en termes de compétences techniques et pédagogiques ; celles-ci doivent être entretenues par un processus de formation continue.

Les premiers travaux ont été menés sur une cible représentative d'établissements d'enseignement qualifiant, de formation professionnelle et de validation des compétences. Ils ont démontré l'efficacité et la pertinence de l'outil (le référentiel de diagnostic) en termes d'externalité et de retour d'information à des fins d'amélioration. Alors que les modalités de pérennisation de ce dispositif sont actuellement en discussion, l'expérimentation indique qu'il permet de nourrir la confiance réciproque entre les opérateurs et ainsi de faciliter la fluidité des parcours d'apprentissage des citoyens.

Ce qu'en pensent les certifiés

Fin 2011, une dizaine d'apprenants du Forem ayant reçu un certificat de compétences acquises en formation ont été interrogés sur leur perception de ce dispositif de certification, ainsi que sur son impact sur leur insertion professionnelle (Gaillard *et al.*, 2012). L'étude a révélé que ce dispositif constitue une valeur ajoutée pour l'apprenant en termes d'implication dans la formation (« j'ai été plus attentive car je savais que l'évaluation allait suivre »), de *feed-back* sur sa maîtrise des compétences professionnelles visées par la formation (« ça permet de cibler ses acquis, de voir ce qu'on a bien ou mal compris »), d'estime de soi (« la réussite de ces épreuves m'a donné confiance dans mes capacités »), et de preuve de ses compétences face à un employeur (« le certificat indique que j'ai les compétences recherchées par les entreprises, c'est un atout pour convaincre les employeurs »). Ces résultats témoignent d'un sentiment d'efficacité personnel renforcé au sortir d'une formation, dont l'impact favorable sur l'insertion professionnelle a été démontré (Desmette *et al.*, 2001). En revanche, les apprenants interrogés ont rapporté que le certificat de compétences acquises en formation était encore relativement méconnu, et donc peu utilisé par les acteurs du marché de l'emploi (« les

employeurs ne demandent pas le certificat, mais je le montrerais volontiers si on me le demandait »).

L'étude a également investigué les réactions d'une dizaine de formateurs impliqués dans la mise en œuvre des épreuves d'évaluation certificatives. Ceux-ci soulignent que le dispositif apporte des éléments qui peuvent se révéler bénéfiques pour l'insertion professionnelle des apprenants. Les premiers concernent le dispositif de certification mis en œuvre : l'uniformisation des compétences à développer et à évaluer, l'adéquation de ces compétences aux attentes/besoins des employeurs, le *feed-back* que constitue le certificat pour les apprenants quant à leur maîtrise de ces compétences, et l'assiduité plus importante des apprenants durant la formation, ce qui se traduit par leur meilleure maîtrise de ces compétences. D'autres bénéfiques ont trait au certificat de compétences acquises en formation : ce document « officiel » structuré en UAA apporte aux employeurs une meilleure lisibilité sur les compétences de l'apprenant et constitue une garantie de réussite d'épreuves pratiques représentatives du métier. Cependant, comme les apprenants, les formateurs relèvent la méconnaissance du certificat de la part des employeurs.

Perspectives

Afin de faire connaître le certificat de compétences acquises en formation et d'optimiser son utilisation sur le marché de l'emploi, les opérateurs publics de formation professionnelle se sont engagés dans des démarches visant à établir des effets de droit négociés pour ce certificat. Sur le plan des démarches déjà abouties, on peut relever que ce certificat peut être utilisé, depuis 2011, pour accéder aux études dans l'enseignement de promotion sociale (en ce compris l'enseignement supérieur) et obtenir des dispenses en vue de réduire la durée des études. Depuis septembre 2015, il est repris dans la liste des études/formations permettant à un jeune de moins de 21 ans de satisfaire à l'une des conditions nécessaires à l'obtention des allocations d'insertion.

Dans les années à venir, les opérateurs publics de formation professionnelle souhaitent que le certificat de compétences acquises en formation soit reconnu comme preuve officielle des compétences professionnelles pour accéder à la profession en tant qu'indépendant lorsque celui-ci est requis ; qu'il soit reconnu dans les codes de la fonction publique (aux niveaux fédéral, régional, communautaire, et à celui des pouvoirs locaux) pour accéder aux emplois dans la fonction publique ; qu'il permette, dans les organisations privées, l'accès à des emplois dont les conditions de travail (rémunération, temps de travail...) sont négociées et fixées au sein de commissions paritaires (composées de représentants des employeurs et des travailleurs). ■

Bibliographie

COMMUNIQUÉ DE BRUGES. 2010. *The Bruges Communiqué on enhanced European Cooperation in Vocational Education and Training for the period 2011-2020*. http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc/vocational/bruges_en.pdf.

DÉCLARATION DE COPENHAGUE. 2002. *Declaration of the European Ministers of Vocational Education and Training, and the European Commission*. http://ec.europa.eu/education/pdf/doc125_en.pdf.

DESMETTE, D. ; JAMINON, C. ; HERMAN, G. 2001. « Le sentiment d'efficacité personnelle de chômeurs en formation, un construct dynamique ? ». *Revue européenne de psychologie appliquée*. Vol. 51(3), p. 217-228.

GAILLARD, M. ; DUFROMONT, B. ; DERUISSEAU, C. ; VERBRUGGEN, I. ; MATTART, C. 2012. « L'évaluation des compétences dans la formation professionnelle en Belgique francophone ». *Actes du XXIV^e Colloque de l'ADMEE-Europe : L'évaluation des compétences en milieu scolaire et en milieu professionnel*. Luxembourg, 11-13 janvier.

ROEGIERS, X. 2010. *Des curricula pour la formation professionnelle initiale. La pédagogie de l'intégration comme cadre de réflexion et d'action pour l'enseignement technique et professionnel*. Bruxelles, De Boeck.