

La Validation des Acquis de l'Expérience dans la Branche des Salariés du Particulier Employeur

Frédéric Haeuw, responsable du pôle recherche et Ingénieries

Institut FEPEM de l'Emploi familial (IFEF), mai 2008

Article paru dans Actualité de la Formation Permanente n° 212 /oct. 2008

Du bon sens ménager à la certification professionnelle

Il est des branches professionnelles où la notion de métier est plus évidente que dans d'autres ; les électriciens par exemple, ou les plombiers, dont il ne viendrait à personne l'idée de mettre en doute la nécessité de maîtriser des connaissances et des savoirs faire spécifiques pour résoudre les situations-problèmes qu'ils rencontrent dans l'exercice de leurs professions. Chacun, même néophyte, identifie plus ou moins le contexte, la nature des situations rencontrées, les tours de mains, la maîtrise des outils et des produits que cela exige, bref ce que, sans vouloir être pompeux, nous pourrions nommer le « paradigme du plombier ». Il ne viendrait pas non plus aux plombiers eux-mêmes d'avoir des doutes ou des hésitations sur la dénomination de leur métier, ou d'en avoir un peu honte ; quand on est plombier, on le sait et on peut légitimement en être fier !

Il en va tout autrement lorsque l'activité que l'on exerce est socialement peu valorisée, qu'elle porte des appellations difficilement identifiables de prime abord, qu'elle se déploie dans un contexte aux contours indéfinis, et surtout qu'elle fait appel à des gestes et des tours de mains que « *toute femme normalement constituée doit connaître depuis sa plus tendre enfance* »¹. Ainsi, ce que l'on a longtemps appelé les domestiques, ou bien encore les personnels de maison font partie de ces métiers dans lesquelles les identités professionnelles peinent à se reconnaître et à se faire reconnaître. Les efforts que doivent déployer les organes représentatifs de ces professions, mais également les individus eux-mêmes, pour changer les opinions et les mentalités sont immenses. Souvent considérés comme des emplois par défaut, réservés à des hommes ou des femmes peu qualifiés, à la portée de toute personne dotée d'un minimum de sens pratique, les emplois du domicile sont méconnus et méjugés dans la population. Ceux qui les exercent ont le plus grand mal à dépasser ces clichés et doivent souvent convaincre, y compris dans leur propre entourage, de la solidité de leur engagement et de leur vocation ; ici, ce sera une assistante maternelle à qui on dira qu'elle a « *choisi la facilité pour garder ses propres enfants tout en s'occupant un peu chez elle* », là ce sera une assistante de vie, ex secrétaire de direction que l'on essaiera de convaincre, sur le ton protecteur « *qu'elle n'est quand même pas tombé si bas !* »², etc.

Incontestablement, la reconnaissance du professionnalisme de ces activités est d'autant plus importante du fait de cette carence de valorisation sociale. Pour ces professionnels, l'obtention d'un

¹ Les citations à venir ont toutes été entendues ...

titre reconnu est à la fois une reconnaissance des aptitudes professionnelles mais également reconnaissance sociale : par le biais d'un titre professionnel, la société donne à ces métiers un statut à part entière et aux personnes qui les exercent une véritable identité, réduisant ainsi les handicaps cumulés dont elles souffrent parfois : l'absence de diplôme, les temps partiels non choisis, le travail non déclaré et la galère des petits boulots, l'âge, le sexe, l'origine ethnique.

C'est la raison pour laquelle la mise en œuvre de la certification, par le biais de la formation mais plus encore par la voie de la VAE, de la Branche des Salariés du Particulier Employeur mérite d'être relevée car elle est, pour ne pas dire exemplaire, du moins représentative d'une certaine manière de concevoir la formation tout au long de la vie comme une forme particulièrement pertinente de progrès social.

La branche des salariés du particulier employeur et la professionnalisation

Mis en valeur en Février 2005 par le plan Borloo, les services à la personne recouvrent tous les métiers qui se déroulent au domicile d'une personne ou d'une famille : garde d'enfants, employé familial, assistant de vie, jardinier-gardien, etc. La liste précise des activités éligibles – et donc finançables par le Chèque Emploi-Service Universel (CESU) a été définie par la circulaire ANSP/DGEFP/DGAS N°1-2007 du 15 mai 2007. Mais s'ils portaient d'autres noms, les services aux particuliers ne sont bien évidemment pas nés avec le plan Borloo. Traditionnellement, ces activités sont fédérées par deux branches professionnelles : d'un côté, la Branche de l'Aide à Domicile, qui rassemble les structures, essentiellement des associations, mettant à disposition du personnel auprès de particuliers selon le mode « prestataire » ; de l'autre, la Branche des Salariés du Particulier Employeur, issus de « monde de la domesticité »,³ dans laquelle les salariés sont employés par la personne chez qui ils interviennent, en emploi direct ou sur le mode « mandataire ». Dans le mode mandataire, une association se charge de toutes les démarches administratives (recrutement, contrat de travail, fiche de paie ...) mais le contrat de travail est signé entre le salarié et l'employeur particulier. Depuis peu, se structure également la Branche des entreprises de services à la personne, puisque le marché est désormais ouvert au champ concurrentiel et lucratif.

Les salariés du particulier employeur représentent cependant la plus grosse part du secteur des services à la personne, puisque 80% des emplois relèvent de la « convention collective nationale des salariés du particulier-employeur ». Selon l'IRCEM⁴ le total des salariés de l'emploi direct en 2006 est de 1 219 035 pour environ 3 millions de particuliers employeurs, avec une masse salariale totale de 8,2 milliards d'euros.

L'investissement de cette Branche dans la professionnalisation des salariés est à la hauteur des enjeux : garantir une qualité des services dans le cadre d'une relation directe employeur-salarié, consolider les emplois existants et maintenir les salariés dans l'emploi en leur permettant de développer leurs activités. L'une des caractéristiques fortes de ces emplois est en effet que les personnes qui les occupent ont souvent plusieurs employeurs. Leur maintien dans ce secteur

³ Avant de s'appeler la Fédération des particuliers employeurs, la FEPEM s'appelait Fédération des particuliers employeurs de personnel employé de maison

⁴ Le groupe IRCEM Retraite et prévoyance est le groupe de protection sociale au service notamment des employés de maison, aides à domicile et assistantes maternelles.

d'activité nécessite qu'elles puissent promouvoir elles-mêmes leurs propositions de services, afin d'obtenir un niveau de salaire convenable en travaillant simultanément pour plusieurs employeurs ; la stabilité des acteurs est la condition d'une politique de professionnalisation qui s'inscrit dans la durée et le développement d'une activité multi-employeur est l'un des domaines de compétences identifiées dans les certifications de la Branche.

Pour mettre en œuvre la politique emploi-formation définie par la Commission Paritaire Nationale Emploi Formation Professionnelle (CPNEFP) de la Branche, la Fédération des Particuliers Employeurs (FEPEM)⁵ qui est la seule organisation représentant les employeurs, a créé en 1996 l'Institut FEPEM des Emplois Familiaux (IFEFF). Maître d'ouvrage délégué de la Branche, l'IFEFF⁶ est chargé de coordonner un réseau d'environ 200 organismes de formation labellisés répartis sur tout le territoire national, outre-mer compris, qui proposent des formations certifiantes en direction des demandeurs d'emplois et des modules de formation continue en direction des salariés. Chaque salarié de ce secteur a droit, dès la première heure d'activité, à 40 heures de formation par an, et un nouvel accord, incluant le Droit Individuel à la Formation, vient d'être signé le 4 février 2008. L'IFEFF est également le certificateur pour la Branche, et organise la certification du Titre Employé Familial polyvalent, du CQP garde d'enfant à domicile et du CQP assistant de vie. En 2007, plus de 10.000 personnes, dont 80 % de salariés, ont suivis des stages de formation et 2821 diplômes ont été délivrés.

L'accès aux certifications par la voie de la validation des acquis de l'expérience

Dès le dépôt du titre et des deux CQP, en 2004, l'Institut FEPEM a inscrit, conformément à la loi, l'accès à ces certifications par la VAE comme une modalité possible, à côté de l'accès par la voie de la formation. Deux étapes ponctuent la démarche de VAE d'un candidat : le dépôt d'une demande de recevabilité et l'accompagnement de la production du dossier de demande de VAE.

Le passage en commission de recevabilité

Les conditions d'accès à la VAE sont, pour le Titre de pouvoir justifier de 3000 heures de pratique dans les cinq dernières années, et pour les CQP de 1800 heures dans les cinq dernières années. Ces expériences doivent être attestées par des certificats de travail joints au dossier de demande de VAE, qui est étudié par la commission de recevabilité⁷. Celle-ci se positionne au regard de cette expérience, de la lettre de motivation, et de l'adéquation du titre demandé et de l'expérience acquise. Si en règle générale les candidats ont bien ciblé le titre, il arrive parfois que certains peinent à identifier le métier qui correspond à leurs expériences ; la frontière, notamment, entre l'employé familial polyvalent qui intervient auprès de personnes non dépendantes et l'assistant de vie, qui intervient auprès de personnes dépendantes, est ténue. La focalisation sur le domicile, côté employé familial ou sur la personne, côté assistant de vie, est le critère utilisé par les membres de la commission, mais il ne prend pas nécessairement sens chez les candidats. Il est parfois utile de leurs faire préciser les tâches qu'ils réalisent au quotidien pour les aider à se positionner. Au-delà des expériences, ce choix est également guidé par le projet de la personne, le métier dans lequel elle se

⁵ www.fepem.fr

⁶ www.institut-fepem.fr

⁷ Cette commission se réunit environ toute les six semaines

projette dans l'avenir ; il n'est pas rare en effet de se trouver confronté à une personne qui est passé du statut d'employé familial à celui de garde d'enfants parce que la famille qui l'emploie s'est agrandie, sans nécessairement avoir conscientisé ce changement de métier. Autre exemple, une personne qui est intervenu de nombreuses années au domicile d'un particulier vieillissant, passant subrepticement du métier d'employé familial, avec une dominante d'activité sur les tâches ménagères, au métier d'assistant de vie, avec une dominante d'activités sur le maintien de l'autonomie de son employeur, les tâches de confort, d'aide à la toilette, etc. Comment cette personne se reconnaît-elle dans les taxonomies d'emplois proposés ? Comment se projette-t-elle dans l'avenir, à l'issue d'une étape qui apparaît peut-être comme inéluctable, à savoir le départ de son employeur en maison de retraite, ou encore son décès ? Très souvent, les demandes de VAE sont cette passerelle entre un passé qu'il faut solder honorablement et un devenir qui reste en construction. Nombre d'employeurs, se sentant au bout d'une relation avec leur employé, parce que se profile le départ en maison de retraite ou, pour les gardes d'enfants, l'inscription des enfants à l'école, voient dans la VAE l'occasion de clore en beauté cette étape et d'optimiser les chances d'employabilité de la personne qui a partagé un moment de leur existence.

Les dossiers de recevabilité sont souvent le premier témoignage de parcours professionnels difficiles et chaotiques, et de situations lourdes, vécues de manière isolée. L'aide aux personnes dépendantes notamment, confronte les salariés à des situations douloureuses de maladie, de déclin, de mort, sans qu'ils aient les moyens de prendre le recul, de relativiser, de se préserver. Les lettres de motivation qui accompagnent les dossiers de recevabilité sont parfois des demandes criantes de reconnaissance, de la part de la société, de cette douleur accumulée. Dans d'autres cas, elles sont l'aboutissement d'une démarche raisonnée, d'une confirmation d'un choix professionnel parfois pris par hasard, au détour d'un événement de la vie (vieillesse de ses propres parents, maladie d'un conjoint, perte d'emplois) et la demande de VAE signe une réappropriation de son propre destin.

La commission de recevabilité doit également traiter la question de la maîtrise de l'écrit, nécessaire pour l'exercice de la profession et surtout indispensable pour renseigner le dossier de demande de validation, mais parfois insuffisante; comment traiter les demandes de personnes faiblement lecteur et scripteur ? La proposition est de leur proposer un stage d'accompagnement à l'écriture de quarante heures, en amont de l'accompagnement. Sans doute, est-ce encore insuffisant, et nous faut-il inventer de nouvelles modalités face à cette difficulté. Du côté de la profession, en relativisant l'exigence de la maîtrise de la langue, car l'important est davantage d'être en mesure de recevoir des consignes en l'absence de l'employeur et de laisser des messages à la fin d'une intervention, que de maîtriser le Français écrit ; du côté de la certification, en palliant aux difficultés à renseigner le dossier à l'écrit par le recours à une autre forme de preuves, pourquoi pas orales, enregistrées ou consignées par autrui. Nous voyons bien ici que la professionnalisation doit être comprise, non seulement comme celles des individus, mais également celle des structures et des organisations, dans une constante interaction.

L'accompagnement de l'écriture du dossier

Une fois la demande acceptée, le candidat est invité à suivre un module d'accompagnement de seize heures réparties en quatre séances sur un mois environ. La première séance est collective, pour un groupe de six personnes ; elle vise une présentation mutuelle des candidats, à présenter la démarche

VAE, à identifier les domaines de compétences que chaque participant souhaite valider, et enfin à s'entraîner à remplir le dossier de demande de VAE, en décrivant une activité type et en la lisant à voix haute à l'ensemble du groupe. Le premier temps de présentation de soi est fort riche ; bien souvent, c'est la première fois que les participants rencontrent des pairs, qui occupent le même emploi, mais qui ne l'exercent pas nécessairement de la même manière ; il faut parfois recadrer ce temps de parole qui, si on le laissant partir, conduirait à un échange de pratiques, de recettes, de tour de main ! Le temps de description des tâches réalisées en une journée est aussi édifiant : dans un premier temps, les candidates⁸ peinent à expliquer ce qu'elles font tout au long de la journée puis, dès qu'elles commencent à lister, s'étonnent elles-mêmes des quantités de choses qu'elles réalisent. C'est la première prise de conscience que l'organisation par exemple, n'est pas ou n'est plus du simple bon sens, mais un réel savoir faire qui s'est forgé au fil du temps et qui a progressivement rendu plus efficace la gestion d'un temps d'intervention toujours trop court pour tout faire, mais qu'il faut optimiser.

Vient ensuite l'exercice le plus difficile, la description par le menu d'une tâche précise. Le dossier de VAE suggère des aides à la rédaction (quels matériel et produits utilisez-vous, comment vous organisez-vous, quelles sont les difficultés rencontrées ...) mais ce passage à l'écrit reste une étape à franchir, avec la peur de manquer d'idées, ou au contraire de manquer de temps, de place pour tout dire. La lecture à voix haute est un autre temps important de la journée car le candidat donne une autre forme à sa pratique, produisant ainsi du savoir, au sens épistémologique du terme⁹ mais également du savoir sur soi. En quelque sorte, il s'auto-forme, au sens où il se « dote de sa propre forme » en formalisant puis en socialisant sa pratique.

La seconde journée est consacrée à un travail individuel d'écriture de son dossier : chaque domaine de compétence que le candidat souhaite faire reconnaître doit être décrit le plus précisément possible, car cet écrit va être ensuite présenté au jury qui l'utilisera pour identifier les compétences attendues dans le référentiel de certification. L'accompagnateur est présent tout au long de cette étape, pour aider à faire émerger les idées, à clarifier une pensée, à restreindre une expression trop volubile ou qui se perd dans les détails. Là aussi, le temps est compté, il faut aller à l'essentiel tout en faisant ressortir ce qui est important ; le geste anodin ou insignifiant n'est d'ailleurs pas celui qui compte le moins ; mettre un bouquet de fleurs sur la table pour donner de l'appétit à une personne malade, prendre le temps d'écouter, de bavarder, faire montre de patience avec un employeur atteint de la maladie d'Alzheimer, sans pour autant négliger les tâches ménagères, avoir une attention particulière à chaque enfant de la famille, sont preuves d'une attitude professionnelle qui conjugue harmonieusement la gestion des gestes techniques à la posture de « bientraitance » propre à ces métiers.

Le troisième temps est celui de la mise en pratique. A la lecture du dossier, l'accompagnateur a identifié les points qui sont insuffisamment mis en valeur ou démontrés, et qui nécessite selon lui un passage par la démonstration du savoir-faire ; il a préparé pour chacun une mise en situation pratique ou une étude de cas, qui va être une autre forme de preuve que le candidat apporte pour étayer son demande. La réalisation de ces tâches est co-évaluée entre l'accompagnateur, le candidat et parfois un autre professionnel, et le résultat de cette évaluation consigné dans le dossier. C'est

⁸ Ce sont très majoritairement des femmes

⁹ Le savoir étant une mise en forme des connaissances, fruit d'un processus de formalisation et d'extériorisation de représentations intimes de la réalité construites par chaque individu

aussi un temps de dialogue, de confrontation, d'explicitation plus fine de difficultés vécues, d'aide à la compréhension des contours précis du métier, de ses attendus, de ses limites, des compétences attendues.

Le dernier temps enfin est celui du jury. Présidé par l'Institut Fepem, celui-ci est composé en sus d'un représentant des employeurs (Fepem) et, plus rarement, d'un représentant des salariés. L'accompagnateur assiste le candidat mais ne prend pas part à la délibération. Cette soutenance dure une heure, elle est destinée à permettre au postulant de se présenter à nouveau, de relater son histoire et son parcours professionnel, de commenter son dossier - qui a été lu auparavant - et d'apporter les preuves de ses compétences. Le jury ne juge ni ne contrôle, il évalue, avec la nécessaire intersubjectivité que requiert cet exercice. Il questionne, ouvre le dialogue, favorise l'expression par son écoute active et bienveillante ; il crée à nouveau pour le candidat un espace de « production de soi ». Cette séance se conclue par la prise de décision, c'est-à-dire la reconnaissance de tout ou partie des domaines de compétences présentés par le candidat ; dans le cas d'une validation partielle, le jury préconise un plan de formation, en fonction des faiblesses constatées.

Vers une extension de modèle de la VAE

Il est clair, dans ce que nous venons de décrire, que la pratique de la VAE transforme les modes de relation entre les personnes en demande de reconnaissance professionnelle et d'attestation des compétences, les certificateurs, les formateurs et les professionnels. En instaurant en 2002 l'accès à la certification par la Validation d'Acquis de l'Expérience, le législateur avait sans doute anticipé que cette nouvelle voie d'accès allait considérablement modifier l'approche même de la certification. Comme l'écrit Anne-Marie Charraud, « *la mise en place des processus de validation des acquis de l'expérience (...) suppose des évolutions et des modifications profondes dans les processus de construction des certifications, les pratiques d'évaluation et les modes d'élaboration de parcours individualisés conduisant à la qualification* »¹⁰.

Dans les faits, la pratique de la Validation des Acquis de l'Expérience, à part égale avec une réflexion sur l'individualisation des parcours et le recours aux nouvelles technologies, qui est l'autre évolution notable de ces dernières années, a été déterminante dans l'évolution des pratiques de certification de la Branche. Même si la possibilité d'accès à la certification par la VAE y reste minoritaire (259 personnes ont suivies l'accompagnement à la VAE en 2007, soit plus ou moins un dixième des diplômés), elle est une voie en expansion qui devrait être de plus en plus utilisée dans les années à venir. L'IFEFF est actuellement en phase de renouvellement de ses titres, après la période de validité de cinq ans imposée par la Commission Nationale des Certifications Professionnelles, et ce nouvel examen est l'occasion de marquer une étape dans son évolution. Dans un avenir proche, la distinction entre la voie de la formation et la voie de la VAE sera estompée, chaque candidat devra présenter aux jurys de certifications un même dossier capitalisant les « preuves de son professionnalisme », acquises, tantôt par la formation, tantôt par l'expérience. En quelque sorte, le modèle de la VAE l'a emporté sur le modèle de la formation. On passe ainsi de ce qui était trop

¹⁰ Charraud Anne-Marie, la révolution culturelle induite par la validation des acquis de l'expérience pour les acteurs de la formation, in Pratiques innovantes en formation et enjeux pour la professionnalisation des acteurs, CEDEFOP, collection panorama, Bruxelles, 2005

souvent encore une logique « d'épreuve » à une logique de « preuve », d'une approche contenus et connaissances à une logique de reconnaissance de la compétence. Cette mutation a été progressive et sans doute le temps des cinq années qui se sont écoulées depuis le dépôt initial était-il nécessaire pour faire évoluer les pratiques pédagogiques, les mentalités et approches des membres des jurys et peut-être des candidats eux-mêmes.

En renouvelant ainsi en profondeur ses pratiques de certificateur, l'Institut FEPEM et la Branche des Salariés du Particulier Employeur conduisent aussi les organismes labellisés à réinterroger leurs pratiques pédagogiques. L'appareil de formation français, souvent décrié et critiqué sur son efficacité est à une époque charnière, liée non pas tant aux réformes institutionnelles qu'à la nécessité de changer de posture, d'entrer dans une conception de la formation en phase avec les évolutions sociétales, dont celles liées aux nouvelles technologies, au travail en réseau, à la nécessité de développer des compétences transversales et des compétences à apprendre tout au long de la vie, à l'autonomie dans le travail. En résumé à ce que Joffre Dumazedier appelait « l'émergence du sujet social apprenant ». Le temps de la transmission de savoir est résolue, place doit être faite aux nouvelles formes d'apprentissage, basée sur l'expérience, l'alternance, la co-production de savoir, l'articulation des savoirs formels, informels et non-formels, dans une optique de formation tout au long de la vie dans laquelle la responsabilité de l'employabilité n'est pas uniquement laissée au salarié. Sur ce dernier point, les évolutions sociétales sont également porteuses de nouveaux modes de management et de gestion des ressources humaines, et la Branche des Salariés du Particulier employeur peut-être aussi, de ce point de vue, un véritable terrain d'innovation et de prospective.