



**Analyse de la situation de travail des
«*Conseillères et conseillers en
reconnaissance des acquis et des
compétences*»**

**Fondement d'une offre de
formation**

Historique

- Avis du Conseil supérieur de l'éducation (2000)

La reconnaissance des acquis, une responsabilité politique et sociale

<http://www.cse.gouv.qc.ca>

- Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue (2002)

<http://www.mels.gouv.qc.ca/>

Historique *(suite)*

- Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue
- « *Valoriser les acquis et les compétences des adultes par une reconnaissance officielle. »*

Historique *(suite)*

- Création de la Table interministérielle et du comité technique.
- Mandat:
 - mettre en place un ensemble diversifié de moyens structurants pour assurer l'accès à des services de reconnaissance des acquis et des compétences dans chaque région du Québec.



Approche harmonisée (MELS)

Cadre général et technique

- Reconnaissance des acquis et des compétences
- Formation professionnelle et technique

Principes

Du point de vue des personnes:

- Le droit à la reconnaissance de ses acquis dès lors qu'elle en fournit la preuve;
- La reconnaissance des divers lieux et modes de formation;
- La reconnaissance des compétences ou des acquis évalués avec rigueur et sanctionnés à l'intérieur d'un système officiel.

Principes *(suite)*

Du point de vue des organisations:

- La transparence;
- La rigueur et la fiabilité des activités et des modalités d'évaluation adaptées à la nature extrascolaire des apprentissages réalisés par la personne;
- Les encadrements réglementaires et les modalités d'organisation doivent créer les conditions favorables à la prise en compte des principes à la base de la RAC.

Caractéristiques de l'approche harmonisée

- **Personnalisée et accessible**
 - centrée sur les besoins de la personne
- **Harmonisée et intégrée**
 - soutenue par une même démarche et même type d'instrumentation en formation professionnelle et technique
- **Globale et décroïsonnée**
 - prenant en compte l'ensemble des besoins de reconnaissance répertoriés chez une personne

Instrumentation : éléments conceptuels

- Fiche descriptive;
- Condition de reconnaissance;
- Fiche d'évaluation;
- Guide d'accompagnement.

Mise en œuvre de la relance de la RAC

- Développement de l'instrumentation;
- Colloques (avril 2005 et avril 2007);
- Site Internet;
- Soutien aux réseaux;
- Appel de projets;
- Plan de développement des ressources humaines;
- Etc.

Appel de projets (juillet 2005)

- Modes de concertation et d'organisation régionale des services de reconnaissance des acquis et des compétences;
- Recherche ou expérimentation de modes d'intervention diversifiés et novateurs visant à faciliter l'acquisition des compétences manquantes;
- Investissement: 2M\$ par année.

Appel de projets *(suite)*

- 19 projets en cours de réalisation;
- Partenariat:
 - Commissions scolaires, cégeps, universités;
 - Emploi-Québec;
 - Immigration;
 - Réseau communautaire;
 - Etc.



Plan de développement des ressources humaines

- Gestionnaires;
- Conseillères et conseillers;
- Spécialistes de contenu;
- Personnel de soutien;
- Intervenants du réseau communautaire;
- Personnel concerné dans les différents organismes ou ministères.

Plan de développement des ressources humaines *(suite)*

Priorité: (en lien avec l'appel de projets)

- La formation des conseillères et conseillers du réseau de la formation professionnelle et technique oeuvrant au service à la clientèle.

Moyen:

- L'analyse de la situation de travail (AST) comme fondement sur lequel s'appuiera une offre de formation à l'ensemble du réseau.

Analyse de la situation de travail

Observateurs:

- Emploi-Québec;
- Ministère de l'immigration et des communautés culturelles;
- Conseil interprofessionnel du Québec;
- CAMO-PI;
- OCCOPPO;
- Corporation des conseillères et conseillers pédagogiques;
- ADMÉE.

Analyse de la situation de travail

(suite)

Participants:

- Cinq conseillères ou conseillers et un gestionnaire provenant du réseau de la formation professionnelle;
- Cinq conseillères ou conseillers et un gestionnaire provenant du réseau de la formation technique.

Analyse de la situation de travail

(suite)

Remarque :

Les conseillères et conseillers affectés aux services de RAC dans les établissements scolaires portent actuellement différents titres professionnels tels que:

- Conseillère ou conseiller pédagogique;
- Conseillère ou conseiller d'orientation;
- Conseillère ou conseiller en formation sur mesure;
- Aide pédagogique individuel;
- Etc.

Objectifs de l'analyse de la situation de travail (AST)

- Définir la profession;
- Établir le contexte d'exercice de la profession;
- Spécifier les tâches et les opérations;
- Délimiter les conditions de réalisation des tâches et les exigences s'y rapportant;
- Préciser les connaissances, habiletés, attitudes et comportements nécessaires à l'exécution du travail;
- ***Suggérer des contenus de formation.***



Une AST au défi particulier

Obtenir un consensus des deux ordres d'enseignement pour:

- Établir le contexte d'exercice de la profession;
- Spécifier les tâches et les opérations;
- Délimiter les conditions de réalisation.

Définition de la profession

Les participantes et participants s'entendent sur une définition qui:

- Situe le lieu de travail dans des établissements de formation publics ou privés;
- Encadre la fonction dans des principes et des valeurs inhérentes à la RAC et en situe l'exercice à l'intérieur des cadres légaux, réglementaires.

Définition de la profession *(suite)*

... une définition qui:

- Établit les responsabilités professionnelles en lien avec la de la démarche de reconnaissance des personnes
- Détermine les tâches associées à l'encadrement des ressources professionnelles, à l'élaboration d'une instrumentation, au partenariat et à la promotion des services.

Tâches et opérations reliées à la démarche de RAC

Tâche 1

- **Informer des personnes, des entreprises ou des organismes sur les services de reconnaissance des acquis et des compétences** *(4 opérations)*

Tâche 2

- **Établir les acquis et les compétences de la personne** *(6 opérations)*

Tâches et opérations reliées à la démarche de RAC *(suite)*

Tâche 3

- **Coordonner l'évaluation des compétences de la candidate ou du candidat**
(6 opérations)

Tâche 4

- **Planifier, organiser et coordonner la formation de candidates ou de candidats**
(8 opérations)

Tâches et opérations reliées à l'élaboration de l'instrumentation

Tâche 5

- **Coordonner les travaux des spécialistes de contenu dans l'élaboration du matériel d'évaluation en RAC** *(6 opérations)*

Tâche 6

- **Concevoir des outils de suivi et d'encadrement** *(5 opérations)*

Tâches et opérations reliées à la promotion, au développement et au fonctionnement des services

Tâche 7

- **Promouvoir les services de reconnaissance des acquis et des compétences** (*7 opérations*)

Tâche 8

- **Participer au développement et au fonctionnement du service de reconnaissance des acquis et des compétences** (*8 opérations*)

Problématiques spécifiques

Planifier, organiser et coordonner la formation de candidates ou de candidats (*tâche 4*)

- Tâche ayant suscité le plus de discussions quant à son libellé et au contenu des opérations;
- Consensus difficile à obtenir entre les deux ordres d'enseignement, car il semble que les professionnels du réseau de la formation professionnelle participent à l'organisation de la formation plus qu'ils ne l'organisent;

Problématiques spécifiques *(suite)*

Planifier, organiser et coordonner la formation de candidates ou de candidats *(tâche 4)*

- Tâche qui est aussi celle où l'on cible la plus grande cote de risque associée à son exécution;
- Tâche ciblée comme devant prioritairement faire l'objet de formation et de perfectionnement.

Les conditions de réalisation de la tâche

Définition:

Les conditions de réalisation renvoient à la situation dans laquelle une tâche s'effectue en comportant une indication sur:

- le lieu,
- le degré d'autonomie du professionnel,
- les références et le matériel utilisé,
- la santé et la sécurité au travail.

Les conditions de réalisation de la tâche *(suite)*

Le lieu:

- en établissement d'enseignement, en entreprise et dans des organismes, selon la tâche;

Le degré d'autonomie:

- sous la supervision d'un personnel d'encadrement et en collaboration avec des spécialistes de contenu et du personnel de soutien.

Les conditions de réalisation de la tâche *(suite)*

Les références:

- sites Web et Inforoutefpt,
- logiciels de bureautique,
- logiciels de gestion pédagogique,
- matériel d'information,
- matériel d'évaluation,
- politiques, normes administratives,
- etc.

Les conditions de réalisation de la tâche *(suite)*

La santé et la sécurité au travail:

- Plusieurs tâches sont source de stress (tâches 2, 4, 8);
- La tâche 2 comporte aussi un risque d'agressions verbales;
- Les tâches 1, 4, 7 et 8 sont signalées comme comportant des risques d'épuisement;
- La tâche 7 est de plus source d'isolement.

Le pourcentage du temps de travail

Plus de la moitié du temps de travail est consacré aux tâches portant sur:

- L'établissement des acquis et des compétences (tâche 2: 20,3%);
- L'évaluation des acquis et des compétences (tâche 3: 18,1%);
- L'information à donner (tâche 1: 15,6%);

Et

- La tâche 4, portant sur l'organisation de la formation manquante, n'occupe que 13,6% de temps de travail.

Les risques de commettre une erreur

Le niveau de risque est peu élevé

- Un niveau se situant entre peu de risques (niveau 2) et assez de risques de commettre une erreur (niveau 3) pour la tâche en lien avec la formation manquante à planifier, organiser et coordonner;
- Un niveau se situant entre très peu de risques (niveau 1) et peu de risques (niveau 2) pour la tâche d'informer les personnes, entreprises ou organismes.

« Cela reflète-t-il la réalité ou s'agit-il d'une méconnaissance des niveaux de risques? »

Les conséquences d'une exécution inadéquate

Les conséquences d'une exécution inadéquate sont les plus élevées pour les tâches qui sont en lien avec la démarche de RAC:

- Informer des personnes, des entreprises...
- Établir les acquis et les compétences...
- Coordonner l'évaluation....
- Planifier, organiser... la formation

et plus élevée aussi pour la tâche (5) relative à l'élaboration du matériel d'évaluation.

Connaissances, habiletés, attitudes et comportements

Connaissances requises:

- Concepts et fondements de la RAC;
- Cadres légaux et réglementaires;
- Caractéristiques de la clientèle;
- Pédagogie;
- Andragogie;
- Mesure et évaluation;
- Logiciels informatiques;
- Français;
- Etc.

Connaissances, habiletés, attitudes et comportements (suite)

Habiletés requises:

- Résolution de problèmes;
- Analyse et la synthèse;
- Créativité;
- Capacité de travailler en équipe;
- Sens de l'organisation;
- Gestion du temps;
- Rigueur;
- Etc.

Connaissances, habiletés, attitudes et comportements (suite)

Attitudes et comportement:

- Ouverture d'esprit;
- Capacité à garder son calme;
- Authenticité;
- Capacité à convaincre;
- Politesse;
- Etc.

Éthique professionnelle

Une éthique professionnelle où dominant:

- L'absence de préjugés;
- La rigueur autant dans l'application de la démarche que dans le respect des personnes;
- La confidentialité;
- Le respect des principes d'équité.

Offre de formation

Objectif:

- Assurer à la clientèle, un **accès à des services de qualité**:
 - En donnant l'opportunité au réseau de la formation professionnelle et technique de développer une expertise en RAC;
 - En formant des ressources professionnelles pouvant agir à titre d'agents multiplicateurs.

Une offre de formation aux défis particuliers...

- Élaborer une formation où les professionnels sont saisis des mêmes concepts tout en étant sensibilisés aux particularités de leur mise en œuvre dans leur réseau respectif;
- Respecter l'identité propre à chacun des deux réseaux tout en proposant l'harmonisation des démarches de RAC;
- Créer une ambiance de collaboration intra et inter réseaux.

Offre de service

- Offre de service faite à l'ensemble des réseaux de la formation professionnelle et technique;
- Session de formation d'une durée de six jours et structurée en trois blocs de deux jours chacun;
- Participation volontaire mais limitée à deux personnes par établissement;
- Session de formation élaborée avec le soutien technique et financier du MELS et par des experts de la RAC dans les réseaux;

Offre de service *(suite)*

- Co-animation par ces mêmes experts (équipe composée d'un représentant de chacun des ordres d'enseignement).

Résultat:

- 210 conseillères et conseillers provenant de toutes les régions du Québec ont suivi la formation;
- Le MELS, avec l'aide de ressources professionnelles désignées, s'assure de la continuité du soutien aux réseaux:
 - Cégep Marie-Victorin
 - C.S. de St-Hyacinthe

Liens entre L'AST et la formation des conseillères et conseillers

Des choix sont faits:

- Faire connaître l'histoire de la RAC pour mieux faire comprendre les choix de l'approche harmonisée actuelle;
- Utiliser une approche pédagogique permettant une intégration par transfert des apprentissages;

La formation des conseillères et des conseillers: des choix sont faits *(suite)*

- Animer une discussion autour des préjugés relatifs à la RAC et du changement de paradigme que cette pratique implique;
- Présenter la démarche en reconnaissance des acquis et des compétences en la mettant en lien avec les principes et caractéristiques de l'approche harmonisée;

La formation des conseillères et des conseillers: des choix sont faits *(suite)*

- Situer les tâches en lien avec les rôles et les responsabilités de la conseillère et du conseiller afin de transcender les opérations techniques;
- Susciter l'intérêt des participants pour le site Internet actuel et celui présentement en élaboration;

La formation des conseillères et des conseillers: des choix sont faits *(suite)*

- Initier les personnes aux concepts de base servant à l'élaboration de l'instrumentation proposée pour évaluer les compétences de la formation professionnelle et technique;
- Amener les participants à comprendre la nécessaire prise en compte des concepts andragogiques tout au long de leur offre de services professionnels;

La formation des conseillères et des conseillers: des choix sont faits *(suite)*

- Reconnaître certaines caractéristiques de la clientèle;
- Susciter la discussion sur les choix éthiques à faire dans la pratique;
- Donner des exemples de partenariats réussis afin de générer une motivation à en initier d'autres.

Évaluation de la formation par les participants

Les participants:

- Ont manifesté leur satisfaction face à l'ensemble de la formation;
- Ont apprécié les références, le matériel pédagogique utilisé, les outils d'encadrement utiles à la pratique qui ont été présentés;
- Ont profité de l'opportunité de créer des relations avec les collègues de leur réseau et ceux de l'autre réseau;
- Auraient souhaité, pour certains, plus d'exercices concrets adaptés à chacun des deux ordres d'enseignement.

Les suites...

- Intérêt manifesté par des universités: développement possible d'un programme de 2ème cycle;
- Soutien offert par des établissements mandatés par le MELS (journées thématiques, réseau de communication, site Internet et FAQ, etc.);
- Transfert d'expertise dans les réseaux de la formation professionnelle et technique:
 - Formation de ressources spécialisées;
 - Publication, par le MELS, du Guide et des gabarits pour l'élaboration de l'instrumentation.

Les suites...

- Importance des projets régionaux pour l'organisation et l'offre de services et le transfert d'expertise;
- Poursuite de la mise en œuvre du plan de développement des ressources humaines;
- Modifications aux cadres légaux, réglementaires et financiers;
- Tenue d'un second colloque en avril 2007:
 - Thématiques axées sur les réalisations faites par les réseaux en matière de RAC et les changements de vision qui y sont reliés.