

PROJET TRACK

(FORMATION ET RECONNAISSANCE DES COMPETENCES DES AIDANTS INFORMELS)

PRODUCTION INTELLECTUELLE 4 : ETUDE DE FAISABILITE

MÜLLER-RIEDLHUBER, HEIDEMARIE; ZIEGLER, PETRA



DROIT D'UTILISATION ET DE PROPRIETE

© WIAB, 2017

Le soutien de la Commission Européenne pour la production de ce document ne constitue pas l'approbation de son contenu qui reflète la vision de ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'utilisation potentielle des informations qu'il contient.

SOMMAIRE

SYNTHESE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1. OBJECTIF ET METHODOLOGIE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
OBJECTIFS	17
APPROCHE METHODOLOGIQUE	19
2. INTRODUCTION	21
CONTEXTE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
SOCIETE VIEILLISSANTE : BESOIN ACCRU DE SOINS DE LONGUE DUREE (SLD)	21
SOINS FORMELS ET INFORMELS, ASSISTANTS DE VIE ET AIDES-SOIGNANTS	22
DIFFERENCES DE NIVEAU DE QUALIFICATION DEMANDEE AUX PROFESSIONNELS DU SOINS (AIDANTS FORMELS) ET AUX AIDANTS INFORMELS	23
DIFFERENTS NIVEAUX DE DEVELOPPEMENT DES SYSTEMES DE VALIDATION	24
SOUTIEN AUX AIDANTS INFORMELS – LA FORMATION TRACK EN LIGNE	24
3. CONTEXTE POLITIQUE DE L'UE POUR LA VALIDATION ET LA RECONNAISSANCE DES COMPETENCES	27
OBJECTIFS ET INSTRUMENTS DE LA POLITIQUE DE L'UE	27
INITIATIVES EUROPEENNES FAVORISANT LA COMPARABILITE ET LE TRANSFERT	28
CEC ET CC-EEES	28
CADRE NATIONAL DES CERTIFICATIONS (CNC)	29
ESCO: CLASSIFICATION EUROPEENNE DES COMPETENCES, CERTIFICATIONS & PROFESSIONS	30
DOCUMENTS EUROPEENS RELATIFS A LA TRANSPARENCE	32
SYSTEMES EUROPEENS DE CREDITS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
APPROCHE DE L'UE PAR RAPPORT AUX APPRENTISSAGES NON-FORMELS ET INFORMELS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
RECOMMANDATION DU CONSEIL RELATIVE A LA VALIDATION DES APPRENTISSAGES NON-FORMELS ET INFORMELS	34
LIGNES DIRECTRICES EUROPEENNES POUR LA VALIDATION DES APPRENTISSAGES NON-FORMELS ET INFORMELS	35
LIENS VERS LES SYSTEMES ET LES CADRES DE CERTIFICATION NATIONAUX	36
NORMES ET ACQUIS	37
ETAPES DE LA VALIDATION	38
PRATICIENS INTERVENANTS DANS LE PROCESSUS DE VALIDATION	40
4. BONNES PRATIQUES EUROPEENNES ET RECOMMANDATIONS POUR TRACK	42
EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES DE VALIDATION DANS LE SECTEUR DES SOINS (INFORMELS)	42
CARER+	42
ECC –CERTIFICAT DE SOINS EUROPEEN	43
I-CARE	44
AMELIORER LA CERTIFICATION DES AIDANTS ACCOMPAGNANT DES PERSONNES AGEES –LE PROJET IQEA	45

FORWARD.....	46
ECVC "CERTIFICAT PROFESSIONNEL- ACCOMPAGNANT DE PERSONNES AGEES"	46
DISCOVER.....	48
KEYFORA	48
EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES POUR L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE LA VALIDATION	49
SiQuCAE.....	49
NQF-IN	50
RECOMMANDATIONS POUR LA MISE EN OEUVRE DE TRACK	51
 5. AUTRICHE.....	 54
INTRODUCTION ET BREF APERÇU	54
CADRE JURIDIQUE ET POLITIQUE DE VALIDATION.....	55
POLITIQUE ET CONTEXTE JURIDIQUE POUR LES AIDANTS	57
PROCEDURES ET NORMES	59
FINANCEMENT.....	60
CADRE INSTITUTIONNEL NATIONAL, RESPONSABILITES, ACTEURS PRINCIPAUX	61
INFORMATION ET ORIENTATION	62
ASSURANCE QUALITE ET EVALUATION	63
EXEMPLES D'INITIATIVES NATIONALES, REGIONALES OU LOCALES	64
INITIATIVES REGIONALES	64
VUE D'ENSEMBLE ET EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES DE VALIDATION DE L'ACCOMPAGNEMENT(INFORMEL).....	65
PERSPECTIVES DE CERTIFICATION TRACK AU NIVEAU NATIONAL	66
PROFESSIONS DU SECTEUR DES SOINS QUI PEUVENT ETRE ASSOCIEES AUX CERTIFICATIONS TRACK.....	67
RECOMMANDATIONS POUR LA MISE EN OEUVRE AU NIVEAU NATIONAL	67
 6. FRANCE.....	 70
INTRODUCTION ET BREF APERÇU	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
CADRE JURIDIQUE ET POLITIQUE DE VALIDATION	71
PROCEDURES ET NORMES	74
LES CINQ ETAPES DU PROCESSUS DE LA VAE COMME DEFINIES PAR LA LOI.....	76
PARTICIPATION AU PROCESSUS DE VAE.....	77
DEFIS A RELEVIER	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
NORMES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
FINANCEMENT.....	80
COUTS POUR LES PARTICULIERS	80
FINANCEMENT AU NIVEAU DE L'ENTRPRISE – DEUX APPROCHES	81
FINANCEMENT AU NIVEAU DE L'ETAT - DEUX NIVEAUX DE RESPONSABILITE ASSUMES PAR DEUX MINISTERES	82
CADRE INSTITUTIONNEL NATIONAL, RESPONSABILITES, ACTEURS PRINCIPAUX.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
INFORMATION ET ORIENTATION	83
ASSURANCE QUALITE ET EVALUATION	84
EXEMPLES D'INITIATIVES NATIONALES, REGIONALES OU LOCALES	86
INITIATIVES REGIONALES	86

ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDUEURS D'EMPLOI PAR POLE EMPLOI - EXEMPLE D'INITIATIVE PUBLIQUE D'UNE INTITUTION	86
PASSEPORT POUR LES BENEVOLES - EXEMPLE D'INITIATIVE D'UNE ASSOCIATION A BUT NON LUCRATIF	87
VUE D'ENSEMBLE ET EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES DE LA VALIDATION DU TRAVAIL DE L'AIDANT (INFORMEL)	88
PERSPECTIVES DE CERTIFICATION TRACK AU NIVEAU NATIONAL	90
PROFESSIONS DU SECTEUR DES SOINS QUI PEUVENT ETRE ASSOCIEES AUX CERTIFICATIONS TRACK	91
RECOMMANDATIONS POUR LA MISE EN OEUVRE DE TRACK AU NIVEAU NATIONAL	92
RECOMMANDATIONS ET RESULTATS DE L'ATELIER EXPERT	93

7. ALLEMAGNE ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

INTRODUCTION ET BREF APERÇU	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
CADRE JURIDIQUE ET POLITIQUE DE VALIDATION	101
POLITIQUE ET CONTEXTE JURIDIQUE POUR LES AIDANTS	103
PROCEDURES ET NORMES	104
EXAMEN EXTERNE	104
EVALUATION DES APTITUDES PROFESSIONNELLES SUR LA BASE DU BQFG	105
CONVENTIONS COLLECTIVES	107
CERTIFICATIONS PARTIELLES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
BILAN DE COMPETENCES (KOMPETENZBILANZIERUNGEN)	110
FINANCEMENT	111
CADRE INSTITUTIONNEL NATIONAL, RESPONSABILITES, ACTEURS PRINCIPAUX	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
INFORMATION ET ORIENTATION SUR LES INITIATIVES DE VALIDATION	113
ASSURANCE QUALITE ET EVALUATION	114
EXEMPLES D'INITIATIVES NATIONALES, REGIONALES OU LOCALES	115
INITIATIVES REGIONALES ET NATIONALES	115
CERTIFICATION S'ADRESSANT AUX DEMANDEURS D'EMPLOI, SPECIALISEE EN AIDE GERONTOLOGIQUE ET SOINS INFIRMIERS	Erreur ! Signet non défini.
AUFWÄRTS! IN DER PFLEGE	116
ANALYSE ET VALIDATION DES COMPETENCES DES REFUGIES	116
EVALUATION DES COMPETENCES DES AIDANTS EN VOCABULAIRE PROFESSIONNEL	116
VUE D'ENSEMBLE ET RECONNAISSANCE DES COMPETENCES DES AIDANTS INFORMELS	116
COOPERATION POUR DES SOINS DE QUALITE (BÜNDNIS FÜR GUTE PFLEGE)	116
PERSPECTIVES DE CERTIFICATION TRACK AU NIVEAU NATIONAL	117
PROFESSIONS DU SECTEUR DES SOINS QUI PEUVENT ETRE ASSOCIEES AUX CERTIFICATIONS TRACK	117
RECOMMANDATIONS POUR LA MISE EN OEUVRE AU NIVEAU NATIONAL	118
RECOMMANDATIONS ET RESULTATS DE L'ATELIER EXPERT	119

8. ESPAGNE ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

INTRODUCTION ET BREF APERÇU	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
SITUATION JURIDIQUE ET POLITIQUE DE VALIDATION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
POLITIQUE ET CONTEXTE JURIDIQUE POUR LES AIDANTS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
PROCEDURES ET NORMES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
FINANCEMENT	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
CADRE INSTITUTIONNEL NATIONAL, RESPONSABILITES, ACTEURS PRINCIPAUX	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

INFORMATION ET ORIENTATION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
ASSURANCE QUALITE ET EVALUATION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
EXEMPLES D'INITIATIVES NATIONALES, REGIONALES OU LOCALES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
INITIATIVES REGIONALES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
VUE D'ENSEMBLE ET EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES DE VALIDATION DU TRAVAIL DE L'AIDANT (INFORMEL)	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
PERSPECTIVES DE CERTIFICATION TRACK AU NIVEAU NATIONAL	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
PROFESSIONS DU SECTEUR DES SOINS QUI PEUVENT ETRE ASSOCIEES AUX AUX CERTIFICATIONS TRACK 124	
RECOMMANDATIONS POUR LA MISE EN OEUVRE AU NIVEAU NATIONAL	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
RECOMMANDATIONS ET RESULTATS DE L'ATELIER EXPERT	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

9. PROFIL DE COMPETENCES TRACK – PARALLELES AVEC LES CERTIFICATIONS NATIONALES

POURQUOI SE CONCENTRER SUR LES ACQUIS ET LES PROFILS DE COMPETENCE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
LE PROFIL DE COMPETENCES TRACK	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
PARALLELES AVEC LES OFFRES DES ORGANISMES DE FORMATION ET LES PROFILS PROFESSIONNELS EXISTANTS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

10. SYNTHESE ET FEUILLE DE ROUTE POUR LA MISE EN PLACE DE TRACK..... 147

COMMENT LE PROJET TRACK ACCOMPAGNE-T-IL LES AIDANTS INFORMELS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
COMMENT LES AIDANTS INFORMELS UTILISENT-ILS LA CERTIFICATION TRACK	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
FEUILLE DE ROUTE POUR LA MISE EN PLACE DE LA FORMATION ET LA CERTIFICATION TRACK	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
PERSPECTIVES A COURT TERME	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
PERSPECTIVES A LONG TERME	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
PARTENAIRES INTERESSANTS POUR LA MISE EN PLACE DU PROJET	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

ANNEXE A – COMPETENCES COMMUNES TRACK (EXEMPLE DE L'ALLEMAGNE). ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

ANNEXE B – GLOSSAIRE

BIBLIOGRAPHIE..... 154

SYNTHESE

Cette étude a pour **but** de clarifier, auprès de tous les pays partenaires (Autriche, France, Allemagne, Espagne), les perspectives existant actuellement pour la mise en œuvre de l'offre d'apprentissage mixte - blended learning- (combinant les cours en présentiel et les cours en ligne) du programme TRACK (Formation et reconnaissance des compétences des aidants informels), ainsi que le meilleur moyen de promouvoir et de rendre accessible la formation auprès du groupe cible que sont les aidants informels accompagnant des patients atteints d'Alzheimer et de démence.

Introduction à l'offre de formation et de certification TRACK

L'offre de formation mixte de TRACK a pour but d'accompagner les aidants informels dans leur prise en charge et leur quotidien auprès de patients atteints d'Alzheimer et de démence. Ainsi, la formation met des informations à disposition des aidants informels et permet de garantir une prise en charge de qualité des patients atteints d'Alzheimer et de démence.

Elle est disponible en quatre langues Européennes (anglais, français, allemand, espagnol), et sera accessible gratuitement sur le site internet de TRACK hébergé par les Eurocarers (<http://Eurocarers.org/track/index>) et sur une plateforme Moodle hébergée par IPERIA. Les prestataires de formation utilisant les plateformes Moodle pourront mettre en place le programme de formation et de certification TRACK dans leur environnement pédagogique, et cela gratuitement.

La formation mixte de TRACK comprend 16 heures de cours en face-à-face et 4 heures d'e-learning. La partie en e-learning est composée de modules et s'appuie sur une méthode de micro-learning ou micro-apprentissage, tenant compte des contraintes de temps des aidants informels. Les activités d'auto-évaluation à la fin de chaque module d'apprentissage récapitulent ce qui a été acquis jusque-là et font prendre conscience des aptitudes et compétences assimilées. Le mentorat des professionnels du secteur des soins auprès des aidants informels joue un rôle important dans le concept général de l'offre de formation mixte TRACK, puisque les aidants informels ont besoin d'être conseillés, à la fois sur le plan personnel et professionnel.

Les aidants informels ayant réussi la formation TRACK reçoivent un certificat, dressant la liste des compétences acquises lors de la formation TRACK. D'une part, le certificat ainsi que la liste des acquis mettent en évidence les aptitudes et des compétences acquises dans le secteur des soins auprès de patients atteints de démence, et d'autre part, la description des acquis et le certificat peuvent être utilisés comme outils d'évaluation des compétences professionnelles au niveau national (ex. : *ProfilPASS* en Allemagne, *bilan de compétences* en France, *dossier de competencias* en Espagne) ou dans le cadre de la reconnaissance des compétences et savoirs acquis au préalable (formation continue et offres de formation

dans le secteur des soins à la personne). Dans certains pays, comme la France ou l'Espagne, où les procédures de validation pour la reconnaissance officielle des acquis non-formels et informels sont déjà établies depuis longtemps, l'offre de formation et de certification TRACK peut susciter l'intérêt des aidants informels car elle peut leur permettre de valider et faire reconnaître leur longue expérience en tant qu'aidant. En Allemagne et en Autriche, où le système éducatif formel est relativement bon, la coopération avec les prestataires de formation continue sera essentielle pour garantir la reconnaissance des acquis et du certificat obtenus grâce à la formation TRACK.

Globalement, l'offre de formation mixte et la certification TRACK :

- Met à disposition des aidants informels des informations et les accompagne pour les aider à faire face aux problèmes rencontrés quotidiennement dans leur prise en charge de patients atteints d'Alzheimer et de démence
- Permet de garantir la qualité des soins informels dispensés aux malades d'Alzheimer et les patients atteints de démence, tout en encourageant les aidants informels à prendre soin d'eux
- Augmente la confiance en soi des aidants informels et leur fait prendre conscience de leurs aptitudes et compétences acquises dans le domaine de la prestation de soins
- Valorise l'aide informelle et les services de soins à la personne réalisés bénévolement par les aidants informels auprès de membres de la famille ou de proches, à la fois sur le plan social et sur le plan personnel
- Peut permettre de susciter l'intérêt des aidants informels pour l'enseignement et la formation professionnels continus, ou bien pour une carrière d'aidant formel après une longue période de travail de soins informels
- Peut offrir de nouvelles perspectives professionnelles dans le cadre d'une (ré)insertion sur le marché du travail

Objectifs et contenu de la présente Etude de Faisabilité

A partir de ces considérations, l'étude vise à ébaucher une feuille de route pour la mise en œuvre de la formation et la certification TRACK dans chacun des pays partenaires, et de guider les aidants informels vers l'enseignement professionnel et la formation continue, les procédures existantes d'évaluation et de validation des compétences, et les professions du secteur des soins à la personne pouvant servir de « passerelles » vers une insertion sur le marché du travail. Les dispositifs nationaux de validation et de certification constituent la toile de fond pour la création de la feuille de route et le choix des professions pouvant servir de passerelles vers le marché de l'emploi. Etant donné que les professions du secteur social et de la santé sont très réglementées et doivent par la loi correspondre à un certain niveau et type de qualification dans de nombreux pays de l'UE, les aidants informels intéressés par un emploi dans le secteur des soins à la personne peuvent soit décider de rentrer « directement » sur le marché du travail et d'occuper un poste d'assistant –aidant soumis à aucune réglementation, peu qualifié et mal rémunéré, n'exigeant aucune qualification particulière, ou bien profiter des offres de formation continue et d'enseignement professionnel pour viser des postes qualifiés dans le secteur des soins. La formation TRACK propose des unités courtes en e-learning adaptées aux demandes des aidants informels et des utilisateurs ayant moins l'habitude d'internet et du e-learning (utilisation de courtes unités informatives, de nombreux visuels et textes oraux). La

formation TRACK peut, de cette manière, davantage motiver les aidants informels à apprendre et développer leur intérêt pour la formation continue (professionnelle). La certification des compétences acquises lors de la formation TRACK vise à améliorer la qualité des soins informels et à reconnaître la valeur des services de soins informels. De plus, la certification TRACK offre la possibilité de faire reconnaître les aptitudes et les compétences comme acquis dans le cadre des offres de formation continue déjà existantes.

Dans plusieurs pays Européens, tels que la France et l'Espagne, tout le monde a la possibilité (sous certaines conditions) de demander la validation et la reconnaissance de l'expérience professionnelle (y compris le travail bénévole) et d'obtenir ainsi une certification professionnelle équivalente. Ces processus de validation constituent, surtout pour les personnes ne possédant pas ou peu de qualifications formelles, une bonne opportunité d'obtenir une certification correspondant à leur expérience professionnelle sur le terrain. Dans le cadre de la validation des apprentissages non-formels et informels, la certification TRACK peut servir de preuve, nécessaire au processus de validation dans le cas d'une profession spécifique du secteur des soins à la personne.

La feuille de route pour la certification TRACK fait référence aux professions du secteur des soins servant de passerelles vers le marché de l'emploi aux aidants informels accompagnant des patients atteints d'Alzheimer et de démence. Ainsi, les aidants informels peuvent soit décider de suivre une formation continue pour ces professions spécifiques, soit demander la reconnaissance de leurs compétences acquises lors de la formation TRACK -s'ils répondent aux conditions de validation -et utiliser le certificat TRACK pour attester de leurs compétences acquises dans le domaine des soins.

Etant donné que la validation des acquis informels et non formels représente généralement un enjeu important dans la politique Européenne de la formation tout au long de la vie (FTLV), la présente étude fournit également des informations de base sur les processus de validation nationaux, les outils de documentation existants, et les possibilités de reconnaissance des acquis non formels et informels dans les pays partenaires. En outre, des exemples de bonnes pratiques pour la validation et la certification dans le secteur des soins sont présentés.

Méthodologie

Les informations ont été recueillies grâce à des recherches documentaires, un examen de la littérature existante et l'étude de bonnes pratiques, des discussions et des échanges avec les partenaires du projet, les experts et les parties prenantes. Des entretiens ont été notamment menés avec 8 experts nationaux et 2 experts internationaux de la validation et de la certification, et les commentaires de 61 experts (aidants informels et professionnels du secteur des soins, prestataires de formation professionnelle continue, preneurs de décisions et responsables politiques, représentants des services de placement et des établissements de soins, etc.) ont été recueillis au cours de 3 ateliers de validation.

Sur la base des objectifs et des scénarios d'application de la formation et de la certification TRACK, voici ce que l'étude de faisabilité TRACK propose :

- Des informations contextuelles sur les soins informels
- Des informations sur les possibilités de reconnaissance des aptitudes et compétences acquises par les aidants informels de manière non formelle (à travers la formation TRACK) ou informelle (à travers l'expérience professionnelle)
- Des informations sur les politiques de validation et de reconnaissance des compétences au niveau Européen et dans les pays pilotes
- Une vue d'ensemble des initiatives Européennes favorisant la comparabilité et la transférabilité des aptitudes et compétences
- Des informations sur le processus de validation et les normes, les outils d'évaluation des compétences, les cadres institutionnels, les acteurs principaux, le financement, l'information et l'orientation, ainsi que les procédures d'assurance qualité dans les pays pilotes
- Des exemples de bonnes pratiques pour la validation et la reconnaissance des compétences au niveau Européen, national, et régional
- Recommandations pour la mise en place de TRACK au niveau Européen et dans les pays pilotes
- Une feuille de route pour la mise en œuvre de l'offre de formation mixte et la certification TRACK
- Des informations sur la formation professionnelle et les perspectives de carrière pour les aidants informels (basées sur la comparaison des profils de compétences des professions du secteur des soins à la personne, au niveau national et de l'ESCO)

Malgré sa portée limitée, le projet TRACK avait pour objectif d'explorer les problèmes et de s'informer afin d'adopter la meilleure démarche d'accompagnement des aidants informels et de reconnaissance de leurs compétences.

Différents scénarios d'utilisation de TRACK

On peut grosso modo distinguer les scénarios d'utilisation de la certification TRACK suivants :

- **Option 1** : l'aidant reçoit un certificat sanctionnant sa réussite à l'issue de la formation TRACK ; de plus, il ou elle a la possibilité d'attester de toutes ses compétences acquises dans le domaine de la prestation des soins, grâce au compte-rendu des acquis par la formation TRACK et l'utilisation d'un outil national d'évaluation des compétences.
- **Option 2** : l'aidant s'oriente vers la formation continue : a) en suivant une formation complémentaire pour les aidants informels ; il ou elle obtient plusieurs certifications susceptibles d'être reconnues par les dispositifs de validation (surtout en France et en Espagne) ou par d'autres prestataires de formation ; b) en suivant une formation professionnelle pour l'exercice d'une profession spécifique du secteur des soins à la personne.
- **Option 3** : l'aidant se sert de la certification TRACK pour faire une demande de reconnaissance des connaissances acquises dans des organismes de formation et d'enseignement, partenaires du projet TRACK et/ou qui offrent des formations professionnelles pour l'exercice de professions dans le domaine des soins à la personne (certaines formations débouchant sur des professions spécifiques de ce secteur, passerelles vers le marché de l'emploi pour les aidants informels, présentent des contenus communs à la formation TRACK et par conséquent, qui permet de reconnaître la formation TRACK comme apprentissage préalable).
- **Option 4** : les aidants forts d'une longue expérience dans l'accompagnement de personnes peuvent, sous certaines conditions, faire une demande de validation officielle de leurs compétences professionnelles (notamment en France et en Espagne). Dans ce contexte, la

formation TRACK peut être vue comme une sorte de formation préparatoire à la certification professionnelle d'assistant(e) de vie (ADVD) par exemple en France. Enfin, la certification TRACK peut aussi être utilisée pour attester en partie des compétences acquises lors de l'accompagnement de patients atteints de démence. Afin d'orienter les aidants informels vers la possibilité de reconnaissance formelle de leurs compétences, le site internet de TRACK comprendra des liens vers les informations relatives à chaque pays et vers des portails d'orientation sur la validation.

Scénarios de mise en œuvre de la formation TRACK dans les pays pilotes

Pour le lancement du programme de formation TRACK dans les pays partenaires, il faut prendre en compte le fait que certains pays sont plus centralisés que d'autres, comme la France, par rapport à l'Espagne ou Allemagne où les régions et les municipalités sont responsables des services du secteur des soins à la personne.

La France est très centralisée et la commission responsable des accréditations ne se réunit que deux fois par an. La mise en place d'une nouvelle certification peut donc être ralentie par la bureaucratie et peut prendre longtemps. Etant donné la durée limitée de la formation TRACK (20 heures au total), il n'est pas possible de positionner la certification délivrée à son issue comme une certification à part entière. Lors de l'atelier expert, il a été néanmoins souligné que la formation et la certification TRACK pourraient constituer pour les aidants informels un tremplin vers d'autres formations continues et pourraient à terme être reconnue comme une sorte de *formation préparatoire* à une certification complète comme celle d'assistant(e) de vie (ADVD) par exemple.

En **Espagne**, les régions sont les autorités responsables et lancent des appels à candidature pour la validation non formelle et informelle des aptitudes et des compétences nécessaires à des certifications professionnelles très recherchées localement. Si les aptitudes et les compétences sont validées pour la certification professionnelle, elles sont valables partout en Espagne, et pas seulement dans la région en question. Des appels spécifiques peuvent également être lancés dans les régions et déboucher sur une certification régionale qui n'est alors valable que dans la région en question ; ces appels à candidatures spécifiques ne peuvent être lancés que si l'employeur et l'employé sont tous deux en faveur de cet appel. TRACK pourrait aussi prendre l'initiative de lancer un appel spécifique en Andalousie, puisque la délégation de Jaén est un partenaire du projet et pourrait éventuellement aider à trouver les partenaires de coopération nécessaires à cet appel (syndicat et deux grandes entreprises). Ce type d'appel spécifique débouchant sur une certification reconnue au niveau régional pourrait constituer une première étape dans la mise en œuvre de TRACK au niveau régional et pourrait relier la certification TRACK au dispositif national de validation en Espagne, ainsi qu'aux offres de formation continue aux niveaux national et régional.

En **Allemagne**, il est recommandé de mettre en place la formation TRACK au niveau régional et national : l'atelier de validation allemand a démontré que le service public de l'emploi et le AWO (l'Association pour la Protection Sociale des Travailleurs) de Halle représentent des partenaires de coopération potentiellement intéressés par la mise en

place de la formation TRACK. Une coopération avec ces institutions au niveau régional pourrait mener à un déploiement plus large du programme, au niveau fédéral ou même national. Lors de l'atelier, la coopération entre les groupes d'entraide, les médecins de famille, et les infirmières itinérantes, qui sont normalement en contact direct avec les personnes concernées et connaissent très bien leur situation, a également été citée comme étant un bon moyen de promouvoir et mettre en place la formation TRACK. De plus, il serait possible de faire la promotion de la formation et la certification TRACK au niveau national si l'on parvenait à convaincre le Ministre de la Santé et/ou le système public de sécurité sociale d'aider les aidants informels auprès de personnes atteintes de démence en finançant des offres de formation mixte, comme TRACK, pour tous les aidants informels.

Dans tous les pays partenaires, il existe des outils d'évaluation de compétences plus ou moins adaptés selon le public. En France et en Espagne, ces outils d'évaluation sont plus importants pour documenter les compétences que par exemple en Allemagne et en Autriche où ces outils ne sont soit pas très connus (Autriche), ou sont en concurrence avec des outils similaires et souvent limités à des régions spécifiques (Allemagne). Cependant, dans les ateliers d'experts, ces outils sont considérés comme constituant la première étape de la documentation des aptitudes et compétences, et un moyen simple de faire prendre conscience de son profil de compétences professionnel. Par conséquent, il est préconisé d'envisager une coopération directe avec les institutions qui produisent ces outils d'évaluation (*bilan de compétences* en France, *dossier de competencias* en Espagne ou *ProfilPASS* en Allemagne), ou bien d'informer les aidants informels de l'existence de tels outils et la solution pour y intégrer les compétences TRACK. En Espagne, où le *dossier de competencias* est un élément central du processus de validation, le fait d'avoir suivi le programme de formation TRACK pourrait être un élément complémentaire du *dossier de competencias* et pourrait constituer la preuve indirecte que l'aidant a suivi une formation non formelle, permettant l'acquisition des compétences à évaluer. Le dossier de compétences est un portfolio comprenant une présentation de soi, un CV, des informations concernant l'expérience professionnelle et les formations suivies jusque-là, ainsi qu'une auto-évaluation.

Difficultés de promotion et de reconnaissance de la formation TRACK

Les principales difficultés rencontrées pour la promotion et la reconnaissance de TRACK au sein du groupe cible des aidants informels sont les suivantes :

- Les aidants informels ne s'identifient pas comme tels
- Ils ne sont pas conscients de l'importance de se former dans le domaine de l'accompagnement de patients atteints de démence
- Contraintes de temps des aidants informels accompagnant des patients atteints de démence
- Difficultés à utiliser internet et les applications de e-learning
- Réserves émises par rapport au processus d'apprentissage (mauvaise expérience vis-à-vis de l'apprentissage, manque de motivation)
- Les aidants informels accompagnant des patients atteints de démence sont difficiles à contacter parce qu'ils sont rarement organisés en réseaux, en associations, en groupe d'entraide, etc.

Le projet TRACK tend à surmonter ces difficultés en proposant une formation mixte et conviviale adaptée aux besoins du groupe cible (micro-learning innovant, mentorat, synthèse des compétences acquises, etc.). TRACK a aussi pour objectif d'apprendre aux aidants informels à mieux se connaître, à améliorer leur confiance en eux, en proposant une formation qui les aide dans leur quotidien, leur permet d'améliorer leurs compétences en soins, et leur offre de nouvelles perspectives de formation professionnelle et de carrière dans le domaine des soins à la personne.

Les principales difficultés rencontrées pour la reconnaissance de la formation et de la certification TRACK au niveau national sont les suivantes :

- Les offres de formation pour les aidants informels sont limitées dans certains des pays pilotes, et les aidants informels ne sont pas considérés comme un groupe cible attractif en termes d'enseignement (professionnel) et de formation
- Certaines parties prenantes, par exemple en Allemagne, sont assez sceptiques quant à l'idée de proposer aux aidants informels la possibilité d'obtenir une qualification formelle dans le domaine des soins à la personne sans qu'ils aient à suivre les études et le parcours de formation exigés pour travailler dans ce secteur
- Réticence en général du personnel de l'éducation nationale et des prestataires de formation, ainsi que des entreprises du secteur des soins à la personne, à mettre en place et à reconnaître des programmes de formation et des certifications de prestataires « étrangers »
- Bien que la durée limitée de la formation TRACK (20 heures au total) corresponde au besoin des aidants informels et à leurs disponibilités limitées en termes de temps, cela ne suffit pas pour positionner la certification TRACK comme certification à part entière dans le système éducatif et le système de formation nationaux
- Il n'existe pas de procédures de validation et de reconnaissance cohérentes dans tous les pays pilotes : alors qu'il existe en France et en Espagne des procédures de validation des apprentissages acquis par l'expérience et non-formels, même si elles sont souvent associées à des procédures complexes et exigeantes, les procédures de validation des compétences acquises de manière non formelle et informelle sont toujours en cours de développement en Allemagne et en Autriche, et ne sont à ce jour pas disponibles pour les professions du secteur de la santé et du social.
- Au niveau national, il existe trois profils de compétences différents pour les professions des soins à la personne auprès de patients atteints de démence ; la plupart des professions du secteur de la santé et du social sont réglementées par les lois du pays, ce qui signifie que les contenus de l'enseignement et de la formation professionnels pour ces professions sont aussi définis par la loi ; pour être reconnue, la formation et la certification TRACK doivent s'aligner sur ces offres de formation réglementées
- Les outils de transparence Européens existants jusqu'à présent ne constituent pas une bonne base de comparaison avec les profils de compétences et de qualifications des professions du secteur des soins correspondant au profil des aidants informels.

Malgré les difficultés évoquées ci-dessus, il existe plusieurs possibilités de mise en place de la formation TRACK et d'encourager la reconnaissance au niveau national.

Perspectives à court terme

La formation TRACK sera proposée gratuitement à toutes les structures susceptibles de la mettre en place, dans des formats fréquemment utilisés pour les formations à distance (Moodle ; interface web export). Ainsi, les organismes de formation et autres institutions pourront recevoir et mettre en place les cours en ligne dans quatre langues (anglais, allemand, français et espagnol) ; ils ne devront ainsi que fournir l'infrastructure technique et organisationnelle, ainsi que le personnel nécessaire au soutien pédagogique et au mentorat. De plus, la plateforme de formation sera également accessible, à l'issue du projet, à toute personne intéressée disposant d'un accès internet et d'un ordinateur.

Ce format utilisé dans la formation TRACK permettra d'en accélérer la distribution, l'utilisation et la reconnaissance par les OF, les associations d'aidants, les groupes d'entraide, les institutions publiques, etc.

Responsabiliser et soutenir les aidants informels de patients atteints d'Alzheimer dans leur vie quotidienne sont là deux des objectifs principaux de la formation TRACK. Le soutien aux aidants informels passe aussi par le fait de donner plus de visibilité à leurs compétences : les aptitudes et compétences acquises grâce à la formation TRACK sont définies comme comparables à celles acquises dans d'autres professions du secteur des soins à la personne. L'étude de faisabilité a recueilli des informations sur les professions du secteur des soins de chaque pays pouvant servir de passerelles aux aidants informels pour intégrer le marché de l'emploi, et a également comparé les connaissances acquises lors de formations préparant à ces métiers avec celles de TRACK. On peut considérer que les métiers des soins à la personne les mieux adaptés pour l'insertion des aidants informels (accompagnant des patients atteints de démence) sur le marché du travail sont : *Assistant/e de vie* en France, *Alltagsbetreuer/in für Demenzerkrankte nach § 87b Abs. 3 SGB XI* en Allemagne et *Atención socio sanitaria a personas en el domicilio* et *Atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales* en Espagne. Les aidants informels recevront des informations sur les points communs entre les acquis par le programme TRACK, les acquis nécessaires à l'exercice des métiers des soins à la personne, et le profil professionnel de l'ESCO (European taxonomy of Skills, Compétences, qualifications and Occupations) le plus adapté. En outre, TRACK fournira des informations sur les outils d'évaluation de compétences au niveau national pouvant servir à attester de son expérience professionnelle, ainsi que des liens vers des informations sur les procédures de validation existantes.

Perspectives à long terme

Une perspective à long terme connectant le programme de formation TRACK (et des programmes complémentaires sur les soins aux personnes atteintes de démence) au CNC, et donc au CEC, serait un pas important. De plus, une autre perspective pourrait être de créer à l'avenir un programme de formation international plus complet, destiné aux aidants informels, qui couvrirait, en plus des compétences fondamentales nécessaires à l'exercice des métiers des soins à la personne identifiés auparavant comme étant les plus pertinents pour chaque pays pilote, des aptitudes et des compétences spécifiques à l'accompagnement des patients atteints de démence. L'élaboration d'un tel programme de formation international pourrait conduire à la création de partenariats avec des (autres)

organismes de formation importants. Dans ce cadre, l'ESCO et la contribution d'associations professionnelles de soins à la personne pourraient permettre de définir un profil de compétences des aidants informels (minimum requis pour une bonne qualité de soins informels) au niveau Européen. De plus, le descriptif des professions existant établi par l'ESCO peut être affiné pour que les certifications dans le secteur des soins à la personne, telles que celles d'*assistant(e) de vie*, *Atención socio sanitaria a personas en el domicilio*, *Alltagsbetreuer/in für Demenzerkrankte nach § 87b Abs.3 SGB XI*, puissent être associées à ce profil. Les compétences TRACK seraient en partie communes à toutes celles des profils de compétences mentionnés.

Si le programme de formation et la certification TRACK s'orientent davantage vers une certification internationale pour les aidants (informels), il serait intéressant d'envisager une collaboration entre les syndicats et les Eurocadres qui ont défini la carte professionnelle (actuellement seulement disponible pour quelques professions, dont les infirmiers et les kinésithérapeutes), et de parler des options possibles de création d'une carte professionnelle pour les aidants (informels) auprès de personnes âgées.

La meilleure option pour la mise en place de la formation et la certification TRACK au niveau national semble être cette association aux offres de formation et d'enseignement déjà existantes dans le domaine des soins aux patients atteints de démence. En général, les certifications ou normes professionnelles et autres programmes de formation et d'enseignement apparentés offrent la possibilité de reconnaître la formation TRACK comme une sorte de formation préparatoire. Comme cela a été évoqué lors d'un atelier d'experts, la formation TRACK pourrait également être incorporée sous forme de module de spécialisation ou complémentaire à des programmes existants – comme par exemple ceux destinés aux professions paramédicales et autres catégories professionnelles similaires assurant la prise en charge de patients atteints de démence.

Une autre possibilité pour la mise en œuvre du programme TRACK au niveau Européen serait d'associer TRACK à des offres de certification préexistantes, comme par exemple le certificat de soins Européen (European Care Certificate (ECC)), pour lesquelles TRACK pourrait servir de formation de base après laquelle les aidants auraient la possibilité, s'ils le souhaitent, de passer l'ECC. Au cas où cette coopération serait envisagée, il faudrait clarifier dans quelle mesure il y a chevauchement entre les compétences de l'ECC et celles de TRACK, et si la méthode d'évaluation de TRACK et de l'ECC sont "compatibles".

Conclusion

Le projet TRACK contribuera à :

- Améliorer la qualité des soins informels en proposant une formation spécifique aux aidants informels accompagnant des patients atteints de démence
- Aider les aidants informels à trouver l'information dont ils ont besoin, à les soutenir dans leurs soins quotidiens en leur proposant une formation conviviale, accessible, répondant aux exigences du groupe cible (formation mixte, unités pédagogiques courtes), aider ainsi à évacuer le stress et l'anxiété dont certains souffrent, et améliorer leur qualité de vie

- Sensibiliser sur la contribution des aidants informels dans le secteur des soins à la personne et sur les compétences qu'ils ont acquises dans ce cadre en proposant une formation certifiée
- Documenter les compétences et aptitudes acquises par les aidants informels (par exemple, durant la formation TRACK en intégrant un résumé des connaissances acquises grâce à la formation)
- Susciter l'intérêt des aidants informels pour la formation (tout au long de la vie) en proposant une formation adaptée à leurs besoins
- Développer davantage de perspectives de carrière et de formation pour les aidants informels en démontrant qu'il existe des chevauchements entre les compétences TRACK, les profils de compétences de certaines professions du secteur des soins, et la formation et l'enseignement professionnels correspondants
- Proposer de nouvelles perspectives de formation et de carrière aux aidants informels en travaillant en collaboration avec des organismes proposant des formations exhaustives destinées aux aidants informels et prêts à reconnaître les compétences acquises durant la formation TRACK
- Développer la confiance en soi et la connaissance de soi des aidants informels en encourageant le transfert des compétences TRACK acquises vers des outils d'évaluation de compétences existants
- Il est important de rappeler que la validation et la reconnaissance de l'enseignement non formel dans le secteur des soins – malgré de nombreuses initiatives en faveur de plus de transférabilité et comparabilité au niveau de l'UE – sont encore extrêmement difficile. Certains Etats Membres doivent encore mettre en application les préconisations de validation de la CE et mettre en place des règles et des procédures claires en vue de la reconnaissance des acquis antérieurs.

De plus, le besoin de formation et de reconnaissance des compétences des aidants informels devrait être davantage pris en compte pour assurer la qualité des soins à domicile et la future contribution des aidants informels au système de santé et social. Les plans de financement de l'UE joueront un rôle important dans ce contexte car ils pourraient permettre de soutenir des projets suscitant la comparaison des conditions nationales et des développements. Des fonds structurels devraient être alloués à la formation et la reconnaissance des aptitudes et compétences des aidants informels, ainsi qu'à l'échange systématique d'informations entre les aidants informels et les professionnels des soins à la personne.

La coopération au sein d'un grand partenariat, ayant pour but la reconnaissance et la validation des compétences des aidants (informels) accompagnant des patients atteints de démence, pourrait permettre d'unir les forces et de gagner en efficacité au niveau Européen. Un tel partenariat devrait être composé de professionnels des soins à la personne, d'aidants informels, d'entreprises, d'organismes de formation, de responsables politiques et décideurs, de syndicats et d'autres parties prenantes majeures.

1. OBJECTIF ET METHODOLOGIE

OBJECTIFS

Les principaux objectifs du projet TRACK (la formation et la reconnaissance des compétences des aidants informels) sont de proposer un programme de formation adapté aux besoins et aux exigences des aidants informels accompagnant des patients atteints d'Alzheimer et de démence. Les aidants informels bénéficient de formation et d'information sur la maladie et les solutions pour y faire face. Le programme de formation TRACK assiste les aidants informels en améliorant leurs compétences en matière de soins dispensés à autrui et à Eux-mêmes, ce qui contribue à améliorer la qualité des soins informels et à faire prendre conscience des compétences qu'ils ont acquises. La description des acquis et de la certification TRACK contribue à l'élaboration d'un parcours de formation pouvant déboucher sur d'autres formations continues ou éventuellement aider les aidants informels issus de milieux défavorisés à (ré)intégrer le marché du travail. La certification permet de donner plus de visibilité aux aptitudes et compétences acquises par les aidants informels lors de la formation TRACK (et dans leur vie quotidienne), et de fournir des moyens de comparaison entre les offres de formation professionnelle dans le secteur des soins et les profils de compétences des métiers des soins.

Dans une précédente phase du projet TRACK, une étude sur la prestation de soins informels et les possibilités de formation en Europe avait été menée (rapport disponible sur le site web du projet, dans la rubrique publications¹) et à partir des données obtenues lors des discussions des focus groups avec les groupes cible, l'offre de formation pour les aidants informels a été mise au point. La formation TRACK a été testée dans les pays pilotes et les commentaires du groupe cible ont été recueillis.

L'étude en question vise à déterminer la valeur ajoutée du processus de certification et de préciser en quoi la certification peut aider les aidants informels à avoir davantage de perspectives de carrière et de formation. Dans ce contexte, l'étude met à disposition des informations de base sur les procédures de reconnaissance et de validation dans les pays participants (l'Autriche, la France, l'Allemagne et l'Espagne). Des exemples de bonnes pratiques en matière de validation et de certification d'apprentissage informel (ex. : dans la vie privée ou au travail) et non formel (dans les offres de formation d'organismes de formation non formelle) sont présentés et analysés brièvement. Enfin, une feuille de route pour la certification est proposée à partir des informations recueillies lors des discussions et des échanges durant le projet TRACK et ses activités de valorisation, ses ateliers et la consultation d'experts, ainsi que les résultats des recherches documentaires.²

¹ Cf. : <http://www.eurocarers.org/track/publications>

² |

Les informations recueillies à travers les recherches documentaires ont été complétées par des informations

Les points et les questions simples suivants sont abordés dans l'étude effectuée dans chaque pays partenaire et, le cas échéant, du point de vue plus général de l'UE en particulier :

- Cadre juridique : dans quelle mesure et sous quelle forme la reconnaissance et la validation des apprentissages informels et non formels sont-elles inscrites dans la loi ? Quelles réglementations existe-t-il pour les métiers des soins à la personne ? Quels métiers des soins à la personne constituent des passerelles vers le marché de l'emploi et à quels profils de compétence correspondent-ils ?
- Procédures et orientation : quelles procédures et/ou services conseil existe-t-il dans le domaine de la validation et la reconnaissance des apprentissages informels et non formels ? Existe-t-il des procédures officielles ou des approches systématiques de reconnaissance de compétences (en soins) pouvant être utilisées par TRACK ?
- Aspects financiers : qui assumera les coûts de la validation et de la reconnaissance des apprentissages informels et non formels ? Existe-t-il des offres de financement pour les particuliers, entreprises, etc. ?
- Parties prenantes : qui sont les acteurs principaux impliqués dans la validation et reconnaissance des apprentissages informels et non formels ? Quels sont leur rôle et leurs responsabilités et comment sont-ils reliés les uns aux autres ? Quelles institutions pourraient constituer des partenaires potentiels ?
- Assurance qualité et évaluation : Quelles assurance qualité et procédures d'évaluation existent dans le domaine de la reconnaissance et de la validation ?
- Bonnes pratiques : quels exemples de bonne pratique pour la reconnaissance et la validation des compétences non formelles et informelles (des soins) existe-t-il au niveau local, régional et national ?
- Perspectives de certification TRACK : quelles possibilités existe-t-il au niveau national pour la certification des compétences acquises lors du programme de formation TRACK et la reconnaissance de la certification TRACK ? Est-il possible d'associer la certification TRACK aux procédures existantes de reconnaissance et de validation ?
- Scénarios de mise en place : quelles professions et profils de compétences professionnels du secteur des soins à la personne pourraient représenter une « passerelle » vers le marché de l'emploi ? Quelles offres de formation pourraient être ouvertes pour la reconnaissance de la formation et la certification TRACK comme acquis préalables ? Comment pourrait-on associer la certification aux outils d'évaluation de compétences et aux procédures de validation ?
- Recommandations : quelles approches sont les plus prometteuses en termes de mise en place de la formation et de la certification TRACK au niveau national ; comment cela se déroulerait-il ?

Concrètement, l'étude comprend les informations générales suivantes :

- Introduction à la reconnaissance des apprentissages non formels et informels (chapitre 2)
- La perspective Européenne sur la reconnaissance des apprentissages non formels et informels (chapitre 3)
- Bonnes pratiques et recommandations Européennes pour TRACK (chapitre 4)

acquises à travers les dialogues avec les parties prenantes et les responsables politiques. Concrètement, trois ateliers d'experts ont été organisés en Mars 2017, pendant lesquels les résultats du projet et un premier plan de feuille de route pour la certification ont été présentés et discutés. Une validation formelle de la version finale de la feuille de route de l'UE a été réalisée dans le cadre de l'événement de diffusion E7, une conférence à Bruxelles, en Juin 2017.

- Pour chaque pays partenaire : un rapport par pays donnant une vue d'ensemble des procédures existantes, les cadres juridiques sur le sujet, les parties prenantes importantes dans le domaine de la validation, l'orientation, les aspects de l'assurance qualité, et les exemples de bonnes pratiques nationales dans le domaine de la validation et des recommandations pour la mise en œuvre de la formation TRACK (chapitres 5-9)
- Ebauche d'un profil d'aptitudes et de compétences TRACK pour les aidants informels et références aux profils existants dans les métiers du secteur des soins (chapitre 10)
- Synthèse des rapports nationaux et esquisse de déroulement de TRACK (chapitre 11)
- Glossaire de définitions des termes et concepts fondamentaux

APPROCHE METHODOLOGIQUE

L'objectif de ce rapport est d'analyser les approches de chaque pays quant à la validation des apprentissages non formels et informels et de définir différents scénarios possibles de déploiement et de mise en place du programme de formation et de certification TRACK au niveau national, et plus largement, dans une perspective Européenne. Le rapport a été rédigé à partir de l'analyse de la documentation et des exemples de bonnes pratiques, l'expertise des parties prenantes concernées partagée lors des entretiens avec les experts, les ateliers avec les parties prenantes et durant la dernière conférence TRACK. Il vise également à esquisser des parcours de formation professionnelle et de carrière possibles dans le futur pour les aidants certifiés par TRACK dans les pays pilotes. Les scénarios suggérés pour la mise en œuvre et la feuille de route de la certification ont été évalués lors des ateliers d'experts pour une application dans le domaine des soins, de l'enseignement et de la formation, de la validation et des choix politiques.

La recherche documentaire et les entretiens d'experts, menés entre mai 2016 et janvier 2017, comprenaient :

- L'analyse de la documentation scientifique et des publications sur le sujet, publiées par les autorités nationales des pays participants et les institutions de l'Union Européenne, l'OCDE, le CEDEFOP et autres organisations impliquées dans le développement et l'analyse de la stratégie de validation ;
- L'analyse des productions intellectuelles dans le cadre du projet (ex. étude IO1 et rapport TR5 sur les résultats focus group) ;
- La recherche d'exemples de bonnes pratiques de validation ou de reconnaissance de compétences au niveau national et Européen ;

Afin de mieux comprendre les procédures de validation existantes ainsi que les possibilités de déploiement et de diffusion, des entretiens TRACK ont été menés auprès de 8 experts nationaux et 2 experts Européens issus de :

- Ministères, autorités nationales et régionales (Cristina Vázquez et Ángeles Santiago, Service de l'adéquation de l'offre de formation et de certification, Service Public National de l'emploi, Ministère de l'Emploi et de la Sécurité Sociale; Trinidad Rubio, Département de l'Education, Diputación Provincial, Jaén; Brigitte Bouquet, CNCP France);
- Organisme délivrant les certifications (Camille Savre and David Gueret, IPERIA);

- Organismes de formation, universités et instituts de recherche (Sandra Biewald, WBS Halle; Peter Dehnbostel, Deutsche Universität für Weiterbildung; Ottmar Döring, Forschungsinstitut Betriebliche Bildung, f-bb);
- Institutions et initiatives Européennes (Ernesto García Villalba, Cedefop; James Churchill, projet ECC)

2. INTRODUCTION

CONTEXTE

UNE SOCIÉTÉ VIEILLISSANTE ET UN BESOIN ACCRU DE SOINS DE LONGUE DURÉE (SLD)

30 % de la population de l'UE aura 65 ans et plus d'ici 2060 (ETUC, ICF 2014, 7). Cet allongement de l'espérance de vie s'accompagne d'une augmentation des maladies chroniques qui peuvent être un handicap pour la réalisation de certaines tâches quotidiennes. Ainsi, le besoin en soins de longue durée (SLD) devrait s'accroître dans le futur (EC 2013, 6).

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) nous renvoie à une fiche d'information datant d'avril 2016 sur le fait que la démence est l'une des causes majeures d'invalidité et de dépendance chez les personnes âgées dans le monde. Bien que la démence touche principalement les personnes âgées, elle n'est pas une composante normale du vieillissement mais plutôt *“un syndrome dans lequel on observe une dégradation de la mémoire, du raisonnement, du comportement et de l'aptitude à réaliser les activités quotidiennes.”* L'OMS souligne qu'on compte 47.5 millions de personnes atteintes de démence et 7.7 million de nouveaux cas sont diagnostiqués chaque année. La maladie d'Alzheimer est la cause la plus courante de démence. On estime qu'elle serait à l'origine de 60-70 % des cas. L'OMS précise également que la démence a des conséquences physiques, psychologiques, sociales et économiques pour les personnes chargées des soins, les familles et la société.³

Selon les données statistiques de l'OCDE, le nombre de bénéficiaires de soins de longue durée à domicile a également augmenté dans de nombreux pays de UE au cours des dernières années. Par exemple, entre 2013 et 2014, une augmentation de 9,82 % (de 67.212 à 73.811 cas) en Autriche, de 4,15 % (de 1123.388 à 1170.030) en Allemagne et de 29,46 % (de 372.319 à 482.007) en Espagne a été observée.⁴ Aucune donnée n'est disponible pour la France dans les statistiques de l'OCDE sur les soins de longue durée.

On s'attend à une augmentation des soins de longue durée dans le futur, pas seulement en raison des changements démographiques dans les pays étudiés, mais aussi du fait de changements sociaux tels que *“l'augmentation de la migration de travail, du nombre de femmes actives sur le marché du travail, ou la nécessité d'avoir plus qu'un seul salaire dans les familles, et des familles moins nombreuses.”* (UN 2016, 5).

Les soins formels et de longue durée vont probablement augmenter, alors qu'on s'attend à une diminution du nombre d'aidants informels, notamment due à l'évolution des structures familiales » (EC 2012, 3).

³ Source d'information : <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs362/en/> (2017-02-01)

⁴ Source d'information : OECD.Stat, Long-Term Care Resources and Utilisation - <http://stats.oecd.org/Index.aspx?QueryId=30140#> (2017-02-01)

Actuellement, de nombreux Etats Membres de l'Union Européenne sont déjà confrontés à des pénuries de main-d'œuvre dans certaines professions de santé, spécialisations médicales ou zones géographiques. Des difficultés à recruter et à garder le personnel de santé ainsi que des départs à la retraite massifs ont considérablement contribué à la réduction de la main d'œuvre dans le secteur de la santé dans de nombreux Etats Membres de l'UE (ibid., 3f.).

Si aucune autre mesure n'est prise pour faire face à ces problèmes, la Commission estime que la pénurie de travailleurs dans le secteur de la santé pourrait atteindre les 1 million d'ici 2020, voire 2 millions, si l'on compte les professions du domaine des soins de longue durée et les postes auxiliaires. Cela signifie qu'environ 15 % de soins en moins seront dispensés par rapport à 2010 (ibid., 5).

SOINS FORMELS ET INFORMELS, ASSISTANTS DE VIE ET AIDES-SOIGNANTS

Actuellement, les pays européens tendent à organiser leurs systèmes de soins de longue durée de manières très différentes ; l'une des différences majeures étant le rôle de l'Etat dans le financement et l'organisation des soins de longue durée versus la responsabilité individuelle (Eurocarers 2015, 11).

On distingue deux catégories de soins : les soins informels ou formels. Les **soins formels** comprennent les soins institutionnels et les soins à domicile souvent sous forme d'assistance à l'autonomie, alors que les **soins informels ou soins familiaux** sont définis comme :

Toute prestation de soins non rémunérée (même si une allocation de soins peut être versée à l'aidant) et réalisée par une personne ayant un lien familial ou social avec la personne accompagnée (ETUC, ICF 2014, 16).

Etant donné qu'environ 80 % des personnes nécessitant des soins de longue durée sont prise en charge par leur conjoint(e), un membre de la famille ou un ami, on estime que le nombre d'aidants informels est au moins deux fois plus important que les employés formels du secteur des soins. Par conséquent, les aidants représentent "une part indispensable de la prestation, l'organisation et la pérennité des systèmes de santé et médico-sociaux" (Eurocarers 2016, 9).

Ferrer définit les aidants informels comme des personnes de tout âge dispensant des soins (en général de façon bénévole) en dehors de tout cadre professionnel ou formel, à une personne souffrant d'une maladie chronique, d'un handicap ou de tout autre longue maladie ou problème de santé nécessitant des soins, (ibid.). Du point de vue des soins formels, il convient de souligner que parmi les Etats Membres européens, il existe des différences quant à la définition d'« employés du secteur du soin. » Ceci est dû au fait qu'habituellement les tâches liées au soin ou à la santé sont réalisées par des infirmier(e)s professionnel(le)s dans un établissement de soins, alors que la majorité des soins à domicile et soins sont réalisés par des aides-soignant(e)s. La définition et les exigences de formation d'un aide-soignant(e) varient de manière significative d'un pays européen à un autre. (ETUC, ICF 2014, 21).

DIFFERENCES DE NIVEAU DE QUALIFICATION DEMANDEE AUX PROFESSIONNELS DU SOIN (AIDANTS FORMEL) ET AUX AIDANTS INFORMELS

Alors que dans certains Etats Membres des métiers spécifiques du soin sont réglementés par la loi et un nombre minimum d'années de formation est exigé pour travailler comme aide-soignant, d'autres pays n'ont pas de telles réglementations ni de niveau de formation minimum requis. Dans de nombreux pays, les aides-soignants manquent de qualifications pour travailler spécifiquement auprès des personnes âgées ETUC, ICF 2014, 21).

Etant donné que les offres de formation et d'enseignement spécifiques s'adressant aux aidants informels sont rares, l'OMS et la Commission Européenne insistent sur l'importance de soutenir les aidants informels, notamment en leur proposant des formations afin de pérenniser leur contribution au sein du système de santé et médico-social. (Eurocarers 2016, 9).

Actuellement, les politiques de soutien aux aidants informels sont appliquées de manière très inégale dans les Etats Membres européens : certains pays disposent de dispositifs d'aide aux aidants informels efficaces, d'autres n'en sont qu'au tout premier stade de développement et commencent tout juste à se pencher sur la question (ibid., 13).

Tandis que les aidants formels doivent souvent faire face à un grand nombre de difficultés, tels que le stress physique et psychologique, les aidants informels sont confrontés à d'autres problèmes, comme celui de leur reconnaissance en tant que groupe distinct avec des besoins distincts. Les aidants informels sont aussi souvent confrontés au manque de soutien financier et d'aménagement de leurs conditions de travail (ibid., 15f.). De plus, leurs compétences et aptitudes d'aidants informels (compétences médicales et compétences transversales) ne sont souvent pas reconnues par le public. Les offres de formation pour les aidants informels peuvent contribuer à améliorer la visibilité de leurs compétences et leurs aptitudes, l'estime de soi, et la reconnaissance de l'importance de leur travail. Elles peuvent aussi contribuer à développer davantage de perspectives de formation et de carrière, en présentant par exemple les possibilités de (ré)insertion des aidants informels sur le marché du travail dans le futur.

Les aidants informels qui concilient leurs responsabilités d'aidant auprès d'un proche et un emploi sont confrontés à des difficultés supplémentaires :

Elles sont essentiellement d'ordre pratique (capacité de négocier suffisamment de flexibilité pour pouvoir combiner le travail et la prise en charge de son proche), financier (principalement dû au fait que de nombreux aidants soient obligés de réduire leur temps de travail ou de quitter leur emploi), organisationnel (nécessité de coordonner son action avec celle des prestataires de services) physique et émotionnel. En outre, l'impact est différent en fonction du sexe, ce qui tend à renforcer davantage l'inégalité dans la répartition des activités de soins dans la société et par conséquent, des inégalités face à l'emploi, les différences de salaire et de pension de retraite (ETUC, ICF 2014, 37).

De plus, il peut s'avérer extrêmement difficile pour les aidants ayant quitté le marché de l'emploi pour s'occuper d'un proche, de négocier leur réinsertion sur le marché du travail, surtout si la période de soins était longue et qu'ils habitent dans des régions où la situation en termes de marché de l'emploi est difficile. Le sentiment d'isolement social et la pression financière, physique et émotionnelle peuvent être encore plus forts chez eux que chez les aidants professionnels officiels (ibid.).

DIFFERENTS NIVEAUX DE DEVELOPPEMENT DES SYSTEMES DE VALIDATION

Les pays européens ont mis en place des dispositifs de validation et de reconnaissance à différents niveaux. On trouve trois types de développement :

- Haut niveau d'équivalence (Belgique, Danemark, Estonie, Finlande, France, Irlande, Pays-Bas, Norvège, Portugal, Slovaquie, Espagne et Royaume-Uni) : dans ces pays, il est possible de systématiquement déterminer et valider les acquis des individus ; une stratégie générale de validation a été mise en place et la reconnaissance de la validation comme outil d'accompagnement à la formation tout au long de la vie est très élevée. Dans la plupart de ces pays, il existe des structures juridiques adaptées.
- Niveau de développement moyen (Allemagne, Islande, Italie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Autriche, Pologne, Suède, République Tchèque, et Hongrie) : ces pays commencent à mettre en place des procédures à travers des projets pilotes. La reconnaissance de la validation peut varier d'un secteur à un autre. Il n'existe toujours pas de structure juridique adaptée pour la validation.
- Niveau de développement faible (Bulgarie, Grèce, Croatie, Lettonie, Liechtenstein, Slovaquie, Turquie et Chypre) : ces pays décrivent souvent la validation comme un nouveau sujet ; la validation ne joue quasiment aucun rôle dans l'enseignement, la formation ou l'emploi (Reiter, Weber 2015, 35).

ACCOMPAGNEMENT DES AIDANTS INFORMELS – LA FORMATION TRACK EN LIGNE

Le secteur des soins à la personne est considéré comme un secteur prometteur en pleine expansion en termes d'emploi. Vu que plusieurs pays européens sont ou seront confrontés à des pénuries de professionnels des soins semi-qualifiés ou hautement qualifiés dans le futur (ibid.), il semblerait naturel de soutenir la réinsertion des aidants informels sur le marché du travail en reconnaissant les aptitudes et les compétences qu'ils ont acquises à travers la prise en charge de leur proche. Néanmoins, les mesures prises par les gouvernements, les partenaires sociaux et les particuliers employeurs visant spécifiquement la reconnaissance des compétences des aidants informels sont rares (ETUC, ICF 2014, 37).

Le projet TRACK a pour objectif :

- D'élaborer et de mettre en place un parcours pédagogique pour les aidants informels accompagnant des personnes atteintes de démence afin de les soutenir dans leurs responsabilités au quotidien, améliorer leur bien-être en réduisant le niveau de stress, et les aider à mettre en place un mode de vie actif pour le bénéficiaire de soins ;

- D'aider les aidants à concilier leur vie personnelle et leur vie d'aidant, ainsi que de les encourager à se mettre en contact avec des aidants formels et d'autres aidants informels durant la formation ;
- De permettre aux aidants informels d'attester des compétences et aptitudes qu'ils ont acquises durant la formation TRACK (certificat TRACK et description des acquis) ;
- De faciliter l'insertion des aidants informels sur le marché du travail en mettant à leur disposition des informations sur la validation, la formation et l'enseignement professionnels, ainsi que les "métiers passerelles" vers le marché du travail (la présente étude de faisabilité et le site web de TRACK) ;
- D'encourager une mise en œuvre européenne de la formation TRACK pour les patients atteints de démence et la mise en place d'une offre de formation européenne garantissant un soutien aux aidants informels, la reconnaissance de leur travail et la qualité des soins informels, et pouvant potentiellement contribuer à faire reconnaître les compétences en soins acquises de manière informelle.

Alors que la durée du programme de formation est souvent utilisée comme critère déterminant si la personne peut travailler en tant qu'aidant formel ou non, les projets TRACK ont pour but de mettre l'accent plus sur la qualité, les aptitudes et les compétences nécessaires à effectuer les tâches d'aidant informel auprès de maladies d'Alzheimer et les patients atteints de démence. Cependant, l'étendue limitée du projet n'a permis de développer et de mettre en place qu'une formation relativement courte basée sur une évaluation des besoins, ainsi que la présente étude de faisabilité. Néanmoins, à partir de certains résultats de TRACK, une série de développements possibles dans le futur peuvent être envisagés. Par exemple, les compétences définies jusqu'à présent comme étant les plus utiles aux aidants informels accompagnant des patients atteints de démence pourraient être complétées et perfectionnées, et pourraient ainsi permettre de définir un ensemble de compétences minimum and nécessaire à l'amélioration du quotidien des aidants informels accompagnant des patients atteints de démence. Ces compétences supplémentaires pourraient être définies sur la base des besoins exprimés par les aidants informels, ainsi que des observations des professionnels et le contenu des programmes de formation (professionnelle) existants dans ce domaine. D'après un document de synthèse de l'EFN sur la prise en charge de patients atteints de démence, les infirmières seraient les mieux placées pour transmettre les savoirs relatifs aux soins professionnels et correspondant aux besoins des aidants informels et des bénéficiaires de soins. (EFN 2015, 1).

Comme il l'a été souligné dans le document de l'UE commun à toutes les parties prenantes sur la démence, la coordination et la collaboration entre tous les acteurs professionnels et politiques du secteur de la santé, du médico-social et social, sont nécessaires pour une prise en charge de la démence au niveau européen. Selon le document, il y a un besoin urgent

de développer et de déployer des stratégies et des politiques pour faire face à la question de la démence, au niveau de l'UE et localement, tout en tirant le meilleur parti des savoirs et des expériences collectives des différents métiers, que ce soit un diagnostic plus précoce de la démence à la prise en charge de personnes atteintes de démence, de leurs proches et leurs aidants (EFN 2016, 6f).

Il est essentiel avant tout d'apporter un soutien financier pour l'enseignement et la formation des parties prenantes concernées et de prévoir « *des soins intégrés, à domicile ou au sein de la collectivité, en nombre suffisant, de qualité, centrés sur la personne, et abordables* (ibid.).»

3. CONTEXTE POLITIQUE DE L'UE POUR LA VALIDATION ET LA RECONNAISSANCE DES COMPETENCES

OBJECTIFS ET INSTRUMENTS DE LA POLITIQUE DE L'UE

L'Union Européenne souhaite conserver et développer davantage la compétitivité de son économie basée sur la connaissance par l'amélioration des compétences et aptitudes des citoyens européens. Ainsi, la formation tout au long de la vie ainsi qu'une approche de l'enseignement et de la formation davantage basée sur la production, les résultats, les aptitudes, et la mobilité des apprenants et des travailleurs, est devenue essentielle au sein de l'UE. Ces mesures ont pour but de réduire le chômage et l'exclusion sociale. Partant de l'hypothèse selon laquelle la croissance économique et la prospérité dépendront de plus en plus de la capacité à exploiter les aptitudes et l'expérience de la main d'œuvre européenne, plusieurs instruments politiques ont été mis au point. Le rôle de ces instruments est d'améliorer le transfert et la comparabilité des certifications au sein de l'Europe, et de faciliter l'acquisition des aptitudes et compétences sur le marché du travail et dans le milieu éducatif. La comparabilité et le transfert des profils professionnels et des certifications est au cœur des mesures de la politique de l'UE, tout comme la formation tout au long de la vie et la reconnaissance des acquis informels et non formels.

Le projet TRACK peut déjà directement bénéficier du soutien de l'UE grâce à la reconnaissance des acquis informels et non formels qui a conduit à la mise en place de procédures de reconnaissance officielles dans de nombreux Etats membres de l'UE. Ce processus est toujours en cours, notamment en Autriche et en Allemagne. Par le biais du processus de reconnaissance des compétences, le certificat TRACK considère l'apprentissage non formel comme étant comparable à celui de formation formelle. La possibilité de comparer et de transférer les profils professionnels et les certifications est essentielle pour TRACK étant donné que la comparabilité de la certification TRACK avec d'autres offres d'enseignement et de formation contribue à la faire reconnaître comme offre d'enseignement et de formation spécifique pour préparer aux professions du secteur des soins.

INITIATIVES EUROPEENNES FAVORISANT LA COMPARABILITE ET LA TRANSFERABILITE

CEC ET CC-EEES

Au niveau européen, le premier cadre de certifications a été le **Cadre des Certifications pour l'Espace Européen de l'Enseignement Supérieur** (CC-EEES), 1999 (Processus de Bologne ; les descripteurs de Dublin ont été adoptés en 2005), suivi par le Cadre Européen des Certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC), créé en 2005. Le CEC fournit un cadre européen commun de référence et un outil de traduction facilitant la comparaison des certifications délivrées partout en Europe. Il se compose de huit niveaux, définis en fonction des acquis de l'éducation et de la formation. Les descripteurs, qui définissent les acquis de l'éducation et de la formation sont les suivants : les savoirs, les aptitudes et les compétences. Ainsi, le CEC permet la comparaison et l'évaluation des savoirs, aptitudes et compétences que les personnes certifiées ont acquis. On prévoit qu'à l'avenir toutes les certifications obtenues en Europe seront référencées dans le CEC :

... le CEC est le cadre des cadres et/ou systèmes ; on peut donc le qualifier de «méta-cadre /.../ Ce méta-cadre permettra d'établir une correspondance entre différents systèmes de certification dotés de niveaux implicites et/ou de cadres nationaux ou sectoriels de certification propres... Lors de la mise en œuvre du CEC, chaque pays mettra en correspondance ses certifications nationales (en termes de diplômes, de certificats ou autres) et les huit niveaux du CEC grâce aux cadres nationaux de certification ou les niveaux implicites des systèmes de certification nationaux. /.../ À long terme, toutes les certifications attribuées en Europe devraient avoir une correspondance dans le CEC (EQF Series 2008, 4).

On remarque clairement des similitudes et des points communs entre le méta-cadre du CC-EEES et celui du CEC. Néanmoins, des différences quant aux objectifs globaux et les descripteurs utilisés peuvent être observées. Tandis que le CC-EEES vise à harmoniser les systèmes en introduisant des structures communes pour les certifications (système composé de trois cycles), le CEC a pour objectif d'établir des correspondances entre eux et joue le rôle d'outil de transposition pour faciliter la lecture et la compréhension des certifications dans différents pays et systèmes européens.

Le CEC affirme qu'il est compatible avec le CC-EEES et il existe un renvoi clair aux niveaux 5 à 8 (pour les niveaux plus élevés, les acquis du CEC s'appuie directement sur les descripteurs des cycles de l'EEES). Ainsi, les descripteurs des cycles respectifs du cadre de certification de l'espace européen de l'enseignement supérieur, mis au point par l'initiative conjointe pour la qualité dans le cadre du processus de Bologne, sont compatibles avec les

descripteurs des niveaux 5 à 8 du CEC. Même s'ils font appel à des descripteurs différents, les deux cadres bénéficient d'une vision commune des aspects de la progression en matière de savoirs, d'aptitudes (application) et de conduite professionnelle (Commission Européenne, 2008, 9).

Toutefois, puisque le CEC est un cadre global qui vise à inclure différentes formes de formation et d'éducation (pas uniquement les formations de l'enseignement supérieur mais également les certifications professionnelles), les descripteurs sont plus larges⁵. Les niveaux 5 à 8 du CEC peuvent être non seulement compatibles avec les certifications obtenues de manière formelle en étudiant dans un établissement de l'enseignement supérieur mais aussi avec les certifications techniques et professionnelles obtenues dans le cadre de la formation ou de l'éducation formelle, non formelle ou informelle. Cependant, même si les descripteurs qui définissent les niveaux du CEC et les descripteurs de Dublin diffèrent, les descripteurs des niveaux de CEC comprennent la totalité des descripteurs de Bologne et sont donc compatibles avec eux (Commission Européenne, 2008, 9f).

CADRE NATIONAL DES CERTIFICATIONS (CNC)

De nombreux Etats membres européens ont déjà établi, ou vont bientôt établir, des équivalences de niveaux entre leurs certifications nationales et les huit niveaux communs de référence du CEC⁶. **Les Cadres Nationaux de Certifications (CNC)** classent les certifications en fonction d'un ensemble de niveaux fondés sur les acquis de l'apprentissage. Les niveaux d'un CNC reflètent ce que le titulaire d'un certificat ou d'un diplôme est censé savoir, comprendre et être capable de réaliser. Les différentes nations européennes adoptent des approches différentes par rapport au CNC et certains pays ont des cadres opérationnels depuis de nombreuses années. D'autres sont en phase d'élaboration de leur CNC, et une minorité de pays européens n'ont pas encore commencé à développer leur propre CNC. En général, les CNC développés après 2005 s'inspirent des principes et concepts introduits par le CEC et, dès lors, possèdent certaines caractéristiques communes importantes, notamment :

- conception en tant que cadres globaux pour l'éducation et la formation tout au long de la vie, couvrant tous les niveaux et types de certification ;

5 Avec le cadre de certification de l'espace européen de l'enseignement supérieur, les acquis de formation et d'éducation sont envisagés comme des descripteurs de ce que l'apprenant doit savoir, comprendre et faire à l'issue d'un cycle donné. Les descripteurs de Dublin font référence aux cinq aspects suivants : « savoirs et compréhension », « application des savoirs et de la compréhension », « se faire des opinions », « communication » et « aptitudes de formation et d'éducation ». Même si les trois premiers aspects sont en grande partie couverts par les aspects des savoirs et des aptitudes du CEC, le CEC ne fait pas explicitement référence aux compétences clés comme la communication, ou aux méta-compétences, telles qu'apprendre à apprendre. (Commission Européenne, 2008, 10).

6 Pour plus de détails, consultez le Cedefop (2012 et les rapports de référencement nationaux : <https://ec.europa.eu/ploteus/documentation>) (2016-12-06).

- structure proposée ou effective à 8 niveaux ; parmi les CNC postérieurs à 2005, font exception les cadres norvégien et islandais, qui comptent 7 niveaux (...) ;
- adoption de descripteurs fondés sur les acquis de l'apprentissage, reflétant les trois catégories du CEC qui distinguent entre savoirs, aptitudes et compétences (Cedefop 2012a, 2).

Il existe trois principaux modèles de mise en œuvre d'un CNC global.

Chaque modèle offre des solutions différentes pour faciliter la comparaison des certifications proposées par les filières professionnelle et générale du système d'éducation et de formation des différents pays :

Dans le premier modèle, les CNC comportent des descripteurs de niveau génériques et cohérents, couvrant tous les niveaux d'éducation et de formation. Dès lors que ces descripteurs renvoient à des niveaux et à des acquis d'apprentissage, ils font mieux ressortir les similitudes et les différences entre les diverses certifications, par exemple entre celles des OF et de l'enseignement supérieur. C'est l'approche retenue en Allemagne, en Belgique (Flandre), au Royaume-Uni (Écosse), en Irlande, en Estonie, en Slovaquie et en Lituanie. Dans le deuxième modèle, utilisé par exemple au Danemark et en Bulgarie, les CNC établissent une distinction entre les niveaux 1 à 5 et les niveaux 6 à 8, ceux-ci correspondant aux certifications délivrées par les établissements d'enseignement supérieur (dans le cadre du processus de Bologne (3)). Dans le troisième modèle, illustré notamment par l'Autriche, les CNC divisent les niveaux 6 à 8 en deux volets parallèles : un volet pour les certifications délivrées par les établissements d'enseignement supérieur (processus de Bologne) et un pour les certifications à orientation technique ou professionnelle délivrées par les établissements ne relevant pas de l'enseignement supérieur (Cedefop 2012a, 3).

ESCO : CLASSIFICATION EUROPEENNE DES COMPETENCES, CERTIFICATIONS ET PROFESSIONS

L'ESCO est un système de classification multilingue des compétences, certifications et professions. Il fait partie de la stratégie Europe 2020. La Commission a lancé le projet en 2010 suite à une consultation des parties intéressées. La DG Emploi, Affaires sociales et Insertion, et la DG Education et Culture – appuyées par le Centre européen pour le Développement de la Formation Professionnelle (Cedefop) – ont coordonné ensemble le développement de l'ESCO. Les parties prenantes sont fortement impliquées dans le développement et la diffusion de l'ESCO.

L'ESCO s'appuie sur le système de l'EURES de classification des professions, aptitudes, et compétences, via le portail pour la mobilité professionnelle au sein de l'UE. La classification des professions de l'ESCO est basée sur la Classification Internationale Type des Professions (CITP). Avec un outil permettant d'identifier, de trier, de relier et d'utiliser les termes appropriés de toutes les langues de l'UE, l'ESCO devrait faciliter le dialogue entre le marché du travail et le secteur de l'éducation et de la formation, et entre différents systèmes (terminologiques) nationaux, ce qui devrait ensuite favoriser une plus grande mobilité géographique.

La version 0 de la classification de l'ESCO a été pour la première fois publiée en octobre 2013. Plusieurs petites mises à jour de la version 0 étaient prévues pour 2015 et 2017⁷, et

⁷ Site web de l'ESCO : https://ec.europa.eu/esco/portal/escopedia/ESCO_v0.1 (2017-07-30)

la version actuelle d'ESCO 1.0 a été publiée en juillet 2017⁸. Le contenu d'ESCO a été modifié de manière significative entre la version 0 et la version 1, les groupes de référence du secteur ayant procédé à une refonte de la classification sous la direction du comité de maintenance de l'ESCO. Le contenu développé a été évalué par des experts externes lors d'un processus de consultation supplémentaire en ligne.⁹ L'objectif de l'ESCO est de mettre à disposition un outil de référence terminologique permettant de décrire les profils et les certifications professionnels dans lesquels les aptitudes et compétences représentent un descripteur commun.

Il est prévu qu'ESCO v1.0 ne contienne pas seulement des informations concernant les certifications nationales, mais aussi des certifications **internationales, privées et sectorielles**. La mise en place de ce dernier n'en est encore qu'à la phase de test.¹⁰ Deux approches sont utilisées pour l'intégration des certifications dans l'ESCO :

- **Intégration indirecte** : Les bases de données des certifications nationales de l'Etat membre fourniront les données pour l'ESCO
- **Intégration directe** : Il est prévu d'intégrer directement les certifications sectorielles et internationales suivant un ensemble de descripteurs et des métadonnées (Linked Open data - données ouvertes et liées-sera la technologie utilisée, ouvrant de nombreuses perspectives).¹¹

Les certifications internationales viendront contribuer au développement et à la mise en place des initiatives de l'ESCO et du CEC. Alors que certaines CNC prennent en compte les certifications internationales, et d'autres non, il n'existe actuellement pas d'approche homogène quant au référencement de ces qualifications vers le CEC. La définition des processus de référencements pour ce type de certifications prendra du temps. A l'avenir, les informations de l'ESCO sur les certifications devraient comprendre également des informations sur comment la certification influence le droit à pratiquer une profession.¹²

Actuellement (Juillet 2017), seulement 672 descriptions de certifications grecques ont été réalisées pour effectuer des essais¹³. Il est donc difficile de dire quelles informations fournies pour la certification internationale seront intégrées à l'ESCO dans le futur. Quoiqu'il en soit, il est important de garder l'ESCO à l'esprit comme future plateforme possible pour la classification des certifications internationales et sectorielles.

Dans le cadre du projet TRACK et de la présente étude de faisabilité, quelques profils professionnels dans le secteur des soins, décrits dans ESCO v1.0, ont été analysés et le profil de compétences *d'aide à domicile* a été choisi comme étant le profil professionnel le plus pertinent pour les aidants informels et pour le programme de formation TRACK. Ainsi, les compétences correspondant au profil *d'aide à domicile* dans ESCO v1.0 ont été comparées

⁸ Site web de l'ESCO : <https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation> (2017-07-29)

⁹ Site web de l'ESCO : https://ec.europa.eu/esco/portal/escopedia/ESCO_v1 (2017-07-29)

¹⁰ Site web de l'ESCO : <https://ec.europa.eu/esco/portal/news/9d091acc-3a66-4dcb-a500-293a9040a217> (2017-07-29)

¹¹ Site web de l'ESCO : https://ec.europa.eu/esco/portal/escopedia/Qualifications_pillar (2017-07-30)

¹² Source d'information : Site web de l'ESCO https://ec.europa.eu/esco/portal/escopedia/Qualifications_pillar (2017-07-29)

¹³ Source d'information : site web de l'ESCO <https://ec.europa.eu/esco/portal/qualification> (2017-07-29)

avec les acquis, les aptitudes et les compétences de la formation TRACK. Des aptitudes et des compétences se recoupent, mais le profil professionnel d'*aide à domicile*¹⁴ est plus large et couvre de nombreuses compétences ménagères qui ne sont pas incluses dans TRACK. D'autre part, TRACK aborde des compétences par rapport au fait de savoir prendre soin de soi et à la capacité d'introspection qui ne sont pas prises en compte dans le profil d'*aide à domicile*. Le profil professionnel d'*aide à domicile* renvoie cependant à plusieurs métiers au niveau national qui couvrent des tâches et des profils de compétences similaires, et présente également des compétences communes au profil de compétences de TRACK. Ces points communs démontrent qu'il est possible de reconnaître la formation et la certification TRACK dans les offres d'enseignement et de formation professionnelles destinées à ces professions.

DOCUMENTS POUR LA TRANSPARENCE EN EUROPE

Les outils utilisés pour assurer une meilleure transparence en Europe vont dans le sens de la documentation et la validation des compétences et des certifications acquises par le travail, l'éducation, et la formation.

Europass comprend cinq documents normalisés et un passeport de compétences disponibles gratuitement en 26 langues, destinés à permettre aux utilisateurs de présenter leurs compétences, qualifications et expérience grâce à un format descriptif commun et utilisé partout en Europe :

- **CV Europass** : document servant à présenter les compétences et les qualifications d'un individu (en ligne: <http://Europass.cedefop.Europa.EU/en/documents/curriculum-vitae>)
- **Passeport européen de compétences**¹⁵ comprenant :
 - Le passeport de langues, un outil d'auto-évaluation de ses compétences et qualifications linguistiques
 - L'Europass Mobilité, qui permet de consigner les savoirs et compétences acquis dans un autre pays européen
 - Le supplément au certificat, qui décrit les compétences acquises par les titulaires de certificats de la formation professionnelle
 - Le supplément au diplôme, qui décrit les compétences acquises par les titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur

En outre, la Commission Européenne soutient la reconnaissance de l'apprentissage non formel avec le **Youthpass européen**, un outil de validation et de reconnaissance de ces acquis, pour les participants aux différentes activités dans le cadre du travail de jeunesse et des activités des différents projets. Le Youthpass est disponible dans le cadre de projets financés par Erasmus+ : les programmes Jeunesse en Action (2007-2013) (2014-2020).¹⁶

¹⁴ Cf. : site web ESCO, profil professionnel d'*aide à domicile*
<https://ec.Europa.EU/esco/portal/occupation?uri=http%3A%2F%2Fdata.Europa.EU%2Fesco%2Foccupation%2F1391bdf9-bd61-4fb5-91ca-c29036ab2b60&conceptLanguage=en&full=true> (2017-07-29)

¹⁵ Source d'information : site web Europass <http://europass.cedefop.europa.eu> (2017-06-17)

¹⁶

Il contribue au renforcement de la reconnaissance sociale du travail de jeunesse en proposant un instrument de validation à l'échelle européenne de l'apprentissage non formel des jeunes. A travers la création d'un certificat, les participants aux projets ont la possibilité, avec l'aide d'une autre personne, de décrire leurs activités et tâches, ainsi que les compétences qu'ils ont acquises. De ce fait, cet instrument favorise également la réflexion sur le processus d'éducation non formelle de chaque individu.

De plus, Youthpass vise à soutenir l'emploi des jeunes et des jeunes travailleurs en leur délivrant un certificat attestant des compétences clé qu'ils ont acquises.¹⁷

SYSTEMES EUROPEENS DE CREDITS

Le **système européen de transfert et d'accumulation de crédits (ECTS)** et le **système européen de crédits d'apprentissage pour l'enseignement et la formation professionnelles (ECVET)** sont des instruments servant à quantifier les résultats d'apprentissage. L'ECTS (European Credit Transfer System), bien établi dans l'enseignement supérieur, est utilisé pour refléter les résultats d'apprentissage des individus. L'ECTS exprime la quantité de savoirs acquis par rapport aux objectifs d'apprentissage définis et la charge de travail. Les étudiants peuvent transférer leurs crédits ECTS d'une université à une autre afin qu'ils s'ajoutent à leur programme individuel d'études ou de formation. L'ECTS constitue un instrument central du processus de Bologne, qui vise à rendre les systèmes nationaux plus compatibles.¹⁸

L'ECVET (European credit transfer system for vocational education and training) est utilisé dans l'enseignement et la formation professionnels pour évaluer un programme éducatif, une qualification, ou une certification afin de faciliter la comparabilité entre les pays. L'ECVET est un cadre pour le transfert, la reconnaissance et la capitalisation des acquis d'apprentissage individuels en vue de l'obtention d'une certification grâce à la description des compétences. Il peut être utilisé dans le cadre de projets pour encourager la mobilité, dans lesquels les apprenants doivent atteindre des résultats d'apprentissage à l'étranger, puis les faire mettre par écrit, évaluer, valider, et reconnaître dans leur pays d'origine dans le cadre d'une certification. L'ECVET a pour but de faciliter la comparabilité entre les différents systèmes de formation et d'enseignement professionnels en Europe, et ainsi de simplifier la capitalisation des crédits acquis dans un autre pays pour les faire reconnaître dans son propre pays.¹⁹

¹⁷ Pour plus de détails, consultez : <https://www.youthpass.EU/en/youthpass/about/> (2017-06-17)

¹⁸ Pour plus de détails, consultez : http://ec.Europa.eu/education/ects/ects_en.htm (2017-06-19)

¹⁹ Pour plus d'informations sur l'ECVET, consultez : <http://www.ecvet-toolkit.eu> (2017-06-19)

APPROCHE DE L'UE PAR RAPPORT AUX APPRENTISSAGES NON-FORMELS ET INFORMELS

RECOMMANDATION DU CONSEIL RELATIVE A LA VALIDATION DES APPRENTISSAGES NON FORMELS ET INFORMELS

Selon la **Recommandation du conseil relative à la validation de l'apprentissage non formel et informel** (2012), les Etats membres de l'UE devraient d'ici 2018 – en tenant compte des situations et des spécificités nationales, et dans les conditions qu'ils jugent appropriées – mettre en place des modalités de validation des apprentissages non formels et informels qui permettent aux individus :

- *de faire valider les savoirs, les aptitudes et les compétences qu'ils ont acquis grâce à l'apprentissage non formel et informel, y compris, le cas échéant, par des ressources didactiques en libre accès ;*
- *d'obtenir une qualification complète ou, le cas échéant, partielle, sur la base d'expériences d'apprentissage non formelles et informelles validées, sans préjudice des autres textes législatifs applicables de l'Union (...)* (Recommandation du Conseil, 2012, 3)

Cela permet d'offrir aux citoyens la possibilité de faire valider leurs savoirs, aptitudes et compétences, indépendamment du contexte où l'apprentissage a eu lieu.

La Recommandation souligne que s'il est important de tenir compte des caractéristiques et des besoins nationaux, régionaux, locaux, et sectoriels, les principes suivants doivent être appliqués aux modalités de validation de l'apprentissage non formel et informel :

- *les modalités de validation sont liées aux cadres nationaux des certifications et sont conformes au cadre européen des certifications;*
- *les informations et les recommandations concernant les avantages et les possibilités de validation, ainsi que les procédures pertinentes, sont accessibles aux personnes et aux organisations;*
- *les populations défavorisées, dont les chômeurs et les personnes exposées au chômage, sont plus particulièrement censées bénéficier des modalités de validation, la validation pouvant améliorer leur participation à l'apprentissage tout au long de la vie et leur accès au marché du travail ;*
- *les personnes qui sont au chômage ou qui risquent de l'être ont la possibilité, en fonction de la législation et des spécificités nationales, de faire faire, dans un délai raisonnable, si possible dans les six mois qui suivent la constatation d'un besoin, un bilan de leurs aptitudes visant à identifier leurs savoirs, aptitudes et compétences ;*
- *la validation de l'apprentissage non formel et informel s'accompagne des orientations et des conseils appropriés et est facilement accessible ;*
- *il existe, à l'appui de méthodes et d'outils d'évaluation fiables, valables et crédibles, des mesures d'assurance de la qualité transparentes, conformes aux cadres pour l'assurance qualité déjà en place ;*
- *le développement des compétences professionnelles du personnel intervenant dans le processus de validation est assuré dans tous les secteurs concernés ;*

- les qualifications ou, le cas échéant, une partie des qualifications obtenues au moyen de la validation d'acquis d'apprentissage non formels et informels respectent des normes qui sont soit identiques, soit équivalentes aux normes pour les qualifications obtenues au terme de programmes d'enseignement ou de formation formels ;
(Recommandation du Conseil, 2012, 3f)²⁰

Le Conseil recommande également de promouvoir « la coordination concernant les modalités de validation entre les acteurs des secteurs de l'enseignement, de la formation, de l'emploi et de la jeunesse, ainsi qu'entre ceux des autres domaines d'action concernés » (Recommandation du Conseil, 2012, 4). De plus, toutes les parties prenantes concernées — telles que les employeurs, les organismes nationaux intervenant dans la procédure de reconnaissance des qualifications professionnelles, les agences pour l'emploi, les organisations et animateurs de jeunesse, les prestataires de services d'enseignement et de formation et les organisations de la société civile devraient participer à ce processus :

- *les employeurs, les organisations de jeunesse et les organisations de la société civile devraient favoriser et faciliter l'identification des acquis d'apprentissage constitués au travail ou lors d'activités bénévoles et la production des documents qui en attestent, à l'aide des instruments appropriés de transparence de l'Union, tels que ceux mis au point dans le cadre d'Europass et de Youthpass ;*
- *les prestataires de services d'enseignement et de formation devraient faciliter l'accès à l'enseignement et à la formation formels sur la base des acquis non formels et informels et, le cas échéant, accorder si possible des dispenses et/ou des crédits pour les acquis d'apprentissage pertinents constitués de cette manière ;* (Recommandation du Conseil, 2012, 4)

La Recommandation du Conseil souligne le besoin d'utiliser des outils et instruments appropriés pour la validation de l'apprentissage non formel et informel tels que les outils de transparence de l'Union (le cadre Europass ou Youthpass) ainsi que celui de s'assurer que « des synergies existent entre les modalités de validation et les systèmes de crédits applicables au système d'enseignement et de formation formel, tels que l'ECTS et l'ECVET. » (Recommandation du Conseil, 2012, 3f).

LIGNES DIRECTRICES EUROPEENNES POUR LA VALIDATION DE L'APPRENTISSAGE NON FORMEL ET INFORMEL

Les lignes directrices sur l'apprentissage non formel et informel s'adressent d'une part aux autorités nationales chargées d'établir les critères pour la qualité et les modalités de la validation, et d'autre part, aux parties prenantes telles que les établissements de l'enseignement supérieur, les organismes de formation, les organismes certificateurs et autres organismes intéressés par la validation de l'apprentissage non formel et informel, à qui il est souvent demandé de reconnaître les compétences et savoirs formels, non formels

²⁰ Martens souligne que les recommandations du Conseil mettent beaucoup trop l'accent sur le système formel, scolaire, et professionnel. Il affirme qu'un retour au système formel semble être la mauvaise approche du fait qu'une partie seulement des compétences acquises dans le système scolaire et de formation professionnelle traditionnels sont utilisées plus tard dans la vie professionnelle (Martens 2012, 23).

et informels acquis au préalable. Etant donné que la formation TRACK représente une offre de formation non formelle, l'une des solutions pour la mise en œuvre de la certification TRACK serait de reconnaître les compétences et les savoirs acquis dans le cadre de programmes de formation et d'enseignement professionnels organisés par les organismes de formation du pays. Une deuxième option serait de mettre en avant la certification TRACK ainsi que l'expérience professionnelle d'un aidant informel pour faire valider de manière officielle les compétences propres à une profession spécifique. Ainsi, le processus de certification TRACK devrait prendre en compte les directives actuelles relatives à la validation de l'apprentissage non formel et informel.

Cedefop souligne l'importance dans les directives européennes sur la validation de l'apprentissage non formel et informel de la distinction entre l'objectif de la validation et les différentes phases de validation : identification, documentation, évaluation et certification. Les phases de validation sont combinées et réparties de manière différente, en fonction de l'objectif propre des modalités de validation (Union Européenne ; Cedefop 2015b, 15).

Des conseils et des informations doivent être mis à disposition de toutes les personnes intéressées, en amont du processus de validation. Les candidats doivent être accompagnés afin qu'ils prennent des décisions à partir d'informations fiables et neutres sur les processus, les différentes pièces justificatives, les coûts et les exigences. Le personnel compétent est là pour fournir des conseils et des informations (ibid.).

Liens vers les systèmes et les cadres de certifications nationaux

Dans le futur, Cedefop prévoit une augmentation des réglementations et de la reconnaissance des certifications sectorielles et internationales délivrées en dehors du cadre formel de l'éducation et de la formation et indique l'intention de nombreux membres de l'UE de soutenir le rattachement des certifications proposées par les organismes privés et publics à leur Cadre National de Certification (Cedefop 2013, 3).

Vu que les Cadres Nationaux de Certification (CNC) des Etats membres sont reliés aux Cadres Européens des Certifications de l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC), le référencement d'une certification internationale, sectorielle ou propre à une entreprise en particulier vers les Cadres Nationaux de Certification offre la possibilité de relier la certification indirectement au CEC. Cependant, de nombreux Etats membres n'ont toujours pas concrètement défini quelles certifications d'organismes privés et non formels pourraient être reliées au CNC. De plus, la possibilité qu'un Etat membre fasse rattacher les mêmes certifications internationales qu'un autre Etat membre à un autre niveau CEC pourrait poser problème.

Alors que la Recommandation du Conseil insiste sur l'importance de relier les modalités de validation aux systèmes et aux cadres nationaux de certifications, ainsi qu'au CEC, le Cedefop met l'accent sur le fait que les cadres nationaux de certification puissent aider à introduire et intégrer la validation (Cedefop 2015a, 29). En pratique, la situation dans les

Etats membres est relativement différente, surtout en ce qui concerne la validation : quelques pays, comme l'Espagne ou la France, ont déjà mis en place un système complet et ont acquis de l'expérience dans le domaine de la validation de l'apprentissage non formel et informel ; par contre, d'autres pays, comme l'Autriche, n'ont que peu d'expérience – surtout dans le domaine de la validation et la reconnaissance de l'apprentissage informel– et en sont encore au stade du développement. L'Allemagne n'a également que très peu d'expérience et en est toujours dans la phase de discussion pour savoir quelle approche adopter pour la mise en place d'un système complet.²¹

Normes et acquis

Le Cedefop met en avant la nécessité de mettre en place des systèmes d'assurance qualité basés sur les résultats d'apprentissage, pour développer la confiance dans les certifications. On entend par **résultats d'apprentissage** « ce qu'un apprenant sait, comprend et est capable de faire à l'issue de la démarche d'apprentissage. » Les résultats d'apprentissage sont devenus plus importants dans le cadre de la politique d'éducation et de formation européenne, notamment pour le descriptif des certifications, étant donné qu'il permet une meilleure compréhension et transférabilité des certifications, un apprentissage actif, et plus de responsabilités de la part des organismes certificateurs. Il est, par conséquent, crucial de bien définir et de décrire les résultats d'apprentissage (par exemple : détails, équilibre entre les compétences générales et les compétences spécifiques, possibilités d'évaluation des descripteurs de cadres de certification) et de systématiquement contrôler et améliorer leur application. L'assurance qualité systématique des résultats d'apprentissage devrait par exemple comprendre l'élaboration des descripteurs des cadres de certification, l'établissement de normes de certification, la rédaction de programmes de formation et d'un accord sur les normes d'évaluation (Cedefop 2013, 2).

Cedefop souligne la difficulté que représente la formulation des résultats d'apprentissage : des formulations trop étroites peuvent conduire à laisser de côté des facettes importantes de l'expérience individuelle de l'apprentissage, tandis que des formulations trop générales peut mener à une perte de cohérence de l'évaluation, d'homogénéité et fiabilité. De plus, il est important de préserver l'équilibre entre les aptitudes professionnelles/relatives à certaines professions, transversales et les compétences. Il sera important de réexaminer sans cesse et d'améliorer les normes définies grâce à l'expérience acquise en termes de validation. (Cedefop 2015a, 30).

Aussi, Cedefop souligne l'importance de **fournir un point de référence clair pour l'évaluation** et d'utiliser des normes prédéfinies et approuvées, notamment concernant l'évaluation et la certification (Cedefop 2015a, 29).

On distingue en général à deux types de catégories de normes (qui ne sont pas des entités séparées dans tous les pays), qui fonctionnent selon des logiques différentes

²¹ Pour plus de détails, consultez : Anerkennung informellen und non formellen Lernens in Deutschland. Ergebnisse aus dem BIBB-Expertenmonitor Berufliche Bildung 2015 (BIBB 2016).

- **Normes opérationnelles** : Suivant la logique de l'emploi, ces normes mettent l'accent sur ce que les individus doivent faire, comment ils le feront et dans quelle mesure ils le feront dans un contexte professionnel. Elles existent dans tous les pays européens, toutefois chaque nation possède son style propre de dérivation et de présentation des normes. Les normes professionnelles constituent un pont entre le marché du travail et l'éducation, parce que les normes éducatives (programmes et pédagogies) peuvent être élaborées à partir d'elles ;
- **Normes d'éducation et de formation** : suivant la logique de l'éducation et de la formation, mettent l'accent sur ce que les individus doivent apprendre, sur la façon dont ils l'apprendront et sur le mode d'évaluation de la qualité et du contenu de l'apprentissage. Traditionnellement, ces normes sont formulées en termes d'intrants (matières, programmes, méthodes pédagogiques, processus et évaluation) mais la tendance en cours à se baser sur les résultats d'apprentissage dans la plupart des pays européens a pour conséquence l'application de plus en plus courante de principes relevant des normes professionnelles pour les normes éducatives. (Cedefop 2015a, 30)

Généralement, on considère que les normes basées sur les résultats d'apprentissage sont un avantage pour la validation, puisque l'orientation axée sur les résultats plutôt que sur l'analyse permet de se concentrer sur ce qu'un apprenant sait, comprend et est capable de faire, en tenant compte des variations individuelles en termes de parcours pédagogique et de façons d'arriver au même résultat. (ibid).

A noter : Pour le programme de TRACK, les résultats d'apprentissage définis servent de toile de fond à l'évaluation des aptitudes et compétences acquises grâce à la formation TRACK. Ces résultats ont été examinés par des experts externes et internes qui ont souligné l'importance de définir clairement ces résultats sans laisser place à l'ambiguïté, afin que les résultats d'apprentissage de TRACK soient toujours comparables à ceux des autres offres d'enseignement et de formation professionnels. L'affinement et l'amélioration des résultats d'apprentissage de TRACK seront envisagés dans le futur.

Les étapes de la validation

Identification

Le Cedefop fait référence à "un défi méthodologique de taille" lorsqu'il s'agit d'identifier les savoirs, les aptitudes, et les compétences acquis dans un cadre non formel et informel. Il souligne la nécessité d'utiliser des méthodes et des approches « ouvertes à l'inattendu », sans que leur conception ne restreigne l'éventail des savoirs, aptitudes et compétences pris en compte (ibid.).

Souvent, les outils d'auto-évaluation en ligne aident à identifier les savoirs, aptitudes et compétences acquis par un individu. Ainsi, le Cedefop insiste sur la nécessité d'avoir des conseillers et consultants qui s'impliquent activement et soient "capables d'établir le dialogue avec le candidat et le diriger vers des solutions et des outils adaptés. » Si les outils informatisés peuvent toucher un public plus large et sont moins chers à utiliser, ils peuvent ne pas parvenir à identifier la combinaison spécifique de savoirs, aptitudes et compétences acquis par un individu. Le Cedefop souligne le fait que le recours à des entretiens peut être plus coûteux mais qu'il peut présenter plus de bénéfices pour le candidat. (ibid.).

A noter : TRACK contribuera à l'identification des aptitudes et des compétences acquises en fournissant une synthèse des résultats d'apprentissage propres à la formation TRACK. Ces résultats seront associés à des mots-clés relatifs aux aptitudes et compétences pouvant être comparées aux profils de compétences professionnels.

Documentation

La documentation consiste à fournir des pièces justificatives attestant des acquis, comme en créant par exemple un portfolio comprenant un CV relatant les informations liées à l'expérience professionnelle, des documents et/ou des exemples de travaux réalisés.

Vu que les différents organismes de validation au niveau local, régional, sectoriel, national et européen proposent différents formats de documentation, les aptitudes et les compétences des candidats sont normalement comparables et/ou transférables. L'utilisation de formats communs de présentation des expériences d'apprentissage, et notamment les documents de l'Europass comme le CV, le passeport de compétences et de langues, les suppléments au diplôme, facilite la compréhension des résultats d'apprentissage présentés. L'utilisation de résultats d'apprentissage permet également de donner plus de transparence et de comparabilité car c'est un moyen d'exprimer les savoirs, les aptitudes, et les compétences communs aux différents secteurs économiques, et aux qualifications acquises par l'enseignement et de la formation (ibid.).

A noter : A l'issue de la formation TRACK, une synthèse des aptitudes et compétences sera remise aux participants.

Evaluation

Le standard utilisé comme point de référence pour l'évaluation est extrêmement important pour garantir la validité, la fiabilité, la crédibilité et l'équité du processus d'évaluation. Même si beaucoup de ces méthodes utilisées pour l'évaluation des apprentissages non formels et informels sont basées sur des méthodes utilisées dans l'enseignement formel, ou s'en rapprochent, elles doivent mettre davantage l'accent sur l'expérience et les acquis spécifiques à chaque individu, ainsi que le contexte de l'apprentissage. Ainsi, afin de procéder à l'évaluation de l'apprentissage non formel et informel, il est possible que l'on ait recours à plusieurs outils et moyens pour la mise en application de démonstrations pratiques, de simulations ou des justificatifs tirés d'activités précédentes (ibid.).

A noter : La formation TRACK offrira une comparaison entre les acquis ainsi que les mots-clés associés aux aptitudes/compétences et les profils de compétences des métiers du soin correspondants, ou les résultats d'apprentissage de formations semblables.

Certification

Les lignes directrices européennes pour la validation de l'apprentissage non formel et informel définissent la certification comme étant l'appréciation finale des acquis identifiés, documentés, et évalués. Elle consiste généralement à délivrer un certificat attestant une qualification, formelle ou partielle (dans les secteurs économiques, des certificats de capacité sont aussi délivrés habilitant les individus à réaliser certaines tâches spécifiques).

Le Cedefop souligne :

En tout état de cause, lorsque la validation parvient au stade de la certification, elle requiert une évaluation sommative confirmant officiellement l'obtention de résultats d'apprentissage correspondant à une norme spécifiée. Il est capital que ce processus soit géré par une autorité ou une organisation crédibles. La valeur – ou la validité – d'un certificat ou d'un justificatif obtenus par la validation est largement tributaire de la légitimité de l'organisme ou de l'autorité qui les délivre. Le recours à des démarches sommatives (...) pour la validation des acquis non formels et informels doit être intimement lié – et de préférence intégré – aux systèmes nationaux de certification (Cedefop 2015a, 18).

Le Cedefop indique qu'il est essentiel que les outils de validation doivent rechercher la clarté et la précision et, dans toute la mesure du possible, éviter toute ambiguïté et s'abstenir de tout jugement. (Cedefop 2015a, 46).

A noter : TRACK délivrera un certificat à l'issue de la formation et orientera vers d'autres formations (professionnelles). Il encouragera la reconnaissance du certificat TRACK en coopérant avec d'autres prestataires de formation qui proposent des formations dans le même domaine.

Praticiens intervenant dans le processus de validation

Le Cedefop fait référence aux résultats de l'inventaire de 2014 qui démontraient que les qualifications et l'expérience de l'évaluateur jouent un rôle clé dans l'assurance qualité de la validation. Les évaluateurs seront formés et auront la possibilité de développer leur réseau, ce qui apportera la garantie du développement professionnel et de pratiques cohérentes dans les démarches de validation (Cedefop 2015a, 33f).

A noter : La formation TRACK se fonde sur des concepts et expériences pédagogiques approfondis. Les séances de formation à distance adoptent une approche commune des modalités de contrôle et d'évaluation. Cependant, étant donné que le programme de formation est utilisé dans différents pays, des séances en présentiel et un accompagnement doivent être assurés en conformité avec les lignes directrices et les normes communes.

Un autre acteur de terrain important pour la validation et la reconnaissance de l'apprentissage formel, non formel et informel est l'autorité délivrant la certification. Traditionnellement, ces organismes délivrant des certifications sont des établissements d'enseignement, tels que les universités, ou des autorités publiques, telles que les

ministères. Ces dernières années, on voit néanmoins de plus en plus des multinationales privées, des organismes du secteur privé, et des organisations internationales délivrer leurs certifications propres à leur structure ou au secteur. Ainsi, les modalités nationales et internationales d'assurance qualité, ainsi que la possibilité de relier ces certifications aux cadres nationaux de certifications, ont été développées dans plusieurs Etats Membres. (Cedefop 2013, 3).

A noter : Le projet TRACK peut bénéficier de la présence d'un coordinateur de projet, un organisme délivrant des certifications et intéressé par la validation dans le domaine spécifique des métiers des soins. Grâce à leur expérience, un parcours de formation et de certification TRACK pourra être esquissé en vue de la validation des compétences professionnelles.

4. BONNES PRATIQUES EUROPEENNES ET RECOMMANDATIONS POUR TRACK

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES DE VALIDATION DANS LE SECTEUR DES SOINS (INFORMELS)

CARER+
<http://carerplus.eu/>

Ce projet, en partie financé par le Programme d'Appui Stratégiques aux TIC (ICT PSP) dans le cadre du Programme cadre pour l'Innovation et la Compétitivité de la communauté Européenne, a été lancé en 2012 par une équipe interdisciplinaire et internationale issue des institutions. Le partenariat comprend des partenaires venant d'Autriche, de Belgique, de France, d'Italie, de Lettonie, de Roumanie, du Royaume-Uni et du Réseau Européen d'Education à Distance. Il identifie et met en relief les compétences en TIC des assistants de vie accompagnant des personnes âgées à domicile et souligne l'importance d'envisager un rôle nouveau et essentiel de l'assistant de vie. Des nouveaux outils conviviaux basés sur la technologie d'internet, un cadre de compétences, des outils théoriques et pratiques de formation et de contenus, une formation de formateurs, un espace et une communauté d'apprentissage accessibles en ligne réservés aux assistants de vie, ont été mis en place dans le cadre de ce projet.²²

Dans le cadre de ce projet, les assistants de vie à domicile sont considérés comme des intermédiaires clés entre la technologie et la vie quotidienne des personnes âgées. CARER+ a établi une liste de connaissances en TIC et de compétences basées sur des aptitudes pour les assistants de vie à domicile et l'a associé au processus de certification en compétences numériques des aidants correspondant. Sur la base de ce cadre et des compétences dures et "molles" non formelles, un environnement et des ressources pédagogiques spécifiques ont été mis en place et diffusés. Le cadre et la méthodologie de CARER+ ont été testés auprès de 500 assistants de vie, dans cinq pays pilotes. A partir des enseignements tirés de cette phase pilote, une série de lignes directrices a été créée afin d'en assurer la transversalité dans tous les domaines de ce secteur.²³

A partir de l'expérience carer+, IPERIA a intégré 21 heures sur les compétences numériques dans les formations réservées aux assistants de vie, ce qui n'était pas le cas

²² Source : site web Carer+ : <http://www.carerplus.eu/content/European-project-carer-launched-develop-care-workers-digital-compétences> (2016-09-17)

²³ Source : site web Carer+ : <http://www.carerplus.eu/content/European-project-carer-launched-develop-care-workers-digital-compétences> (2016-09-17)

auparavant. IPERIA envisage également d'ajouter les résultats du projet TRACK à leurs offres de formation déjà existantes.

ECC – CERTIFICAT DE SOINS EUROPEEN

Le certificat de base du secteur des soins, le Certificat de soins européen (ECC), a été créé dans le cadre du projet Leonardo Da Vinci financé par la Commission Européenne. (Fin du projet : 2008). Dans les deux projets Leonardo suivants (terminés respectivement en 2011 et 2014), plus d'Etats membres ont été intégrés au programme de formation de l'ECC destiné aux salariés (« Bonnes pratiques du secteur social et des soins»), et une formation de formateurs a été créée pour que la formation soit dispensée dans le respect des principes de la convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées ("Aide sociale : comment avoir les bons gestes").²⁴

Une fois l'examen réussi, le certificat est décerné dans les différents pays européens par l'organisation partenaire leader de votre pays, qui enregistre vos données personnelles et la date à laquelle avez passé l'examen ECC. L'ECC offre aux employeurs la preuve que le titulaire du certificat a démontré qu'il/elle dispose des connaissances de base nécessaires pour travailler en sécurité dans le secteur des soins.

Le nom du titulaire du certificat est également enregistré dans une base de données centrale à propos des titulaires de l'ECC, que les employeurs peuvent consulter s'ils le souhaitent.²⁵ L'ECC est basé sur des résultats d'apprentissage appelés BESCLO²⁶ et consiste en un test de connaissances pour la délivrance du certificat. Le partenariat a décidé de ne tester que les connaissances car, contrairement aux aptitudes et compétences, elles sont accessibles dans tous les différents pays et un test standardisé peut être utilisé – en ligne ou bien avec papier-crayon.

Au vu de la difficulté de parvenir à un système de validation fiable, l'ECC ne valide donc que les savoirs et non les compétences. Actuellement, l'ECC est reconnu au niveau 3 du CNC et est en place dans 20 pays européens parmi lesquels tous les pays pilotant TRACK à l'exception de l'Espagne.²⁷

L'ECC est bien accepté par les employeurs, notamment dans certains pays comme l'Autriche, où l'ECC, reconnu en Hongrie et en République Tchèque, montre que le titulaire sait ce qu'il/elle fait dans le secteur des soins. A partir des informations données par James Churchill, coordinateur des projets ECC, lors d'un interview, l'ECC n'est pas officiellement accepté en Allemagne, mais reconnu comme "quelque chose qui fonctionne".

Le programme TRACK pourrait potentiellement être mis en œuvre grâce à la coopération avec l'ECC ; ce partenariat pouvant offrir la possibilité de diffuser le programme de

²⁴ Source d'information : <http://www.eccertificate.eu/united-kingdom/what-is-the-ecc.html> (2017-01-25)

²⁵ Source d'information : <http://www.eccertificate.eu/united-kingdom/what-is-the-ecc.html> (2017-01-25)

²⁶ Cf. : <http://www.eccertificate.eu/united-kingdom/menu-left/besclo.html> (2016-12-13)

²⁷ Source d'information : <http://www.eccertificate.eu/united-kingdom/what-is-the-ecc.html> (2017-01-25)

formation TRACK. En pratique, cela signifierait que la version anglaise pourrait être utilisée comme référence, que les partenaires ECC traduiraient dans leurs langues respectives. La diffusion par le réseau de l'ECC serait plus facile si la certification TRACK utilisait un processus d'évaluation similaire à celui de l'ECC. Cette piste devrait être explorée davantage.

I-CARE²⁸

De nos jours, un grand nombre d'employés du secteur sanitaire et social sont mobiles à travers l'Europe, mais la reconnaissance de leurs compétences, acquises dans d'autres pays et d'autres cadres d'apprentissage (formel, non formel, informel), est difficile car aucune équivalence de qualifications n'existe dans les différents pays Européens. L'absence de cadre commun pour l'évaluation, le transfert, la validation et la reconnaissance des résultats d'apprentissage, ainsi que le peu de solutions flexibles de formation sont des freins à l'insertion totale sur le marché du travail et à une augmentation de la mobilité.

Le projet I-CARE vise à appliquer le système ECVET pour la mise en place d'un dispositif de reconnaissance dans le secteur des soins à la personne, excepté pour les professions réglementées pour lesquelles un cadre spécifique de reconnaissance existe déjà. (2005/36/EC). L'objectif est également d'instaurer une zone de confiance mutuelle parmi les pays partenaires (Italie, Allemagne, Pologne, et Roumanie) et de développer la reconnaissance mutuelle des parcours de formation et les qualifications. Durant le projet, les outils en vue de l'application régulière des principes et des spécifications ECVET ont été testés et développés. Les objectifs suivants ont été définis :

- Adaptation des qualifications professionnelles (Cadre Régional des Standards Professionnels de la région de Lombardie) qui sont définies en termes d'unités de résultats d'apprentissage, conformément aux spécifications techniques de l'ECVET
- Développement et application d'une méthodologie adaptée pour l'attribution et l'application des points ECVET aux qualifications professionnelles dans le secteur du social et des soins à la personne
- Développement d'une méthodologie commune adaptée à l'évaluation des résultats d'apprentissage (y compris la validation des acquis non formels et informels préalables)
- Développement et évaluation d'un processus de transfert d'acquis entre les pays partenaires (Y compris l'évaluation, la validation et la reconnaissance des acquis en vue de la certification)

Le cadre utilisé pour la reconnaissance des compétences acquises dans d'autres pays, systèmes ou contextes d'apprentissage par les travailleurs du social et des soins à la personne, se déplaçant à travers toute l'Europe, se base essentiellement sur des profils professionnels pris en compte dans le Cadre Régional des Standards Professionnels de la région de Lombardie (sous-système de certification des Services sociaux et des soins à la personne). Les standards professionnels de Lombardie sont comparés à ceux existants en Allemagne, Pologne, Roumanie pour mettre en évidence les points communs et les différences.

²⁸ Source : <http://www.icareproject.eu/index.html>

Le projet I-CARE devait à l'origine comprendre sept profils professionnels du secteur social et des soins à la personne. Cependant, les domestiques et le personnel de ménage, qui devaient au départ être pris en compte dans l'analyse, n'ont pas été inclus dans le cadre du projet car les partenaires du projet ont considéré que la validation et la reconnaissance des compétences ne faciliteraient pas l'insertion de ces travailleurs sur le marché du travail. Les cinq profils restants étaient : assistant familial/auxiliaire de vie, assistant dentaire, assistant social, technicien de soins, et assistante maternelle. Pour exercer ces professions, des connaissances basiques d'ordre médical et sur les soins à la personne sont nécessaires. Une personne dont les compétences ont été certifiées peut assurer des soins de qualité aux patients et aux enfants. La certification facilitera donc l'entrée de la personne sur le marché du travail (ce qui n'était pas le cas, d'après les partenaires, des domestiques et du personnel de ménage qui n'ont finalement pas été inclus dans le projet).

Des profils professionnels, des supports d'évaluation en différentes langues, des modèles de protocoles d'accord, et un guide destiné aux évaluateurs, ont été élaborés durant le projet et sont disponibles sur le site web du projet.²⁹

Dans le cadre de la mise en œuvre de son programme, les résultats et les leçons à tirer du projet I-CARE peuvent être utiles pour TRACK. Il peut s'avérer particulièrement utile d'en savoir plus sur les supports d'évaluation et les profils des travailleurs du secteur social et des services à la personnes (comme assistant familial) pour comparer les compétences de ces profils avec les compétences utilisées dans le cadre de TRACK. Il serait également intéressant d'en savoir davantage sur les enseignements tirés de l'utilisation de l'ECVET et des modèles de protocoles d'accord. En ce qui concerne la mise en œuvre prévue de TRACK dans d'autre pays européens, il serait éventuellement utile de savoir quels ont été les facteurs de succès déterminants et les difficultés rencontrées dans le cadre du projet I-CARE pour les métiers des soins rentrant dans le cadre de TRACK.

AMELIORER LES QUALIFICATIONS DES AIDANTS ACCOMPAGNANT DES PERSONNES AGEES –LE PROJET IQEA

L'objectif du projet Leonardo IQEA est de développer et de tester un accord ECVET dans les organismes de formation en Italie, Roumanie, et Pologne pour le métier d'assistant aux personnes âgées fournissant une aide à domicile ou dans des maisons de repos. La signature de cet accord permet aux étudiants d'obtenir des crédits et une certification dans le domaine de l'aide aux personnes reconnue dans tous les territoires couverts par l'expérimentation, quel que soit l'organisme de formation qui délivrera le diplôme.³⁰

En s'appuyant sur les concepts de la formation et de l'éducation nationale des pays partenaires, le projet décrit les tâches des aides à domicile, et évalue les compétences acquises et manquantes pour effectuer ces tâches. L'utilisation des points ECVET favorise la comparabilité des compétences et aide à définir le cadre de leur application. Le projet

²⁹ Source d'information: site du projet I-CARE <http://www.icareproject.EU/pages/results/tests.html> (2016-12-13)

³⁰ Source d'information: site du projet IQEA http://www.igea.eu/?page_id=79 (2016-12-13)

contribue à évaluer les qualifications acquises en Pologne et en Roumanie, et prépare l'insertion des aidants sur le marché du travail italien. L'expérience montre que la certification d'aidants non ou peu qualifiés devrait se focaliser davantage sur les tâches pour améliorer la qualité des soins (von Bandemer et al. 2013, 7).

Le projet TRACK pourrait tirer des enseignements de ce projet : comment les tâches des aides aux personnes âgées sont décrites dans les profils professionnels, et comment elles ont été évaluées en tenant compte des compétences qui ont été acquises et celles faisant défaut. Il serait également intéressant de savoir comment les points ECVET ont été utilisés pour faciliter la comparabilité des compétences.

FORWARD

Le projet FORWARD³¹ est un projet de l'UE élaboré par les partenaires en Espagne (Catalogne), Italie, Roumanie, Autriche, Finlande et Lituanie, s'adressant aux migrantes, l'un des groupes les plus défavorisés de l'UE en termes de participation au marché de l'emploi et d'intégration sociale. FORWARD s'appuie sur des modèles basés sur des compétences qui se sont avérées très importantes pour l'émancipation des femmes. Une méthode basée sur les compétences permet la reconnaissance des aptitudes, discréditées par la société, qui sont acquises dans des cadres informels et non formels, tels que celles liés aux tâches « féminisées » (soins des personnes dépendantes, ménage), ainsi que leur transfert vers le milieu professionnel et leur approfondissement. FORWARD capitalise sur cette approche pour traiter les compétences développées par les migrantes durant leur parcours de migration, comme la gestion du stress dans la prestation transnationale de soins et la capacité à s'adapter au changement que tout processus d'intégration demande. Le rapport final du projet rassemble beaucoup d'informations sur les outils susceptibles d'être utilisés pour l'identification des aptitudes et des compétences des migrantes³² et sur la méthodologie basée sur les compétences utilisée dans le cadre du projet.³³

Le modèle de reconnaissance, basé sur les compétences, du projet FORWARD visant à favoriser l'émancipation des femmes pourrait être intéressant dans le cadre de TRACK pour l'émancipation de son groupe cible.

ECVC : "CERTIFICAT PROFESSIONNEL ACCOMPAGNANT DE LA PERSONNE AGÉE"

Le certificat ECVC est un programme de formation en ligne destiné aux aidants formels, informels, et migrants, accompagnant des personnes âgées, à Chypre, en Grèce, en Lituanie, en Espagne et en Hongrie. Il vise à former les aidants migrants et informels en vue de l'obtention du certificat européen d'accompagnant de personnes âgées dans le secteur sanitaire et social, qui profite également indirectement aux bénéficiaires de soins.

³¹ Cf.: <http://forwardproject.eu/project-the/> (2016-06-17)

³² Cf.: <http://forwardproject.eu/wp-content/uploads/2015/12/TOOLBOX-EN-FINAL.pdf> (2016-06-17)

³³ Cf.: <http://forwardproject.eu/wp-content/uploads/2015/12/HANDBOOK-EN-final.pdf> (2016-06-17)

La formation utilise le programme d'e-learning existant, mis au point dans le cadre du projet LdV ECV (www.ecvleonardo.com in 2005-2007). Elle est enrichie par l'expérience pratique des prestataires de soins aux personnes âgées et couvre les différents aspects des soins, tant sur le plan théorique que pratique.

Le service est gratuit, financé par les ressources publiques de recherche de la Commission Européenne LLP Leonardo da Vinci-Transfert d'Innovation. Les coûts pour les deux programmes d'une durée de deux ans ont été pris en charge par le programme d'éducation de l'UE Leonardo da Vinci, ainsi que les organismes de formation et d'apprentissage tout au long de la vie des pays participants. Les coûts des formations sont couverts par les budgets des partenaires compétents dans chaque pays, à savoir des organismes divers tels que les autorités régionales, nationales et locales, les prestataires des services sociaux et médicaux locaux, les établissements privés de soins, et les entreprises privées. Les professionnels sociaux et de la santé, ainsi que des bénévoles, supervisent le service.

L'ECVC améliore la qualité de travail et de vie sociale du bénéficiaire de soins, des aidants migrants et des aidants informels, tout en favorisant leur acceptation des TIC. La conciliation du travail et de la prise en charge chez les aidants informels en activité peut avoir des répercussions financières positives pour les établissements de soins privés et les entreprises, aux niveaux « méso » et « macro ».³⁴

Des informations concernant l'évaluation de ce projet disponibles sur le site d'EUROCARERS indiquent que le service a eu un impact positif sur la qualité de vie des aidants formels, informels, et les assistants rémunérés, puisqu'« il leur offre une occasion supplémentaire d'améliorer leurs compétences, d'accroître leur employabilité sur le marché, et leur donne l'opportunité de se socialiser. » Il a eu également un impact positif sur la qualité de vie des personnes âgées grâce à l'amélioration de leur santé et de leur vie sociale. De plus, le programme présente aussi l'avantage de mieux faire accepter les TIC aux aidants informels et formels. L'évaluation démontre également que le service a eu un impact positif sur les organismes privés prestataires de soins, car il leur permet de réduire les coûts et d'optimiser les ressources tout en continuant de proposer des formations aux aidants.³⁵

Etant donné que la démarche de l'ECVC est similaire à celle de TRACK, il pourrait s'avérer utile d'échanger sur les expériences réalisées par les deux projets et de collaborer en vue de développer la formation professionnelle des aidants informels et migrants. Il faudrait clarifier davantage la question de la certification TRACK, à savoir si elle peut être intégrée à la certification ECVC en tant que module sur les soins aux patients atteints de démence. Le réseau de partenaires ECVC pourrait à l'avenir agir en tant que réseau de diffusion de la certification TRACK en Europe.

³⁴ Cf.: http://interlinks.euro.centre.org/model/example/ElderlyCareVocationalSkillBuildingAndCertification_ECV (2016-06-17) et [http://www.discover4carers.EU/\(2017-01-14\)](http://www.discover4carers.EU/(2017-01-14))

³⁵ Source d'information : site d'EUROCARERS - Eurocarers.org/carict/servicedetail.php?id=74&qstring=dGFzaz1wcm9qZW50cyZvcmlRlcj1uYW11JmRpci1BU0MmZGI9MjRlZXI3b3JkPWluZGVwZW5kZW50K2xpdmUw== (2017-01-31)

DISCOVER

DISCOVER assiste les aidants (assistants familiaux, aidants bénévoles, assistants de vie, organismes prestataires de soins) dans leur utilisation d'un ordinateur et d'internet, afin d'intégrer la technologie numérique dans leur vie de tous les jours. Le partenariat est composé d'organisations britanniques, grecques, néerlandaises et espagnoles³⁶. L'objectif de DISCOVER est de permettre aux aidants de trouver l'information dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin et au format adéquat, grâce à l'utilisation de cette technologie et d'autres technologies numériques. Ainsi, en incitant les aidants à utiliser les technologies numériques dans leur vie quotidienne, le projet DISCOVER vise à faire tomber la frontière entre l'apprentissage formel et les enseignements tirés des expériences à domicile. Les aidants ont la possibilité de visionner des petites vidéos sur le thème de l'accompagnement de personnes dans la rubrique vidéos du site de DISCOVER et en discuter ensuite, ou partager leurs idées avec d'autres aidants connectés sur le site de DISCOVER.

Dans la zone compétences, les aidants auront aussi la possibilité de créer leur portfolio en ligne dans lequel ils pourront consigner un large éventail de savoirs, aptitudes, et expériences qu'ils ont acquis dans leur rôle d'aidant.

Le pack e-Portfolio leur permettra de garder une trace et des preuves de ce qu'ils ont réalisé, et pourra servir dans différentes situations, y compris dans le cas d'une recherche d'emploi pendant ou à la suite de leur travail d'aidant.

Dans le cadre de la mise en œuvre du programme TRACK en Europe, une collaboration avec le projet DISCOVER serait logique, car il sera important que les aidants informels possèdent des compétences numériques suffisantes pour pouvoir utiliser l'offre de TRACK en ligne. Les aidants utilisateurs des services DISCOVER pourraient être aussi potentiellement intéressés par le programme de certification TRACK. Une collaboration avec DISCOVER pourrait permettre le lancement concret de TRACK au niveau européen et d'acquérir des « clients ». De plus, la zone compétences et le pack e-portfolio du réseau DISCOVER pourraient être utilisés pour consigner les aptitudes et compétences acquises à travers le programme TRACK.

KEYFORA

Le projet KEYFORA- Leonardo Da Vinci Transfert d'Innovation (2011-2013) a pour but de créer des méthodes innovantes d'identification des compétences clés des assistants familiaux, assistants de vie, etc. en utilisant les standards européens comme base. Le partenariat a mis au point un ensemble d'outils afin d'identifier les points forts et les points

³⁶ Cf.: <http://discover.psicoed.es> (2016-06-17) et <http://www.discover4carers.eu/> (2017-01-14)

faibles des candidats à l'embauche, par rapport à leurs compétences professionnelles. Des informations d'auto-évaluation des aptitudes acquises et des aptitudes et compétences à acquérir pour le marché de l'emploi ont été identifiés avec l'utilisation d'un modèle de « feux de signalisation ». Parmi les bénéficiaires du projet, on trouvait des assistants familiaux, des aides à domicile, et des migrants aidants qui, même s'ils n'ont pas de qualifications formelles, souhaitent améliorer les compétences clés et les aptitudes pouvant leur permettre de décrocher un emploi. Le groupe cible de ce projet souffrait de l'isolement et avait besoin d'aide pour développer leurs compétences.

Les partenaires du projet venaient de France, Belgique, Irlande, Italie, Slovaquie et d'Espagne et comprenaient des organismes de formation, des associations d'assistants familiaux, des professionnels de services à la personne et services ménagers, collectivités locales, etc.

Le programme de formation se déroule sur deux jours minimum, en fonction de la disponibilité des bénéficiaires, avec des séances de 2 à 4h une fois par semaine.³⁷

Une collaboration entre TRACK et KEYFORA serait bénéfiques aux deux projets : d'une part, le partenariat KEYFORA représente une autre voie possible pour le lancement de la certification TRACK en Europe et un ensemble de personnes susceptibles d'être intéressées par la formation. De plus, l'outil d'auto-évaluation des aptitudes de KEYFORA ainsi que son offre de formation pourraient aussi intéresser utilisateurs de TRACK. D'autre part, la formation TRACK pourrait être un bon complément de la formation de KEYFORA formation et offrir une formation spécifique pour l'acquisition de compétences dans le domaine des soins aux patients atteints de démence.

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES POUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE LA VALIDATION

SiQuCAE

Ce projet, mis en œuvre par des partenaires en Italie, France, Espagne, Belgique et Irlande, met en évidence l'importance de l'assurance qualité dans la mise en place de nouveaux dispositifs de validation des acquis non formels et informels. SiQuCAE aide à relever les défis posés par la validation de l'apprentissage non formel et informel comme suit :

- En améliorant les systèmes de gouvernance pour la reconnaissance des acquis
- En établissant des cadres d'assurance qualité pour la reconnaissance des acquis
- Grâce à l'identification du label qualité des organisations partenaires
- Grâce à formation des employés et des formateurs
- Grâce à l'accréditation des prestataires³⁸

³⁷ Source d'information: newsletter Eurocarers No 9, p. 17f,

<https://www.eurocarers.org/userfiles/files/Newsletters/Newsletter%20-%20Issue%20no%209.pdf> (2017-01-14)

http://keyfora.com/sites/default/files/archivos/Keyfora%20Project/WP4/WP4_description_formation/KEYFORA_description%20formation_EN.pdf (2016-06-17)

³⁸ Source d'information: <http://www.discuss-community.eu/quality-in-vocational-training-education-3/item/236-siqucae-a-system-for-quality-assurance-in-non-formel-and-informel-learning.html> (2017-01-14)

Un aspect primordial de la procédure est le respect d'un des critères énoncés par la Recommandation du Conseil concernant la validation, garantissant que les certifications, ou composantes de certification, obtenues par la validation d'apprentissages non formels et informels obéissent aux normes des certifications obtenues en formation initiale et continue. L'évaluation a mis en évidence l'hétérogénéité des expériences d'apprentissage soumises pour validation et par conséquent, la difficulté de les intégrer dans des cadres de certification existants. Il sera donc nécessaire de créer à l'avenir des cadres de crédits et de certifications plus clairs et précis et plus souples que ceux existant actuellement, pour pouvoir intégrer et reconnaître officiellement les différents types d'acquis soumis pour validation (SiQuCAE 2013, 49).

En raison de l'importance de l'aspect assurance qualité pour la validation, les résultats du projet SiQuCAE devraient être pris en compte pour ce qui est de des questions d'assurance qualité pour le déploiement du programme TRACK. En outre, une collaboration avec le réseau de partenaires SiQuCAE pourrait constituer une voie de diffusion supplémentaire de la certification TRACK.

PROJET NQF-IN

Ce projet lancé en 2015 sera clôturé en 2018. Son objectif est de développer des modèles organisationnels et financiers pour l'intégration des qualifications non formelles dans les cadres nationaux de certifications étant donné que très peu de pays ont mis en œuvre des solutions systémiques pour l'inclusion des qualifications non formelles à leur CNC. Le consortium se compose de partenaires de Croatie, de République Tchèque, de France, de Hongrie, d'Irlande, de Pologne et du Royaume Uni. Comme il est prévu que l'intégration des qualifications acquises de manière non formelle constituera l'un des sujets de discussion les plus importants dans la mise en place du projet CNC au niveau de l'UE ainsi qu'au niveau national dans les années à venir, " l'objectif principal du projet NQF-IN est d'encourager et justifier, preuves à l'appui, la nécessité d'élaborer des politiques pour l'intégration de la formation professionnelle non formelle dans les Cadres Nationaux de Certifications, auprès des gouvernements de chaque pays, des agences de l'UE et des principales parties prenantes. Pour ce faire, on s'appuiera sur l'analyse des solutions systémiques mises en œuvre dans les sept pays et sur une description détaillée des modèles organisationnels et financiers".³⁹

Dans le cadre du déploiement du programme TRACK, il serait utile d'échanger sur les récits d'expériences recueillis au cours du projet TRACK au sujet de cette initiative. De plus, il serait intéressant d'analyser de manière approfondie l'information concernant les différentes options et stratégies pour l'intégration de la certification TRACK dans les CNC d'autres pays européens.

³⁹ Source: site du NQF-In: <http://www.nqf-in.eu/index.php/about-the-project/objectives-of-the-project> (2016-09-19)

RECOMMANDATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE DE TRACK

Dans les débats sur la reconnaissance, il est important de comprendre que, comme le dit James Churchill du certificat européen de soins : “Il y a reconnaissance et reconnaissance”. Par ceci, il entend qu’il y a la reconnaissance officielle de la validité du programme, comme pour le CNC dans les différents Etats Membres, et la reconnaissance officieuse sur le marché du travail, par exemple si les employeurs trouvent qu’un programme de formation est adapté aux métiers des soins, et en reconnaissent la valeur.

Différents acteurs sont aussi sur le terrain : établissements et organismes de formation qui élaborent et proposent des unités de formations et les employeurs, qui souhaitent voir des formations pratiques, utiles, reconnues, ayant un certain poids et adaptées au marché du travail. Le fait qu’elles soient implicitement adaptées au marché du travail est très important.

Il est également important de ne pas ignorer qu’il est très difficile de vaincre les réticences des organismes déjà établis à reconnaître la validité d’un programme de formation venant d’un autre pays – et dans certains pays, cela peut même s’avérer impossible. Il existe déjà une certaine réticence à accepter des programmes qui n’ont pas été élaborés par les régions ou les organismes en question. Il est donc possible que des programmes de formation “étrangers” ne présentent que peu de valeur car théoriquement, ils ne reflètent pas la situation spécifique d’une région ou d’un organisme. L’implication des partenaires régionaux pourrait être une solution pour surmonter cet obstacle. De plus, certains organismes ont tendance à « récupérer » des programmes de formation, c’est pourquoi il est essentiel de s’assurer que le programme de formation et de certification du partenariat TRACK soit utilisé par tous les organismes qui proposent des formations dans le même état d’esprit, et que l’évaluation soit réalisée de manière homogène dans les différents pays.

La mise en œuvre en Europe, dans les différents Etats Membres, dépend également des structures délivrant des certifications dans le secteur des soins à la personne : dans certains pays, c’est le Ministère de la Santé, dans d’autres c’est le gouvernement régional ou central, la municipalité, la collectivité locale, ou un organisme indépendant récemment en place. Il est important de savoir qui est l’autorité compétente en matière de processus de reconnaissance et de la solliciter aussi tôt que possible. Par exemple, en Espagne, *L’Institut de certifications professionnelles en Andalousie* est l’autorité régionale compétente pour la région où le partenaire TRACK est situé. Ainsi, le partenaire a essayé de prendre contact avec cet institut pour voir si une forme de collaboration était envisageable. Lors d’un entretien, un expert a recommandé de prendre contact avec les employeurs principaux du secteur des soins dans la région en question, ainsi qu’avec le(s) syndicat(s), pour tenter de susciter la demande de validation des compétences acquises à travers le programme de formation TRACK. Bien que cette avancée et la validation déboucheraient seulement sur une certification régionale, cela constituerait un premier pas pour les aidants informels vers plus de formation, l’Espagne souffrant d’une pénurie de professionnels de soins qualifiés.

Deux qualifications professionnelles, “*Atención socio sanitaria a personas en el domicilio*” (accompagnement sanitaire et social de personnes à domicile) et “*Atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales*” (accompagnement sanitaire et social de personnes dans un établissement de soins), existent et sont très demandées en Espagne. La certification TRACK pourrait servir de passerelle vers ces deux qualifications professionnelles.

L’intégration et l’ancrage d’un programme de formation dans un CNC et de ce fait, son rattachement au CEC présentent de nets avantages, car le CNC ou le CEC apporte la preuve qu’un programme de formation répond à plusieurs critères qualité et est déjà reconnu dans au moins un Etat membre. En raison du nombre limité de résultats d’apprentissage de la formation TRACK, ceci peut seulement représenter un but à long terme qui exigerait le développement de la formation TRACK ou le rattachement à des formations déjà existantes, ainsi que des offres de certification et de formation plus élaborées, comme celle d’*assistant(e) de vie* en France.

De plus, au niveau européen les compétences acquises pendant TRACK pourrait dans l’idéal constituer une partie du profil de compétences générales, qui définit les compétences requises pour les aidants relativement peu qualifiés. On pourrait faire en sorte que le profil existant d’*aide à domicile* de l’ESCO v1.0 s’appuyant sur les métiers du soin existant dans le pays représente mieux les profils de professions de soins à domicile au niveau national. Ce profil serait plus comme un “profil de base d’aidant” qui pourrait permettre de faire le lien entre les différents métiers des soins au niveau national et servirait de « niveau d’entrée » comparable sur le marché des métiers des soins. Cela permettrait d’établir des équivalences entre les professions similaires du secteur des soins en Europe et offrirait une plus grande visibilité des compétences des aidants au niveau international. Les compétences communes au profil de TRACK et celles des profils nationaux et de l’ESCO seraient la preuve que le programme de formation TRACK pourrait constituer un premier pas vers l’enseignement et la formation professionnels pour ces métiers.

Les projets suivants devraient être explorés davantage pour une éventuelle coopération avec TRACK :

- ECC : le projet pourrait contribuer à la diffusion du programme de formation TRACK, et TRACK pourrait tirer profit de l’expérience de l’ECC concernant le déploiement au niveau européen d’une certification ; en vue d’une coopération plus sur la durée, la compatibilité entre les deux approches devra être examinée plus en détail ;
- ECVC : TRACK pourrait éventuellement être envisagé comme module spécialisé sur le thème des soins aux personnes atteintes de démence ;
- I-CARE : TRACK pourrait tirer profit de l’expérience menée dans le cadre de ce projet sur l’utilisation de l’ECVET et son déploiement au niveau européen ;
- DISCOVER : vu qu’il sera important pour les utilisateurs de TRACK de posséder suffisamment de compétences numériques pour profiter des cours en ligne, une coopération avec le projet

- DISCOVER serait logique. Les aidants qui utilisent les services DISCOVER pourraient éventuellement être intéressés par le programme de formation et de certification TRACK ;
- KEYFORA : la formation TRACK pourrait compléter l'offre de formation KEYFORA avec une formation spécialisée pour les aidants informels accompagnant des patients atteints de démence.

5. AUTRICHE

INTRODUCTION ET BREF APERÇU

Une évolution vers une stratégie autrichienne de validation des acquis non formels et informels n'a été amorcée qu'en 2013 – après la Recommandation du Conseil sur la validation – et est étroitement liée à la Stratégie Autrichienne concernant la formation tout au long de la vie (LLL:2020) ainsi qu'au développement du CNC. De ce fait, il n'existe à ce jour aucun cadre uniforme pour la validation et la reconnaissance des acquis non formels et informels en Autriche.

Les normes et les procédures existantes se calquent sur la logique d'évaluation du système éducatif formel. Outre le mode d'apprentissage, les mêmes normes que pour les examens s'appliquent, comme par exemple l'admission exceptionnelle à l'examen de fin d'apprentissage professionnel ou le *Externistenprüfung* (examen externe).

Il n'existe pas de mesure systématique ni standardisée pour les évaluations de compétences en place mais des initiatives sont en cours, émanant principalement des centres de formation pour adultes, des conseillers d'orientation ou des coaches, et de l'agence publique autrichienne pour l'emploi- l'AMS.

En termes de reconnaissance, il existe deux procédures différentes :

- **Procédures avec engagement** (*Verfahren mit Verbindlichkeit*) qui débouchent sur une certification réglementée, comme par exemple les certificats ou les qualifications formelles, l'admission exceptionnelle à l'examen de fin d'apprentissage professionnel, le « *Compétence avec Système* » ou « *Vous avez des aptitudes/compétences !* » (Voir ci-dessous).
- **Procédures sans engagement** (*Verfahren ohne Verbindlichkeit*) qui ne débouchent pas sur une certification réglementée, comme le Passeport Bénévole Autrichien (voir ci-dessous).

En ce qui concerne le secteur sanitaire et social, il existe une distinction en Autriche entre les politiques sociales et les politiques sanitaires : deux ministères sont concernés – Le Ministère du Travail, des Affaires Sociales et de la Protection des Consommateurs, et le Ministère de la Santé. L'Etat fédéral et les régions sont responsables des services sociaux et sanitaires : L'Etat fédéral peut seulement établir les lois du secteur, alors que les régions (*Bundesländer*) sont responsables d'établir les lois et de les faire appliquer (forquality.eu 2015b, 7).

En Autriche, les aidants, pour la plupart des femmes, travaillent dans un système d'aide à domicile permanent (24h/24) et doivent suivre une formation de minimum 200 heures, ou dispenser des soins à domicile pendant au moins six mois auprès du bénéficiaire de soins. Ces exigences minimales pour les aidants ont été introduites car il n'existait pas dans le passé de contrôle qualité du système de soins à domicile permanent.

Une pénurie des aides à domicile est à prévoir dans les années à venir en Autriche, surtout parmi les travailleurs qualifiés. De ce point de vue, une certification, comme TRACK, attestant des aptitudes et les compétences acquises à travers son expérience d'aidant pourrait constituer un premier pas vers la qualification de l'aidant.

CADRE JURIDIQUE ET POLITIQUE DE VALIDATION

En 2011, quatre ministères fédéraux (Education, Arts et Culture, Travail et Affaires Sociales, Science & Recherche, Economie, Famille et Jeunesse), ont trouvé un consensus avec les partenaires sociaux et les principales parties prenantes pour l'adoption de la stratégie pour l'éducation et la formation tout au long de la vie 2020 (LLL :2020)⁴⁰. Dans le cadre de cette stratégie, une méthodologie cohérente de validation et de reconnaissance des acquis non formels et informels doit être élaborée.

Il a été ainsi convenu :

- D'établir une stratégie nationale de validation, qui est toujours en discussion,
- De développer et de mettre en place des programmes de compétences,
- De proposer des programmes de formation pour développer le savoir-faire en termes d'évaluation des acquis à travers des apprentissages non formels et informels,
- De mettre au point un système d'assurance qualité intersectoriel pour les processus d'évaluation (Commission Européenne et al. 2015d, 6; BMBF 2015).

Le Cadre National de Certification (CNC) en Autriche a été relié au CEC en 2012, mais jusqu'à présent, il n'y a que des certifications dites « de référence » incluses dans le cadre de certification et reliées au CEC. L'intégration des certifications est actuellement en cours.

Le CNC autrichien, organisé en trois catégories, fait clairement la distinction entre les certifications formelles, non formelles et informelles, :

- Axe 1 : système formel de certification,
- Axe 2 : comprend les qualifications acquises dans un contexte d'apprentissage non formel comme un centre de formation pour adultes ou sur le lieu de travail,
- Axe 3 : rassemble les qualifications issues de l'apprentissage informel.

Un travail d'intégration des certifications dans le CNC a été entrepris pour les axes 1 et 2, mais les prestataires de formation pour adultes, afin d'être aux normes des descripteurs du CNC, ont encore besoin d'aide pour décrire leurs certifications à partir des résultats d'apprentissage ; le travail sur l'axe 3, qui n'en est encore qu'à ses prémices, est étroitement lié au respect de la Recommandation du Conseil 2012 (Commission Européenne 2015d, 8; Mayerl, Schlögl 2015, 387f.). En 2016, la loi relative au CNC a été votée au Parlement et est entrée en vigueur en mars.

Une progression vers une stratégie nationale pour la validation des acquis non formels et informels n'a débuté qu'en 2013 – après la Recommandation du Conseil sur la validation – et est étroitement liée à la stratégie autrichienne pour l'éducation et la formation tout au

⁴⁰ Cf. : https://www.bmbf.gv.at/ministerium/vp/2011/lllarbeitpapier_ebook_gross_20916.pdf?4dtiae (2016-06-08)

long de la vie (LLL:2020) et le développement du CNC. Il n'existe pas de cadre uniforme pour la validation et la reconnaissance des acquis non formels et informels en Autriche.

En 2013, un groupe de travail pour l'élaboration d'une **stratégie nationale de validation** a été mis en place. Il est composé de représentants des ministères fédéraux concernés (notamment de l'Education, de la Science, de la Recherche et de l'Economie ; ou du Travail et des Affaires Sociales), des partenaires sociaux, des organismes pour la jeunesse, d'universités autrichiennes et d'associations autrichiennes d'universités en sciences appliquées. En 2015, un document de consultation,⁴¹ comportant les objectifs et les mesures clés de cette stratégie nationale pour la validation, a été publié. Une procédure de consultation, dont les résultats ont été analysés et utilisés pour l'élaboration d'une stratégie nationale de validation, a été mise en place. Cette stratégie sera également utilisée pour définir les structures organisationnelles et un plan de mise en œuvre détaillé. Dans le passé, le "paysage de validation" était fragmenté en Autriche, répondant aux besoins de différents secteurs et groupes cibles. La stratégie nationale de validation permettra de clarifier les concepts et définitions et donnera un aperçu des modalités de validation existantes (Commission Européenne, et al. 2016a, 1f.).

Les raisons du rôle relativement mineur de la validation des acquis non formels et informels en Autriche sont les suivantes :

- Une orientation forte de l'éducation et de l'économie vers l'enseignement et la formation professionnels initiaux (IVET) ;
- Le système dual⁴² comporte une proportion élevée d'apprentissage informel sur le lieu de travail, et par conséquent, la mise en place de démarches supplémentaires pour reconnaître cette forme d'apprentissage ne semble pas nécessaire ;
- L'accent est mis sur les profils professionnels et les qualifications acquises dans un contexte formel attestent des aptitudes et des compétences (Commission Européenne, et al. 2015d, 4).

La stratégie ECVET en Autriche a été lancée en 2014 ; l'un de ses objectifs est d'améliorer la reconnaissance des compétences acquises par apprentissage non formel et informel (Commission Européenne, 2016a, 1).

L'enseignement et la formation professionnels sont réglementés par plusieurs lois. En ce qui concerne la reconnaissance, trois lois sont essentielles :

- La loi sur la formation professionnelle (*Berufsausbildungsgesetz*)
- La loi sur l'enseignement scolaire (*Schulunterrichtsgesetz*)
- Le code industriel (*Gewerbeordnung*)

L'apprentissage professionnel est régi par la loi sur la formation professionnelle. En termes de reconnaissance des compétences non formelles et informelles (§ 23), il existe deux options :

⁴¹ cf., seulement disponible en allemand:

https://ec.europa.eu/epale/sites/epale/files/konsultationspapier_beilage.pdf (2017-02-28)

⁴² Le système dual consiste en l'alternance de l'apprentissage en entreprise et de l'enseignement professionnel dans une école professionnelle (*Berufsschule*). Le système dual est très fortement ancré dans le système autrichien (ainsi qu'en Allemagne).

- **L'admission exceptionnelle à l'examen d'apprentissage** (*Außerordentlicher Zugang zur Lehrabschlussprüfung*) : les candidats doivent être âgés de plus de 18 ans et doivent apporter la preuve des aptitudes et compétences professionnelles équivalentes, acquises par exemple à travers la pratique professionnelle ou les cours. Les candidats doivent passer les épreuves écrite et orale de l'examen d'apprentissage normal au centre d'apprentissage de la Chambre de Commerce dont ils dépendent. Le règlement est le même que pour ceux ayant suivi la formation d'apprenti "traditionnelle". Les centres de formation pour adultes proposent des cours de préparation pour les candidats n'ayant pas suivi de formation formelle.
- **Reconnaissance des acquis pour une exemption de certaines sections de la partie pratique de l'examen de fin d'apprentissage** (*Anerkennung von facheinschlägigen berufsbildrelevanten Kompetenzen für den praktischen Teil der Lehrabschlussprüfung*): La loi révisée de 2011 sur la formation professionnelle offre la possibilité aux candidats de l'éducation de la deuxième chance, pouvant justifier d'une expérience professionnelle de même type, d'être exemptés de passer certaines sections de la partie pratique de l'examen de fin d'apprentissage (Mayerl, Schlögl 2015, 397; Commission Européenne, 2014d, 11).

Avec la **Loi sur l'enseignement scolaire**, le "*Externistenprüfung*" (§ 42, examen passé en candidat libre en vue de l'obtention d'un diplôme des écoles de l'enseignement supérieur ou des universités de formation professionnelle) est réglementé : les candidats doivent soumettre leur candidature aux rectorats ; l'examen a lieu dans les écoles correspondantes ou dans les centres d'examen. Les organismes de formation pour adultes et les écoles privées proposent des cours de préparation. (Commission Européenne, 2014d, 11).

Le **Code Industriel** regroupe les informations concernant tous les métiers réglementés en Autriche ; il existe actuellement plus de 80 professions réglementées en Autriche. Pour pouvoir exercer l'une de ces professions, une attestation des aptitudes et compétences professionnelles nécessaires est exigée (*Befähigungsnachweis*). Cette attestation peut être obtenue par le biais de différentes certifications, comme des diplômes universitaires ou des brevets de maîtrise, ou encore par l'expérience et les tâches professionnelles.⁴³ (Mayerl, Schlögl 2015, 398).

POLITIQUE ET CONTEXTE JURIDIQUE POUR LES AIDANTS

En Autriche, il existe une distinction entre les politiques sociales et les politiques de santé : deux ministères sont concernés – le Ministère du Travail, des Affaires Sociales et de la Protection des Consommateurs, et le Ministère de la Santé. L'Etat fédéral et les régions sont responsables du secteur sanitaire et social : L'Etat fédéral ne peut mettre en place que des lois de base dans ce secteur, alors que les régions (*Bundesländer*) ont l'autorité d'établir les lois et la responsabilité de les faire appliquer. (Forquity.eu 2015b, 7).

L'Autriche a une position intermédiaire par rapport à la responsabilité principale en termes de soins : elle se situe entre le modèle Nordique où la responsabilité individuelle est élevée et le gouvernement joue un plus grand rôle dans l'offre de services, et le modèle

⁴³ Cf. : <https://www.wko.at/Content.Node/Service/Wirtschaftsrecht-und-Gewerberecht/Gewerberecht/Gewerbeanmeldung/Befähigungsnachweis-FAQs.html> (2016-06-09)

méditerranéen où la responsabilité de la famille est forte. Néanmoins elle se rapproche davantage de ce dernier modèle.

Selon la Loi fédérale sur l'**allocation de soins à long-terme** (*Bundespflegegeldgesetz*) de 1993, toute personne ayant besoin de soins peut bénéficier d'allocations fédérales, financées par les impôts. Cette allocation de soins n'est pas suffisante pour couvrir les coûts et par conséquent, le besoin de soins informels est élevé. Il semblerait que les soins informels soient privilégiés par les autorités autrichiennes (elles n'essaient en effet pas de mettre en place des structures de soins de qualité adaptées).

En ce qui concerne les aidants, la caractéristique de l'Autriche c'est qu'environ 65.000 aidants sont des migrants venus des pays voisins d'Europe de l'Est, majoritairement employés dans le cadre du système de soins permanents à domicile. Ce système consiste en un accompagnement 24h/24 et la personne en besoin de soins est prise en charge à domicile. Généralement, les femmes issues des pays d'Europe de l'est travaillent deux semaines non-stop puis retournent dans leur famille pendant les deux semaines qui suivent, en alternance avec une autre femme qui accompagne alors la personne pendant ces deux semaines-là (ibid. 5, 9). Comme il a été évoqué précédemment, des exigences minimum – formation d'au moins 200 heures ou accompagnement du bénéficiaire de soins pendant au moins six mois– ont été mises en place pour ces aidants.

En Septembre 2016, une nouvelle loi, réglementant les professions des soins à la personne, est entrée en vigueur, introduisant une nouvelle profession du secteur des soins et de la santé (*GuKG-Novelle 2016*) : auxiliaire infirmier (*Pflegefachassistenz*). Ce nouveau métier se situe entre le métier déjà existant d'auxiliaire professionnel de soins (*Pflegeassistenz*) et le service infirmier et de soins de haut niveau (*gehobener Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege*). Dans l'ensemble, cette nouvelle loi permet une meilleure perméabilité pour les personnes travaillant dans le secteur des soins à la personne et offre la possibilité de choisir entre une formation d'une durée de 1 an (auxiliaire de soins), de 2 ans (auxiliaire professionnel de soins) ou 3 ans (service infirmier et de soins de haut niveau). Les formations sont compatibles entre elles et un auxiliaire de soins n'a besoin de faire qu'une année supplémentaire pour finir sa formation pour devenir auxiliaire professionnel de soins.⁴⁴

En plus de la nouvelle loi sur les soins de santé, un nouveau registre professionnel des métiers des soins de santé (*Berufsregister für alle Gesundheits- und Krankenpflegepersonen*) a été élaboré en Autriche : à partir de janvier 2018, toute personne travaillant dans le secteur des soins de santé sera répertoriée. Seront également répertoriés : les certifications, la formation continue, le travail en freelance. L'ajout des métiers des soins dans ce registre peut être considéré comme un autre effort de

⁴⁴ See: http://erwachsenenbildung.at/aktuell/nachrichten_details.php?nid=11456 (2017-03-20)

professionnalisation et de reconnaissance du travail d'aidant ; les personnes recevant un badge attestant leurs qualifications.⁴⁵

Fin octobre 2016, une nouvelle réglementation a été adoptée au sujet des professions relatives à l'assistance aux personnes : *“Verordnung der Bundesministerin für Gesundheit und Frauen über Ausbildung und Qualifikationsprofile der Pflegeassistentenberufe (Pflegeassistentenberufe- Ausbildungsverordnung – PA-PFA-AV; Décret de la Ministre de la Santé et des femmes relatif à la formation et aux profils de compétences des professions d'auxiliaires de soins)”*.⁴⁶ C'est la première fois qu'un décret comprend une rubrique sur la validation des compétences acquises dans un cadre formel et informel: §13 (1) stipule que ces compétences doivent être reconnues si :

- Elles peuvent être vérifiées grâce à un processus de validation recommandé ;
- On peut déterminer leur équivalence avec des compétences acquises durant la formation d'auxiliaire de soins.

Les procédures de validation doivent s'appuyer sur celles énumérées dans la Recommandation de l'UE sur la validation et respecter les étapes suivantes :

- Information et conseil
- Identification des compétences
- Attestation des compétences
- Evaluation des compétences
- Attribution des résultats de l'évaluation (Pflegeassistentenberufe-Ausbildungsverordnung 2016, 8)

Des informations plus détaillées sur les procédures de validation et leur application en Autriche n'étaient pas disponibles au moment de la finalisation du rapport (Juillet 2017). Les informations que nous avons reçues montrent que ces procédures n'ont pas encore été développées et des exemples de bonnes pratiques dans d'autres pays sont analysées afin de déterminer un moyen de mettre en place des procédures de validation dans ce pays.

PROCEDURES ET NORMES

Les normes et procédures existantes sont très axées sur la logique d'évaluation du système éducatif formel. Outre le mode d'apprentissage, les mêmes normes que pour les examens s'appliquent, comme par exemple l'admission exceptionnelle à l'examen de fin d'apprentissage professionnel ou le *Externistenprüfung* (examen externe).

Il n'existe pas de mesures systématiques ni standardisées pour les évaluations de compétences en place, mais des initiatives sont en cours, émanant principalement des

⁴⁵ Cf.: https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20160921_OTS0007/gesundheitsberuferegister-gesetz-tritt-mit-112017-in-kraft; <https://derstandard.at/2000055960296/Vieles-neu-bei-den-Gesundheitsberufen> (2017-04-20)

⁴⁶ Cf.: https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2016_II_301/BGBLA_2016_II_301.pdf (2016-11-22)

centres de formation pour adultes, des conseillers d'orientation ou des coaches, et de l'agence publique autrichienne pour l'emploi- l'AMS. L'AMS a actuellement recours à plusieurs méthodes de reconnaissance des compétences acquises à travers l'expérience professionnelle et l'apprentissage informel des réfugiés arrivés en Autriche en 2015/16.

Il n'y a pas de normes en place spécifiques favorisant la validation. Certains organismes établissent leurs propres normes ou procédures pour l'identification des compétences, parfois à partir d'exemples de bonnes pratiques utilisées à l'étranger, comme le CH-Q –*le modèle suisse de qualifications pour la gestion des compétences*, qui s'oriente plus ou moins vers les procédures et normes utilisées dans le système éducatif formel. (Commission Européenne 2015d, 7f.).

De différents types de procédures de reconnaissance existent :

- **Procédures avec engagement** (*Verfahren mit Verbindlichkeit*) qui mènent à une certification, par exemple un certificat ou des qualifications formelles, l'admission exceptionnelle à l'examen de fin d'apprentissage professionnel, la *Compétence avec Système* ou *Vous avez des aptitudes/compétences !* (Voir ci-dessous).
- **Procédures sans engagement** (*Verfahren ohne Verbindlichkeit*) qui ne mènent à aucune certification réglementée, comme le Passeport Autrichien du Volontaire (voir ci-dessous).

FINANCEMENT

Il n'existe pas de cadre national de financement pour la validation en Autriche. Le financement dépend de la démarche, la procédure ou le projet concernés, et peut être assuré par le Ministère de l'Education, l'AMS, ou parfois par co-financement du FSE. Il existe également des subventions et des remboursements partiels de programmes accessibles par le compte réservé à l'éducation du fonds de soutien pour la promotion de l'emploi de Vienne (WAFF) ou des chambres des métiers régionales qui accordent des bons d'étude. Des projets pilotes sont souvent financés par l'argent de l'UE, comme les projets Erasmus+ ou, précédemment, Leonardo da Vinci ou Grundtvig. De plus, les gouvernements des régions et des municipalités, tout comme les partenaires sociaux, mettent en place leurs propres initiatives (Commission Européenne, 2015d, 22).

La plupart des procédures disponibles en Autriche sont actuellement cofinancées ou financées par les parties prenantes citées ci-dessus, mais cela ne signifie pas qu'il n'y a aucun coût pour les participants : en général, les particuliers doivent contribuer aux frais d'organisation des tests ou des cours préparatoires. Certaines démarches sont entièrement gratuites, comme l'obtention d'une certification dans le cadre de la scolarité obligatoire de l'école de la deuxième chance ou des démarches s'adressant aux chômeurs.

Certaines démarches commerciales, comme les certifications de compétences, sont généralement financées par les participants (Mayerl, Schlögl 2015, 424f.).

CADRE INSTITUTIONNEL NATIONAL, RESPONSABILITES, ACTEURS PRINCIPAUX

Différentes institutions et acteurs de tous secteurs interviennent dans le processus de validation :

- Le Ministère fédéral de l'Education
- Le Ministère National du travail, des Affaires Sociales et de la Protection du Consommateur
- Le Ministère fédéral de la Science, de la Recherche et de l'Economie
- Les établissements scolaires, comme les établissements d'enseignement secondaire et les écoles ou universités d'apprentissage professionnel, les universités de sciences appliquées, les universités, les centres de formation pour adultes
- Les partenaires sociaux
- Les bureaux d'apprentissage des chambres de l'économie compétentes
- L'agence publique pour l'emploi, l'AMS
- La plateforme de coordination de la stratégie LLL :2020
- Le groupe de pilotage du CNC et le groupe de travail assigné au corridor 2 du CNC

Le rôle principal des **ministères** est de préparer et établir les conditions cadres au niveau juridique des procédures de validation. Les **partenaires sociaux** sont les acteurs principaux de la conception des conditions-cadres juridiques, économiques et sociales en Autriche. Les établissements éducatifs organisent et offrent des cours de préparation aux examens, des sessions d'examens et mettent au point d'autres procédures de validation des acquis non formels et informels (Commission Européenne et al. 2015d, 10f.).

L'**AMS** a mis en place le modèle « *Kompetenz mit System* » : ce modèle considère les formations professionnelles proposées par l'AMS comme qualifications du système formel. L'objectif est de soutenir les demandeurs d'emploi ayant au mieux atteint le niveau de scolarité obligatoire. Les participants sont encouragés à acquérir les compétences nécessaires à réussir l'examen de fin d'apprentissage de manière à obtenir une certification du système formel, sans réellement suivre un programme proposé par le système formel. La formation s'appuie sur des grilles de compétences qui reflètent le contenu des types d'apprentissages spécifiés par la loi. A l'issue de chaque programme, une vérification des compétences est effectuée et en fonction de son résultat, un certificat est ensuite délivré. Ainsi, même les participants qui ne souhaitent pas passer l'examen final d'apprentissage peuvent attester d'un niveau de compétence acquis à travers les programmes de formation. Le modèle « *Kompetenz mit System* » est utilisé au niveau national par un partenariat à la fois public et privé de l'AMS, et des organismes de recherche et de conseil comme Prospect Consultancy, ibw et öibf (Commission Européenne, 2014e).

Les prestataires de formation pour adultes ont expérimenté la reconnaissance de compétences individuelles, comme le projet Quali-Box, mis en place dans la province du Vorarlberg par BIF⁴⁷ (Informations sur les carrières et l'éducation de la Chambre de Commerce Autrichienne et la province du Vorarlberg) ; Quali-Box dispose de plusieurs

⁴⁷ Cf. : <http://www.bifo.at> (2016-06-08)

brochures, comprenant des exercices destinés aux participants afin d'identifier leurs intérêts, leurs savoirs et leurs compétences.

En Haute-Autriche, une autre province autrichienne, le projet “*Du kannst was! – Vous avez des compétences !*”- lancé en 2007, accompagne les personnes ayant de l'expérience professionnelle dans neuf professions sélectionnées, comme par exemple maçon, cuisinier, ou métallurgiste, afin que leurs acquis leur donnent des crédits pour l'examen de fin d'apprentissage.⁴⁸ Le projet fonctionne avec une méthode de portfolio permettant de montrer les compétences acquises et de les comparer au profil de compétences professionnel correspondant ainsi qu'au règlement de l'examen. Il permettra également de proposer, le cas échéant, l'orientation et les conseils pour la poursuite d'une formation complémentaire. Depuis 2012, le projet est aussi disponible dans la province du Burgenland, où la reconnaissance pour sept professions est actuellement disponible.⁴⁹

Les organismes du secteur privé délivrent des certifications en fonction de l'expérience professionnelle, la formation au sein de l'entreprise, et/ou s'ils parviennent à apporter la preuve qu'ils possèdent les connaissances, les aptitudes et les compétences requises. Les certificats sont en général importants au sein de l'entreprise, mais ne sont pas liés au système formel.

Le **troisième secteur** intervient activement pour l'intégration des qualifications acquises de manière non formelle ou informelle dans le CNC et certaines associations ont mis en œuvre des dispositifs de validation de compétences acquises à travers des expériences de bénévolat. Le passeport autrichien du volontaire (*Freiwilligenpass*)⁵⁰, par exemple, a été introduit en 2005 et délivre une certification de compétences et de qualifications acquises à travers le bénévolat. Le certificat fournit des informations sur la durée des expériences de bénévolat du volontaire, sa fonction au sein de la structure, ses missions, aptitudes, compétences et attitudes (par exemple, les compétences sociales et sa résistance au stress, son engagement, sa volonté de prendre des responsabilités, sa motivation, sa capacité à s'auto-discipliner, ses compétences de leader ou de manager), ainsi que toutes les compétences professionnelles pertinentes (comme des compétences linguistiques ou informatiques) (Commission Européenne, 2015d, 13).

INFORMATION ET ORIENTATION

Les informations sont fournies par les centres de formation pour adultes proposant des cours de préparation aux différentes modalités, et par des organismes proposant des processus de validation et de portfolio. De même, l'AMS, les ministères compétents, les partenaires sociaux et les centres d'orientation mettent des informations à disposition des différents groupes cible. Certains sites Internet sont particulièrement utilisés pour la diffusion d'informations, notamment :

⁴⁸ Cf. : <http://www.dukannstwas.at> (2016-06-08)

⁴⁹ Cf. : <http://www.dukannstwas-bgld.at/index.php/dasprojekt> (2016-06-08)

⁵⁰ Cf. : <http://www.freiwilligenweb.at/index.php?id=CH3570&PHPSESSID=bin32athrmno51moc2e2atdm6> (2016-06-08)

- Le site du Ministère de l'Education, qui fournit des informations sur l'école de la deuxième chance.⁵¹
- Le site www.erwachsenenbildung.at, financé par le Ministère de l'Education, qui sert de plateforme pour la formation pour adultes et l'école de la deuxième chance en Autriche. On y trouve également des informations sur les initiatives liées à la validation des acquis non formels et informels, utiles pour les formateurs pour adultes ou les professionnels de l'orientation.
- Le site de l'initiative autrichienne pour la formation pour adultes, qui fournit des informations sur les critères d'accréditation et de reconnaissance ainsi que sur les cours proposés dans le cadre de cette initiative.⁵²
- Le site www.bildungsberatung-online.at rassemble des informations sur l'orientation et les conseils disponibles dans les neuf états autrichiens. D'après une étude menée par Schlögl et al. (2014), il existait en 2013 plus de 50 000 points de contacts en Autriche et une partie d'entre eux peut avoir un lien avec la reconnaissance des acquis non formels et informels, par exemple parce qu'ils diffusent des informations sur l'obtention d'une certification plus tard dans la vie (17 %) ou sur les compétences individuelles (8 %).

Il n'existe pas de réseau d'informations générales, de conseils et d'orientation au sujet de la validation des acquis non formels et informels en Autriche. Les services de conseil et d'orientation sont principalement proposés par les établissements éducatifs et les organismes habilités à effectuer des validations (Commission Européenne et al. 2015d, 25). Le document de consultation traitant du développement d'une stratégie nationale de (2015) évoque le besoin de mettre en place une stratégie de communication cohérente pour informer le public des possibilités de validation existantes dans les différents secteurs. A cet effet, il serait judicieux de créer par exemple un portail facilement accessible en ligne (BMBF 2015, 17).

ASSURANCE QUALITE ET EVALUATION

Les différents ministères ainsi que les services au sein de ces ministères sont responsables des différentes certifications du système éducatif formel et de l'assurance de leur qualité. Ainsi, il n'existe aucun cadre général d'assurance qualité pour la validation des acquis non formels et informels. De nombreuses procédures de validation des compétences acquises de manière non formelle et informelle sont du ressort du système éducatif formel et/ou ont pour objectif l'obtention d'une certification équivalente à une certification du système formel. Par conséquent, les mêmes mécanismes d'assurance qualité que ceux du système formel sont appliqués et utilisés.

L'assurance qualité dans la formation pour adultes implique soit la présence de cours de préparation aux examens externes soit des modalités d'identification et de fichage des compétences, telles que des évaluations ou des portfolios. Certains organismes utilisent des normes générales d'assurance qualité internationales, comme les normes ISO ou celles de la Fondation Européenne pour la Gestion de la Qualité, d'autres établissent des critères

⁵¹ Cf. : <http://www.bildungssystem.at/en/second-chance-education/> (2016-06-09)

⁵² Cf. : <https://www.initiative-erwachsenenbildung.at> (2016-06-09)

et des procédés génériques, par exemple au niveau régional ou en ayant recours à des prestataires particuliers. L'une des initiatives pour la création d'un cadre général de qualité pour la formation pour adultes a été lancée en Autriche en 2011, Ö-Cert53 : Il s'agit d'un cadre général de qualité pour les organismes de formation pour adultes conçu et reconnu en Autriche. Son objectif principal est de garantir et de développer la qualité des offres de formation pour adultes, ainsi que d'améliorer les modalités de reconnaissance des acquis non formels et informels utilisées par ces organismes (Commission Européennes et al. 2014d, 27f.).

L'assurance qualité est étroitement liée aux qualifications des professionnels de validation : jusqu'à présent, il n'existe pas de type spécifique de structures de validation en Autriche. En fonction des initiatives et des projets, ce sont soit des professeurs, des professionnels expérimentés ou les pouvoirs publics, tels que les ministères ou les partenaires sociaux. Le document de consultation pour l'élaboration d'une stratégie de validation nationale évoque la nécessité de mettre en place des mesures pour la professionnalisation des personnes habilitées à accorder des validations, en développant des profils de compétences et des programmes de formation continue adaptés. (BMBF 2015, 10f.).

Il n'existe pas de cadre général pour l'évaluation des acquis non formels et informels en Autriche. Les évaluations sont réalisées sous différentes formes en fonction des initiatives et des projets, mais pas par tous. En général, les évaluations sont réalisées par des experts indépendants ou des chercheurs, à la demande de l'organisme proposant des services de validation ou du ministère compétent.

EXEMPLES D'INITIATIVES NATIONALES, REGIONALES OU LOCALES

INITIATIVES NATIONALES

Pour les initiatives nationales, voir ci-dessus le chapitre intitulé « Cadre institutionnel national, responsabilités, acteurs principaux » comprenant des descriptions des projets suivants :

- *Kompetenz mit System*
- *QualiBox*
- *Du kannst was (Vous avez des compétences) !*
- Le Passeport Autrichien du Volontaire

L'Académie de la Formation Continue (Weiterbildungsakademie, wba)

<http://wba.or.at/>

L'Académie de la Formation Continue (Weiterbildungsakademie, wba) a mis au point un modèle de reconnaissance de l'expérience professionnelle à l'intention des formateurs pour adultes. La wba délivre des certifications et des diplômes aux formateurs pour adultes (certification de niveau 2 pour 2 diplômes : Formateur pour Adultes Certifié et Formateur pour Adultes Diplômé), en fonction de normes définies. Le processus de validation passe par six étapes :

⁵³ Cf. : <http://oe-cert.at/meta/english-overview.php> (2016-06-09)

- Information et orientation
- Evaluation initiale
- Plan d'éducation et de formation
- Acquisition de compétence
- Certification " Formateur pour Adultes Certifié "
- Certification " Formateur pour Adultes Diplômé "

Le modèle de la wba est souvent cité comme exemple de bonne pratique de validation et de reconnaissance des acquis non formels et informels. La validation des acquis informels peut être réalisée de différentes manières : les candidats peuvent par exemple écrire un mémoire sur un sujet particulier ou soumettre leur(s) propre(s) publication(s) sur un sujet pertinent. Pour certaines matières, l'employeur peut utiliser un formulaire spécifique donnant le détail des compétences acquises. Ce cas s'applique lorsque le candidat travaille pour l'employeur depuis un certain temps, et ses expériences et pratiques doivent être décrites de manière plus détaillée.

Pour des activités éducatives de plus longue durée, sept jours ou plus, des crédits supplémentaires pour les compétences personnelles et sociales peuvent être accordés, car on part de l'hypothèse que les compétences personnelles et sociales se développent au fil du temps dans ce type d'environnement d'apprentissage.

Les compétences personnelles peuvent aussi donner droit à des crédits si le candidat a été supervisé ou coaché. (Müller-Riedlhuber 2015, 16f. ; Prokopp, Luomi-Messerer 2010, 3f.).

En 2015, de nouveaux programmes wba s'appuyant sur les résultats d'apprentissage, "les profils de qualification⁵⁴", sont entrés en application, offrant un aperçu détaillé des compétences requises pour être formateur pour adultes. (lié à l'ECTS). La révision de ces programmes a eu pour but de préparer l'intégration des certificats wba dans le CNC autrichien.

VUE D'ENSEMBLE ET EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES DE VALIDATION DE L'ACCOMPAGNEMENT (INFORMEL)

Caritas

<http://www.caritas-rundumbetreut.at/train-to-care/>

Train to care propose des cours de perfectionnement aux personnes travaillant dans le système de soins permanent (24h/24) en Autriche. Les formations sont disponibles en Slovaque, Roumain et Hongrois, et sont dispensées dans le pays de résidence des aidants (Slovaquie, Roumanie et Hongrie).

Les thèmes principaux abordés sont :

- Gérer les personnes atteintes de démence et communiquer avec elles ;
- Kinesthésie dans l'accompagnement aux personnes (informations de base) ;

⁵⁴ cf. exemple de profils de qualification du formateur pour adultes, disponible seulement en allemand : https://wba.or.at/login/downloads/Curriculum_wba-Zertifikat.pdf (2017-02-28)

- Compétences en langue allemande privilégiées pour les dossiers de soins et la communication durant l'accompagnement ;
- Gestion de conflit – gérer le stress psychologique ;
- Les soins en fin de vie ;

Il n'est pas mentionné si la validation de l'apprentissage informel est abordée durant les programmes de formation.

Rotes Kreuz

<http://www.rotekreuz.at/pflege-betreuung/kurse/pflegende-angehoerige/>

La Croix-Rouge autrichienne propose différents programmes de formation courts aux proches aidants. L'objectif principal est de préparer les proches aidants sur les différentes questions des soins à domicile et de les soutenir dans leur vie quotidienne.

Les thèmes principaux abordés sont :

- Accompagnement et soins infirmiers à domicile – programme de formation de base (16 heures)
- Le bénéficiaire de soins au centre de la prise en charge (4 heures)
- La charge lourde de l'aidant – soulever et soutenir les bénéficiaires de soins (4 heures)
- Rester en bonne santé – formation pour les aidants (3 heures)

Les programmes de formation sont disponibles partout en Autriche, en général à un tarif compris entre 24 et 65 Euros. Aucune information n'est donnée au sujet de la validation des acquis informels comme thème abordé lors des programmes de formation.

PERSPECTIVES DE CERTIFICATION TRACK AU NIVEAU NATIONAL

Les aidants, pour la plupart des femmes, travaillant dans le système de soins permanent en Autriche doivent suivre une formation minimum de 200 heures ou accompagner le bénéficiaire de soins pendant au moins six mois. Dans le passé, il n'existait pas de contrôle qualité du système de soins de 24h, et les aidants n'avaient que très peu d'opportunités d'emploi dans leur pays d'origine (beaucoup venant de pays frontaliers d'Europe de l'est) (forquality.eu 2015b, 11). La certification TRACK pourrait constituer une solution intéressante pour permettre à ce large groupe d'aidants de faire reconnaître leurs aptitudes et compétences.

De plus, on s'attend à une pénurie d'aidants à domicile dans les années à venir en Autriche, surtout parmi les travailleurs qualifiés (eurofound 2013, 18). C'est pourquoi une certification attestant les compétences acquises à travers le travail d'aidant pourrait constituer un premier pas vers la certification de l'aidant.

En conséquence, une politique particulière du marché du travail, visant à améliorer les qualifications des employés peu qualifiés du secteur sanitaire et social, a été mise en œuvre par le Ministère du Travail. Le programme non seulement permet à ces personnes de devenir plus qualifiées, mais il tend aussi à favoriser l'insertion des participants grâce à l'accès à des emplois plus qualifiés. Les métiers soutenus par ce programme sont par

exemple ceux d'auxiliaires de soins pour lesquels on a besoin de plus de travailleurs qualifiés.⁵⁵

PROFESSIONS DU SECTEUR DES SOINS QUI PEUVENT ETRE ASSOCIEES AUX CERTIFICATIONS TRACK

Les lois régissant les métiers du secteur social et des soins relèvent de la compétence des régions autrichiennes. Les programmes de formation et les profils professionnels relatifs à ce secteur ont cependant été harmonisés dans le cadre de l'accord sur les métiers du secteur social et des soins à la personne signé entre le gouvernement fédéral et les régions, conformément à l'Art. 15a de la Loi Constitutionnelle Fédérale (*Bundes-Verfassungsgesetz*). Les métiers du secteur social et des soins pouvant se rattacher à la certification TRACK sont les suivants :

- Travailleurs sociaux et accompagnants qualifiés spécialisés dans les services aux personnes âgées
- Travailleurs sociaux et accompagnants spécialisés dans les services aux personnes âgées
- Aides à domicile
- Auxiliaires de soins
- Travailleurs sociaux et accompagnants qualifiés spécialisés dans les services aux personnes âgées

De même, la formation d'aide-soignant fait partie intégrante du parcours de formation des travailleurs sociaux et accompagnants qualifiés spécialisés dans les services aux personnes âgées ainsi que celle des travailleurs sociaux et accompagnants spécialisés dans les services aux personnes âgées (BMG 2016, 88). Ainsi, elle peut servir de passerelle vers le programme TRACK.

RECOMMANDATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE AU NIVEAU NATIONAL⁵⁶

La stratégie nationale de validation, toujours en cours d'élaboration, servira à définir les structures organisationnelles et un plan de mise en œuvre détaillé. Auparavant, le "paysage de validation" était fragmenté en Autriche, et satisfaisait les besoins des différents secteurs et groupes cible. La stratégie nationale de validation permettra de clarifier les concepts et les définitions, et donnera un aperçu des modalités de validation existantes (Commission Européenne, et al. 2016a, 1f.). Elle devrait donc s'avérer utile pour faire progresser la validation dans le domaine des soins (informels).

En Autriche, il existe une distinction entre les politiques sociales et les politiques sanitaires et différents ministères, l'état fédéral et les régions sont impliqués dans les décisions. Par rapport à d'autres pays, l'Autriche a une position intermédiaire concernant la

⁵⁵ Cf.:

https://www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/2/5/2/CH3434/CMS1450440107704/arbeitsmarktpolitik_basisbericht_2013_2014.pdf s. 123 (2016-12-01)

⁵⁶ Vu qu'aucun atelier expert n'a été organisé en Autriche (l'Autriche n'étant pas un pays pilote), les recommandations suivantes s'appuient sur les recherches documentaires et observations faites durant la rédaction de ce rapport.

responsabilité principale en termes de soins : elle se situe entre le modèle Nordique où la responsabilité individuelle est élevée et le gouvernement joue un plus grand rôle dans l'offre de services, et le modèle méditerranéen où la responsabilité de la famille est forte. Néanmoins elle se rapproche davantage de ce dernier modèle.

Une nouvelle loi récemment adoptée dans le domaine de la santé (GuK-Nouvelle 2016) vise à apporter une plus grande perméabilité aux personnes travaillant dans le secteur des soins et à leur donner la possibilité de choisir entre une formation d'une durée de 1 an (auxiliaire de soins), de 2 ans (auxiliaire professionnel de soins), ou 3 ans (service de haut niveau de soins, y compris les soins infirmiers). Les formations sont compatibles entre elles et l'auxiliaire de soins n'a besoin d'effectuer qu'une année supplémentaire pour finir sa formation d'auxiliaire professionnel de soins.⁵⁷

De plus, fin octobre 2016, une nouvelle réglementation⁵⁸ a été adoptée concernant les professions d'auxiliaires dans le domaine des soins à la personne. C'est la première fois qu'un décret comprend une partie consacrée à la validation des compétences acquises de manière non formelle et informelle et stipule que ces compétences doivent être reconnues si :

- Elles peuvent être vérifiées à l'aide d'une procédure de validation recommandée ;
- Leur équivalence avec des compétences acquises durant la formation d'auxiliaire de soins peut être déterminée.

D'avantage d'informations sur ces procédures de validation et leur mise en place dans le futur n'étaient pas disponibles au moment de la finalisation de ce rapport (juillet 2017), mais il s'agit de toute évidence d'un domaine qui est appelé à se développer et qui devrait connaître une intensification de ses activités.

Nous devons en conclure que dans l'ensemble, la certification des aptitudes et compétences acquises de manière non formelle et informelle dans le secteur des soins risque d'être assez difficile au niveau national en Autriche, même si les évolutions récentes dans ce domaine démontrent que ce sujet devient de plus en plus important (aussi dû à l'anticipation de la pénurie de main d'œuvre).

Le développement du CNC autrichien se concentre essentiellement sur les qualifications formelles acquises ; les aptitudes et compétences acquises de manière non formelle et informelle ne sont pas prises en compte dans la première vague de référencement dans le CNC. Les dispositifs (Korridor) 2 et 3 traitant des aptitudes et compétences acquises de manière non formelle et informelle sont en cours d'élaboration. Il sera intéressant de voir comment cette intégration au CNC sera effectuée (probablement en 2017). Les premières méthodes et procédures de reconnaissance des aptitudes et compétences sont

⁵⁷ Cf. : http://erwachsenenbildung.at/aktuell/nachrichten_details.php?nid=11456 (2017-03-20)

⁵⁸ "Verordnung der Bundesministerin für Gesundheit und Frauen über Ausbildung und Qualifikationsprofile der Pflegeassistentenberufe (Pflegeassistentenberufe- Ausbildungsverordnung – PA-PFA-AV; Décret du Ministère de la Santé et des Femmes sur la formation et les profils de compétence des métiers d'auxiliaires de soins)"

actuellement testées mais la majeure partie de ce travail n'est pas encore ouvert au public et ne se matérialisera que dans les mois (et même probablement dans les années) à venir.

En résumé, on peut mettre en évidence les différentes options suivantes pour les aidants informels en Autriche ayant participé au programme de formation TRACK :

- Les aidants informels participent au programme de formation TRACK et ne souhaitent pas suivre d'autres formations ni de cours ;
- Les aidants informels participent au programme de formation TRACK et souhaitent suivre d'autres formations et d'autres cours :
 - Ils peuvent commencer par faire reconnaître leurs compétences acquises grâce au programme de formation TRACK en passant par les procédures sans engagement (*Verfahren ohne Verbindlichkeit*) qui ne conduisent à aucune qualification réglementée, comme le Passeport Autrichien du Volontaire (voir ci-dessus). Ou ils peuvent faire reconnaître leurs compétences en passant par les procédures avec engagement (*Verfahren mit Verbindlichkeit*) qui conduisent à une qualification réglementée, un certificat ou une certification formelle, comme l'admission exceptionnelle à l'examen de fin d'apprentissage, Kompetenz mit System ou Vous avez des compétences ! (Du kannst was !). La dernière option étant plus compliquée et plus chronophage que la première ;
 - Ils peuvent se diriger vers des programmes de formation souples et sélectionner l'une des offres existantes, comme les programmes menés par Caritas et Rotes Kreuz ;
 - Ils peuvent suivre un parcours de formation complet d'auxiliaire de soins (*Pflegeassistentenz*) et, s'ils le souhaitent, poursuivre avec une formation d'auxiliaire qualifié de soins (*Pflegefachassistentenz*) ou même une formation de services de haut niveau de soins infirmiers et à la personne (*gehobener Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege*) ;
- Les aidants informels qui ne souhaitent pas suivre d'autres formations ni de cours tirent tout de même parti du programme de formation TRACK car il regroupe beaucoup d'informations différentes sur des sujets clés touchant à la démence. De plus, l'importance de la sensibilisation et de la responsabilisation ne doit pas être sous-estimée : les aidants informels ne sont souvent pas conscients des savoirs et compétences qu'ils ont déjà acquis à travers leur travail, combien leur travail est important et tout ce qu'ils accomplissent – et il est crucial de reconnaître leur expérience et leur savoir-faire.

6. FRANCE

INTRODUCTION ET BREF APERÇU

La France est le pays européen avec l'expérience la plus longue dans le domaine de l'identification, l'évaluation et la validation des acquis non formels et informels. Le système de validation des acquis non formels et informels est bien établi et s'appuie sur un cadre légal complet, dans lequel les aspects de procédures judiciaires et relatifs à la pratique sont pris en compte (Gaylor et al. 2015, 41). Il s'appuie également sur une longue expérience de bonnes pratiques dans le domaine de l'identification et de la reconnaissance des compétences acquises au préalable et de l'expérience professionnelle (Commission Européenne, et al. 2014f, 3).

Les aspects les plus importants de la base juridique concernant la validation des acquis non formels et informels sont les suivants :

- Equivalence avec des certifications formelles ;
- Droit individuel à la validation avec ou sans certification ;
- Encadrement juridique de tous les éléments clés du processus de validation ;
- Eligibilité à toutes les certifications répertoriées dans le RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles) ;
- Législation nationale pour les aspects concernant la pratique ;
- Usage volontaire ; (Gaylor et al. 2015, 44)

Une étape déterminante du système français de validation est la Validation des Acquis de l'Expérience, ou VAE, mise en place en 2002. La VAE a créé un type de procédure de validation applicable dans tous les secteurs de la formation et de l'éducation et a été introduite en même temps que la Loi de Modernisation Sociale, qui donne la possibilité à toute personne d'obtenir une certification grâce à la validation de ses connaissances acquises en dehors du système scolaire, de la formation professionnelle et de la formation continue. (Damesin et al. 2014, 104).

Les certifications pouvant être acquises grâce à la validation sont toutes décrites dans le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP), qui va de pair avec le Cadre National de qualification français. Le CNC français a une fonction de réglementation importante et est bien établi. Il regroupe trois types de certifications : certificats de qualification professionnelle et diplômes délivrés par les ministères français en coopération avec les partenaires sociaux et l'intermédiaire des Commissions Professionnelles Consultatives (CPC), certifications professionnelles par secteur sous la responsabilité des partenaires sociaux sans l'intervention des Commissions Professionnelles Consultatives, et certificats délivrés par les chambres, les établissements publics et privés en leur nom propre (ils sont enregistrés sur demande après expertise, consultation et s'ils répondent aux critères stricts de qualité pour leur intégration au CNC (EC, Cedefop, ICF 2016d, 10).

D'après le rapport d'inventaire européen pour la France, la demande de VAE concerne surtout un panel limité de certifications, beaucoup d'entre elles relevant du secteur sanitaire et social. La procédure de VAE est particulièrement intéressante pour le secteur des services à la personne et d'aide à domicile, le besoin de main d'œuvre étant important dans ce secteur et les employés (essentiellement des femmes) étant généralement peu ou pas qualifiés alors que ces qualifications formelles sont très demandées dans ce secteur largement tributaire des certifications (Damesin et al. 2014, 107).

Dans les Yvelines, un département de la région d'Ile de France, un projet collectif a été lancé en 2015. Tous les acteurs régionaux des secteurs de la santé et des services sociaux y ont participé, étant donné que l'analyse régionale a montré un besoin de qualifications dans ce secteur et la présence de problèmes pour recruter des personnes ayant les qualifications nécessaires (satisfaisant les exigences minimums pour obtenir des qualifications dans ce secteur). En coopération avec le Service pour l'Emploi, les candidats à la procédure de validation ont été identifiés et sélectionnés en fonction des critères de sélection, tels qu'un degré de motivation élevé et au moins trois ans d'expérience de terrain. Les enseignements tirés de ce projet et d'une initiative de validation similaire réalisée en 2014 (pendant laquelle 75 % des candidats ont obtenu un emploi entre trois et six mois après la validation) ont montré que l'établissement d'un lien étroit entre les initiatives de validation et les besoins du marché du travail d'un secteur représente un facteur de réussite. (Cedefop 2016, 16).

D'après le Panorama des Compétences de l'UE concernant la France, assistant à domicile est le métier avec les meilleures projections de création nette d'emplois (159 000) pour la période 2012-2022. Au vu de ces chiffres et du fait que la formation professionnelle continue, le bilan de compétences et la VAE sont bien établis en France, notamment dans le secteur sanitaire et social, l'offre de formation à distance et de certification TRACK est susceptible de susciter l'intérêt général. Pour les aidants informels, le métier le plus adapté pour faire leur entrée sur le marché du travail est assistant(e) de vie. IPERIA, en tant que coordinateur de projet, est certificateur officiel et responsable des procédures de VAE pour le métier d'assistant(e) de vie. IPERIA peut fournir des informations sur les parcours de certification possibles après la certification TRACK. Les aidants informels peuvent en effet suivre ensuite une autre formation professionnelle, pour devenir par exemple assistant(e) de vie.

CADRE JURIDIQUE ET POLITIQUE DE VALIDATION

En France, le système de validation est bien développé et s'appuie sur un cadre légal complet. Le dispositif de validation principal pour la validation des acquis informels et non formels est la **Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)**, introduite en 2002 par la Loi de modernisation sociale. Toute personne avec au moins 3 ans d'expérience de travail rémunéré, non rémunéré ou bénévole a le droit faire valider ses compétences acquises de manière non formelle et informelle (Gaylor et al. 2015, 41). La VAE peut délivrer l'intégralité de la certification ou seulement des unités d'une certification (Cedefop 2008b, 26).

La Loi de Modernisation Sociale établit non seulement le cadre juridique pour le droit individuel à la participation aux démarches de validation mais elle régleme également d'autres parties importantes du processus de validation : orientation, financement et devoirs institutionnels. La démarche de validation est une démarche volontaire conduisant à l'acquisition d'une certification officielle équivalente à celles de l'enseignement professionnel classique. Un certain nombre de profils de référence, à savoir toutes les qualifications reconnues enregistrées dans le Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ainsi que d'autres qualifications reconnues à l'intérieur d'un secteur, constituent la base de la validation des acquis non formels et informels en France. Le droit individuel au bilan de compétences, qui ne conduit pas nécessairement à une certification, est également encadré par des dispositions juridiques. (Gaylor et al. 2015, 41).

Une des toutes premières avancées dans ce domaine remonte à 1934 lorsqu'une loi a permis aux individus d'obtenir un diplôme d'ingénieur sur la base de leur expérience professionnelle (Cedefop 2008b, 26).

Plus tard, la loi sur le **bilan de compétences** adoptée en 1985 a introduit la validation des aptitudes professionnelles acquises en dehors du système d'enseignement traditionnel. Le bilan de compétences aide les employés à prendre conscience de leurs compétences personnelles et professionnelles, ainsi que de leur motivation. Cette prise de conscience leur permet d'accroître ensuite les perspectives et les opportunités d'évolution de carrière (Wallner 2002, 75).

En 1992, la législation a élargi le champ de la Validation des Acquis Professionnels (VAP) en rattachant directement les compétences acquises par l'expérience professionnelle aux systèmes nationaux de certifications. Cette approche garantit l'égalité juridique entre les compétences acquises dans le système d'enseignement et de formation traditionnel et celles acquises en dehors de ce système. (Wallner 2002, 76).

En 2002, une nouvelle loi et différents décrets ont représenté une autre avancée majeure pour le système français de validation, en créant un type de processus de validation applicable dans les différents secteurs de formation et d'enseignement : la **Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)** (Commission Européenne, et al. 2014f, 4). La VAE a été introduite en même temps que la **Loi de Modernisation Sociale** et complétée par d'autres lois comme la Loi de Décentralisation de 2004, ainsi que de nombreux accords entre les secteurs professionnels et les entreprises (Unesco 2015b, 13). La loi de Modernisation Sociale offre la possibilité d'acquérir la totalité d'une certification par la validation d'acquis hors système d'enseignement scolaire, professionnel, et de formation continue. (Annen, Schreiber 2011, 143).

Les décrets passés après la Loi de Modernisation Sociale de 2002 sont particulièrement importants car ils définissent les normes de qualité pour les différents aspects du processus de validation : *Décret No 2002-590 relatif à l'application de la VAE par les établissements d'enseignement supérieur*, *Décret No 2002-615 relatif à l'application de la VAE pour la délivrance d'une certification professionnelle*, le *Décret No 2002-617 régleme la mise en*

place du RNCP et les modalités d'enregistrement ainsi que la composition, tâches et méthodes du CNC; le Décret No 2002-795 définit les conditions d'octroi d'un congé de formation pour la certification des compétences acquises au préalable (Annen, Schreiber 2011, 148).

En 2002, la mise en place de la **Commission Nationale de la Certification Professionnelle**, (CNC⁵⁹) et du **RNCP** symbolise l'établissement du Cadre National de Certification français (Cedefop 2012b, 93).

Le **CNC français** compte parmi la première génération de cadres de certifications européens. Par rapport aux autres CNC européens, il est moins complet et met clairement l'accent sur les certifications techniques et professionnelles (y compris les certifications de l'enseignement supérieur à visée technique et professionnelle). Le CNC français a une fonction de réglementation importante et est bien établi. (Cedefop 2012b, 93).

Il regroupe trois types principaux de certification :

- Les certificats de qualification professionnelle et diplômes délivrés par les ministères français,⁶⁰ en coopération avec les partenaires sociaux et l'intermédiaire des Commissions Professionnelles Consultatives (CPC), sont automatiquement enregistrés ;
- Les certifications professionnelles par secteur sous la responsabilité des partenaires sociaux sans l'intervention des Commissions Professionnelles Consultatives, mais où il n'y a pas de CPC en place ;
- Les certificats délivrés par les chambres, les établissements publics et privés en leur nom propre sont enregistrés sur demande après expertise, consultation et s'ils répondent aux critères stricts de qualité pour leur intégration au CNC ;

(Cedefop 2012b, 27)

En 2010, le CNC et sa structure à cinq niveaux ont été référencés au CEC. Les niveaux du CNC comme ceux du CEC sont clairement indiqués dans les bases de données et les suppléments aux certificats et diplômes (UNESCO, ETF, Cedefop 2015, 119). La transition de la structure à cinq niveaux du CNC français vers la structure à huit niveaux du CEC est prévue mais aujourd'hui (automne 2016), la date de cette transition n'est pas connue (Cedefop 2012b, 93).

La loi n° 2004-391 du 4 mai 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social contient l'obligation nationale de garantir la formation toute au long de la vie et le **droit individuel à la formation** (le DIF) à tous les salariés ainsi que le **droit au bilan de compétences**. Elle est en faveur des mesures pour l'éducation et la formation de groupes spécifiques et prévoit une augmentation de la contribution obligatoire des employeurs à un organisme collecteur paritaire pour le financement de la formation professionnelle continue (Schreiber-Barsch 2015, 31).

⁵⁹ Le CNC, composé de représentants ministériels, partenaires sociaux, experts et représentants des Chambres de Commerce et de Régions, a pour objectifs majeurs : l'établissement et le maintien du RNCP ; la supervision de la réforme et la mise à jour des certifications (diplômes et certificats) sur la base des développements dans le domaine de l'éducation et du marché du travail ; la mise à disposition de recommandations auprès d'organismes délivrant des certifications professionnelles et d'informations sur la relation entre les différents types de certifications (Ottero, McCoshan, Junge 2005, 109).

⁶⁰

En 2009, le DIF a été consolidé par la **Loi 2009-1437 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie**. Le **Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie** a été fondé dans le but de soutenir la coordination sur le terrain entre l'Etat, les conseils régionaux et les partenaires socio-économiques (ibid., 32).

En 2014, la **Loi no 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale** a remplacé le **Droit Individuel à la Formation** par le **Compte Personnel de Formation** – le CPF – qui est utilisé depuis 2015 pour rendre compte de la carrière professionnelle et des périodes de chômage d'une personne tout au long de sa vie. Le Compte Personnel de Formation est crédité d'un maximum de 150 heures sur une période de neuf ans (ibid.).

De surcroît, le **Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles** (le CNEFOP) a été créé pour remplacer le *Conseil National de l'Emploi* et le *Conseil pour la Formation tout au long de la vie* (ibid.). Le CNEFOP est responsable de la coordination et l'évaluation des politiques de l'emploi, de la formation professionnelle de base et continue, de l'orientation, et de l'orientation tout au long de la vie (ILO 2015, site web Normlex).

PROCEDURES ET NORMES

La France a un large dispositif de validation en place qui comprend tous les domaines d'apprentissage et éducatifs. La formation et l'enseignement professionnels sont en grande partie contrôlés de manière centralisée et s'appuient sur une base légale complète pour la validation des compétences non formelles et informelles acquises. La participation au processus de validation est volontaire et les personnes recherchant seulement la confirmation de leurs compétences sans nécessairement viser une certification formelle, ont la possibilité de faire valider et confirmer leurs compétences sous la forme d'un portfolio certifié (*bilan de compétences*) (Gaylor et al. 2015, 40).

Les certifications délivrées grâce à la VAE ont la même valeur que celles délivrées par l'enseignement et la formation formels. Le cadre juridique complet et la formalisation des résultats de la validation dans différents domaines (métiers, emploi, bénévolat, etc.) aident à établir des équivalences entre les qualifications obtenues dans un contexte non formel ou informel, ou par l'expérience professionnelle, et les qualifications formelles. (Gaylor et al. 2015, 41).

En France, des approches **sommatives et formatives** sont utilisées pour la prise en compte de l'apprentissage informel et non formel⁶¹ :

⁶¹ La Norvège et la Suisse ont développé des approches formatives parallèlement aux approches sommatives, basées sur la certification (Cedefop 2008b, 14f).

Le **bilan de compétences**⁶² est un processus **formatif** d'identification, d'analyse et de représentation des compétences professionnelles et non-professionnelles acquises par un individu. Il est ainsi contemplé par des dispositifs législatifs en tant que dispositif d'évolution professionnelle mais ne donne pas droit à un diplôme ou certification de compétences, étant plutôt un dispositif d'accompagnement.

Les bilans de compétence sont réalisés par des organismes accrédités spécifiques mais aucune exigence en termes de méthodes utilisées pour le bilan de compétences n'est définie par la loi. Dans la pratique, un large éventail de méthodes sont utilisées. Ceci s'explique d'abord par le fait que le groupe cible est très hétérogène, et que d'autre part, les consultants sont issus de parcours différents. La gestion de documents de synthèse utilisés pour documenter les compétences des candidates s'est avéré être problématique, particulièrement en ce qui concerne l'utilisation et la divulgation des résultats (Biffl et al. 2012, 100).

La **VAE** est un processus **sommatif** ayant pour but la reconnaissance formelle. Elle constitue une extension de la validation de celle des acquis professionnels, **VAP**⁶³. La VAE comprend la validation de compétences acquises dans le secteur privé et le secteur bénévole et permet de valider des parties d'une certification ou sa totalité (diplôme professionnel ou universitaire). La validation partielle doit être complétée par une validation des compétences manquantes dans les cinq années suivantes. (Annen, Schreiber 2011, 143).

Toute personne justifiant d'au moins trois ans d'activité salariée, non salariée, ou bénévole a le droit de faire évaluer son expérience et ses acquis⁶⁴. La VAE en tant que droit individuel est étroitement liée au droit individuel à la formation, le DIF, qui s'adresse à tous les employés quel que soit leur niveau de qualification ou de compétences (Commission Européenne, et al. 2014f, 3 ; Commission Européenne ; EACEA ; Eurydice 2015, 121).

Comparable à la procédure de la VAP, la **VAE** utilise un portfolio ou dossier dans lequel le parcours professionnel, l'expérience professionnelle, et les activités de l'individu sont décrits en détail. Le dossier est évalué par un jury auquel il est présenté dans le cadre d'un d'entretien. A partir de ce dossier et des résultats de l'entretien, le jury décide de la délivrance ou non du diplôme ou du certificat, et si oui, si elle sera partielle ou intégrale. (Biffl et al. 2012, 99). Les diplômes, certificats et certifications décernés ne contiennent aucune mention de s'ils ont été acquis par VAE ou par voie « traditionnelle ». (Annen, Schreiber 2011, 144).

⁶² D'après la Commission Européenne et le Cedefop, le bilan de compétences ne peut être considéré comme procédure de validation dans le sens où il ne débouche pas sur une certification (Commission Européenne, et al. 2014f, 3f).

⁶³ La *Validation des acquis professionnels (VAP)* a pour but la reconnaissance de l'expérience professionnelle et personnelle pour permettre l'accès à des programmes d'enseignement supérieur sans avoir le diplôme ou titre normalement requis (Commission Européenne, et al. 2014f, 3f).

⁶⁴ Annen et Schreiber soulignent que le concept clé de « savoirs basés sur l'expérience » est essentiel pour la reconnaissance de l'expérience acquise dans l'exercice d'activités professionnelles ou bénévoles en France (Annen, Schreiber 2011, 148).

LES CINQ ETAPES DE LA PROCEDURE DE VAE COMME DEFINIE PAR LA LOI

1. Informations sur la procédure de VAE disponibles dans les centres régionaux, à travers les systèmes d'information nationaux (par exemple www.vae.gouv.fr) et les organismes de formation.
2. Décision sur le bien-fondé de la demande. Le jury vérifie si le candidat justifie d'au moins trois ans d'expérience professionnelle et compare la durée de l'expérience professionnelle avec le contenu de la certification.
3. Les candidats créent un dossier contenant la description de leur expérience professionnelle (différents justificatifs). Pendant cette phase, le candidat a la possibilité d'être accompagné dans ses démarches et de recevoir des aides financières.
4. Entretien : le jury ou le candidat peut demander un entretien ; L'entretien n'est obligatoire que dans l'enseignement supérieur.
5. La considération et la décision du jury dépendra du dossier et de leurs observations. (Annen, Schreiber 2011, 143f)

Les procédures de VAE s'appliquent à tous les titres et les diplômes reconnus en France. Les certifications officiellement reconnues comprennent les certifications de l'enseignement supérieur, considérées comme des **Certifications Professionnelles** et sont délivrées par les établissements de l'enseignement supérieur ou autres établissements éducatifs agréés par le Ministère. Elles doivent être enregistrées au RNCP, tout comme les certifications sectorielles des OF, les **Certificats de Qualification Professionnelle** (CQP) (Commission Européenne, et al. 2014f, 5).⁶⁵

Tandis que le cadre juridique de la VAE définit les paramètres généraux, il incombe à chaque autorité compétente délivrant les titres figurant dans le RNCP –c'est le cas des Ministères, des chambres de commerce, des chambres de métiers, des universités – d'élaborer et de faire appliquer les règles et les procédures spécifiques à chacun. C'est la raison pour laquelle il existe un large éventail de certifications pour les diverses pratiques, méthodologies, dans la coopération entre les parties prenantes, les cultures de travail et de RH, ainsi qu'en termes de mesures politiques relatives au marché du travail, aussi bien au niveau des prestataires qu'au niveau local et régional en France (Commission Européenne, et al., 2014f, 4).

Les pratiques de VAE sont différentes selon le ministère qui délivre la certification. Par exemple, pour un diplôme du Ministère de l'Education, le dossier utilisé pour apporter la preuve du savoir-faire des candidats est très académique et les candidats doivent décrire ce qu'ils sont capables de faire à l'aide d'un vocabulaire bien choisi. Pour l'obtention d'une certification du Ministère du Travail, les candidats doivent démontrer leurs aptitudes et compétences dans un contexte professionnel (Damesin et al. 2014, 52).

⁶⁵ Seulement pour certaines professions réglementées des équivalences ne peuvent être délivrées par VAE, car il est illégal d'exercer ces professions sans la qualification correspondante (Commission Européenne, et al. 2014f, 3).

Cela signifie que les candidats faisant une demande auprès du Ministère du Travail constituent un *Dossier de synthèse de pratique professionnelle* décrivant leur expérience. Ils sont ensuite observés lors d'une mise en situation professionnelle, puis sont interrogés par un jury. Pour les certifications sous la responsabilité d'un autre ministère, les candidats doivent déposer leur demande auprès du ministère dont dépend la profession en question (le Ministère de la Santé, le Ministère de l'Education,) et doivent préparer un dossier au cas où leur demande serait acceptée. L'évaluation du dossier et la validation des compétences des candidats sont réalisées à l'aide de tests et d'un entretien avec un jury (composé de professeurs et de formateurs) organisés dans un établissement agréé. (Gaylor et al. 2015, 48). A ce stade, les candidats ont légalement le droit de prendre un congé de 24 heures et de bénéficier de l'accompagnement d'une structure habilitée. (Damesin et al. 2014, 105).

PARTICIPATION AUX PROCEDURES DE VAE

Selon une étude de 2015, 65.000 personnes font chaque année une démarche de VAE et 30.000 certifications totales sont accordées (Gaylor et al. 2015, 48).

Table 1: Nombre de VAE et de VAP 85

Participation	Nombre
Bénéficiaires de VAE de 2002 à 2012	250 000
Demandes de VAE par an	60 000 – 65 000
VAE octroyées pour une validation totale	30 000
Enseignement supérieur : demandes de VAE en 2011	4300
Enseignement supérieur : octroyées pour une validation totale ou partielle en 2011	Plus de 4000
Enseignement supérieur : VAP 85 accordées donnant droit à l'inscription dans des établissements supérieurs	12 000

Source : Inventaire européen, country report for France (Commission Européenne, et al. 2014f, 4)⁶⁶ ; propre représentation.

Annen et Schreiber soulignent que le concept de la VAE inspire de plus en plus la confiance du public, comme en témoigne le nombre grandissant de candidats à la VAE ces dernières années, ceci même si beaucoup de français ont tendance à accorder plus de valeur aux certifications acquises de manière formelle qu'à celles validées par une VAE. Elles remarquent également que, par rapport au nombre total de certifications en France (1,5 million par an) et aux 300 000 certifications attribuées par an dans le secteur de la formation continue, la part de certifications par VAE est plutôt basse. Les auteurs font aussi

⁶⁶ N.B. : les informations sur les candidats à la VAE par an sont basées sur DARES et ne prennent en compte que les candidatures ayant été soumises à la première vérification d'éligibilité (Commission Européenne, et al. 2014f, 4). Le rassemblement de données sur les flux de bénéficiaires de VAE est effectué par DARES -la direction de la recherche du Ministère du Travail- tandis que la DEPP -la Direction de l'Evaluation, de la Prospective, et de la Performance- du Ministère de l'Education Nationale réalise des enquêtes annuelles sur les activités de la DAVA, relative aux certifications d'Etat technologiques et professionnelles (niveau secondaire et tertiaire) et aux procédures de VAE gérées par les établissements de l'enseignement supérieur (Commission Européenne, et al. 2014f, 17).

référence au fait que la VAE est plus utilisée dans le secteur sanitaire et social et plutôt par les femmes⁶⁷ (Annen, Schreiber 2011, 144).

D'après le rapport de l'inventaire européen sur la France, la demande de VAE se concentre sur un panel limité de certifications, pour la plupart dans le secteur sanitaire et social. En 2012, par exemple, 9 des certifications les plus demandées sur 10 dans le cadre de la VAE relevaient du secteur sanitaire et social et représentaient 47,8 % des demandes de VAE évaluées par les jurys (Commission Européenne et al. 2014f, 4).

En 2012, les trois certifications le plus souvent demandées par les candidats à une VAE étaient :

- Le diplôme d'Etat d'aide-soignant (DEAS) : 6050 candidatures évaluées (12,4 % du nombre total) ;
- Le diplôme d'Etat d'auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS) : 4506 candidatures évaluées (9,3 du nombre total) ;
- CAP petite enfance : 3133 candidatures évaluées (6,4 % du nombre total); (Cedefop 2016, 22)

Le niveau de certification le plus élevé pour les employés du secteur des services à la personne à domicile est le Diplôme d'Etat auxiliaire de vie sociale (DEAVS) de niveau 2, détenu par environ 30 % des employés. Cette certification est exigée pour l'exercice de toute profession liée aux soins (sauf pour les tâches simples comme le ménage). Pour les personnes directement employées par des particuliers, aucune certification minimum n'est requise. Le DEAVS peut être obtenu par le biais de la formation professionnelle et par la reconnaissance de l'expérience professionnelle (forquality 2015b, 10).

D'après un rapport interne de données recueillies par IPERIA, un organisme certificateur du secteur social et des soins à la personne, sur 13 876 candidats ayant fait une demande de certification entre 2010 et août 2014, 8 614 candidates l'ont obtenu. Les certifications accordées se répartissaient comme suit⁶⁸:

- Assistants de vie : 4 207 (48,83 %);
- Employés de maison : 3 481 (40,41 %);
- Assistants maternels : 926 (10,74 %);
- Au total 4 392 candidats avaient bénéficié d'une certification partielle en 2014.

Les données ci-dessus démontrent que la procédure de VAE est particulièrement intéressante dans le secteur des **services à domicile et à la personne**. Ceci est dû au fait que ce secteur connaît des besoins importants de recrutement, et que les employés (majoritairement des femmes) ne possèdent généralement que peu ou pas de qualifications formelles dans un secteur où pourtant des qualifications sont exigées et qui dépend largement des certifications (Damesin et al. 2014, 107).

⁶⁷ Ce recours accru des femmes à la VAE peut néanmoins s'expliquer par le fait que plus de femmes travaillent dans les secteurs où la VAE est la plus utilisée (ex. : le secteur sanitaire et social). Damesin et al. soulignent plus particulièrement que dans le contexte de la VAE pour les métiers liés à la petite enfance et à la santé, les emplois de ces secteurs sont traditionnellement occupés par des femmes peu qualifiées et qui peuvent tirer parti de la validation (Cedefop 2016, 18).

⁶⁸ Source : rapport interne d'IPERIA, données et informations.

DEFIS A RELEVER

Le Cedefop et la Commission Européenne indiquent que même si le dispositif de VAE français est relativement bien développé, il doit encore être amélioré : l'accès à la validation devrait par exemple être plus grand, la procédure devrait être plus transparente, la durée de la procédure plus courte, et son utilisation devrait être étendue à plus de certifications. L'inventaire européen sur la validation des acquis non formels et informels en France met en évidence le fait que le potentiel de la VAE n'est pas assez exploité dans le sens où elle pourrait s'adresser à plus de groupes d'utilisateurs différents et s'attacher davantage à avoir un impact positif sur l'individu par le biais de l'estime de soi, la participation à la formation tout au long de la vie, l'employabilité et les perspectives de carrières (Commission Européenne, et al. 2014f, 4).

Selon Biffi et al., la France est notamment confrontée à des problèmes concernant la crédibilité des diplômes et l'accès à la validation pour tout le monde dans le cadre de l'application de la VAE (Biffi et al. 2012, 99).

L'Institut Syndical Européen souligne qu'une grande partie de la population active continue à être peu qualifiée, et que la formation continue ne conduit pas toujours à la certification (Damesin et al. 2014, 37).

NORMES

Le **RNCP** (Répertoire National des Certifications Professionnelles) existe depuis 2002. C'est un répertoire national qui enregistre, énumère et décrit systématiquement les diplômes, certificats et qualifications pouvant être obtenus par la VAE. Comme le Cadre National de Certification, ce répertoire peut être considéré comme cadre de référence pour les compétences acquises de manière informelle (Annen, Schreiber 2011, 148).

D'après les informations données sur le site du CNCP, le RNCP a pour objet de

*tenir à la disposition des personnes et des entreprises une information constamment à jour sur les diplômes et les titres à finalité professionnelle ainsi que sur les certificats de qualification figurant sur les listes établies par les commissions paritaires nationales de l'emploi des branches professionnelles.*⁶⁹

Les certifications enregistrées dans le Répertoire sont reconnues sur l'ensemble du territoire national et sont décrites en détail, classées en catégories : activités ciblées, secteurs d'activités, éléments de compétence acquis, modalités d'accès, niveaux, etc.⁷⁰

A chaque certification correspondent des **référentiels de certification**, qui décrivent les aptitudes, savoirs et savoir-faire. Ils sont définis par rapport aux fonctions et tâches propres à un métier (**référentiels d'activités**). Concernant les certifications techniques et professionnelles (responsabilité du Ministère de l'Education Nationale), les référentiels sont mis à jour régulièrement par les **Commissions Professionnelles Consultatives**, qui sont

⁶⁹ Source : <http://www.rncp.cnpc.gouv.fr/grand-public/qualificationsFramework> (2016-09-13)

⁷⁰ Source : <http://www.rncp.cnpc.gouv.fr/grand-public/qualificationsFramework> (2016-09-13)

également chargées des diplômes de technicien supérieurs et des diplômes technologiques délivrés par les universités (Commission Européenne, et al. 2014f, 7).

FINANCEMENT

Outre le droit individuel à la validation, il existe d'autres aspects à considérer dans le processus de validation, **juridiquement encadré** en France, comme par exemple le financement, l'orientation et la responsabilité institutionnelle (Gaylor et al. 2015, 41). La procédure de VAE est définie par la loi comme une partie de la formation professionnelle continue. Le Code du Travail prévoit que les coûts engendrés par la VAE soient pris en charge selon les directives de la formation continue. (Bertelsmann 2015, 254).

Dans la plupart des pays européens, les **entreprises contribuent** à la totalité ou partiellement au financement de la validation des employés (Gaylor et al. 2015, 55). Selon Schreiber-Barsch, en France, les entreprises sont clairement les financeurs principaux de la formation continue ; les dépenses totales consacrées à la formation continue étant deux fois plus élevées (2010 : 1,6 % des coûts salariaux totaux) que dans l'ensemble de l'UE (0,8 %). Le principe directeur du système de financement français pouvant être qualifié d'approche où on « forme ou paie »⁷¹ (Schreiber-Barsch 2015, 35).

Les fonctionnaires, concernés par la VAE, sont soit payés par l'Etat, une autorité régionale, ou une autre administration publique. Même chose pour le personnel des ministères responsables de la VAE. Cela signifie que les services proposés par les institutions publiques ne sont jamais facturés en totalité, mais les services d'orientation, d'accompagnement, de formation et d'éducation venant des institutions publiques ne sont pas gratuits. Le financement varie en fonction de l'institution en charge de la validation et de la certification, et du statut de la personne (employé(e)), sans emploi, indépendant) (Bertelsmann 2015, 254).

Les dépenses pour les procédures de VAE concernent :

- L'organisation de la procédure de validation, les frais d'inscription pour la candidature et son évaluation, l'organisation des entretiens avec le jury, la rémunération des membres du jury, les coûts administratifs ...
- Les coûts de la formation, l'orientation, et de l'accompagnement (dépendants de la demande de la personne et de la certification) ;
- Des formations complémentaires ultérieures en vue d'une validation partielle ou totale ;
- Les dépenses engendrées pour la création des formulaires de candidature (transport, copies, téléphone etc.)
- Les coûts d'opportunité ; (Bertelsmann 2015, 254)

COÛTS POUR LES PARTICULIERS

Employés : grâce au DIF, les coûts peuvent être pris en charge par l'entreprise ou l'association agréée (comme par exemple l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé ou OPCA).

⁷¹ Depuis la loi Delors de 1971, les entreprises sont obligées de consacrer un certain montant (un pourcentage proportionnel à la taille de l'entreprise) à la formation continue (Schreiber-Barsch 2015, 35).

En Mars 2014, ce droit a été remplacé par le Compte Personnel de Formation (CPF), ce qui signifie qu'à l'avenir les coûts de la VAE relèvent de dispositions particulières et seront couverts par ce compte. (Bertelsmann 2015, 255).

L'entreprise peut également assumer les coûts de la VAE dans le cadre d'un Congé Individuel de Formation (CIF). Le CIF autorise les employés, durant leur carrière, à suivre des formations autres que celles de l'entreprise. En 2014, le CIF a été également remplacé par le CPF. L'employé doit remplir certaines conditions préalables et donner sa candidature à son employeur à l'avance. (ibid.).

Sous certaines conditions, l'employé peut faire une demande de financement auprès d'organismes agréés, tels que l'OPACIF or FONGECIF. Ces organismes finançaient déjà le CIF par le biais de charges obligatoires payées par les entreprises. Dans le cadre du CPF et du CIF, l'entreprise avance normalement les frais pour l'employé et reçoit ensuite un remboursement des coûts par l'OPCA, l'OPACIF, le FONGECIF etc. (Bertelsmann 2015, 255f).

Sans emploi : les coûts de la procédure de VAE sont répartis, différemment selon la région, entre l'Etat, Pôle Emploi et les Conseils Régionaux. En Bretagne, par exemple, le Conseil Régional prend en charge tous les coûts des demandeurs d'emploi. La répartition pour tous les candidats à la VAE se fait de la manière suivante : régions 30 %, FONGECIF, OPACIF : 30 %, OPCA: 30 %, Pôle Emploi et particuliers: 10 % (Bertelsmann 2015, 256).

Quelques personnes seulement doivent couvrir une grande partie des coûts de la procédure de VAE. Le financement n'est donc normalement pas un problème pour les candidats à la VAE (ibid.).

FINANCEMENT AU NIVEAU DE L'ENTREPRISE – DEUX APPROCHES

Les entreprises sont obligées de payer des contributions à un organisme paritaire collecteur pour financer la formation continue. Cette contribution obligatoire s'élève à 1,6 % du salaire annuel brut pour les entreprises de plus de 20 employés, 1,05 % pour les entreprises de 10 à 19 employés, et 0,55 % pour les entreprises de moins de 10 employés. Ces contributions sont collectées et redistribuées, au sein d'un ou de plusieurs secteurs, par deux types d'organismes collecteurs agréés : les **OPCA** (Organismes paritaires collecteurs agréés au titre de la formation professionnelle) et les **OPACIF** (Organismes paritaires collecteurs agréés au titre du CIF) (Schreiber-Barsch 2015, 35).

De plus, les entreprises doivent s'acquitter de la taxe d'apprentissage, fixée à 0,68 % du total de la masse salariale de l'année précédente. Les entreprises ont la possibilité de payer cette taxe, soit en payant directement les coûts équivalents pour la formation continue de leurs employés, en payant d'autres avantages sociaux, ou en transférant la somme au Trésor public. Les **OCTA** (Organismes collecteurs de la taxe d'apprentissage) sont chargés de collecter ces contributions. Plus de la moitié des bénéfices est redistribuée : aux CFA (Centres de formation d'apprentis), aux régions (répartition autonome) et aux prestataires de formation pour adultes choisis initialement par les entreprises. (ibid.).

FINANCEMENT AU NIVEAU DE L'ETAT – RESPONSABILITE A DEUX NIVEAUX ENDOSSEE PAR DEUX MINISTERS

Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche : finance l'enseignement et la formation initiaux (professionnels) , ainsi que les réseaux d'organismes locaux proposant un large éventail de formation continue pour adultes.

Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue Social : finance essentiellement les mesures relatives à la formation pour adultes destinées à des groupes cible spécifiques (les migrants, les seniors, les personnes à besoins spécifiques, les enseignements de base, etc.).

Au total, l'Etat a dépensé 4,3 milliards d'Euros, soit 14 % des dépenses nationales, pour la formation continue en 2012:

- 36 % pour l'enseignement et la formation professionnels initiaux ;
- 36 % pour les fonctionnaires ;
- 16 % pour les employés du secteur privé (ex. : subventions à la CNAM, les GRETA, le Centre Inffo etc., la validation des acquis – VAE);
- 11 % pour les demandeurs d'emploi ;
(Schreiber-Barsch 2015, 36)

CADRE INSTITUTIONNEL NATIONAL, RESPONSABILITES, ACTEURS PRINCIPAUX

En France, la validation est structurée au niveau institutionnel de telle manière qu'elle s'opère entre l'individu et l'organisme certificateur, avec à l'appui un cadre juridique défini par l'Etat. Les organismes de conseil et d'orientation, autrement dit les centres régionaux ou les départements spécifiques des universités, sont en faveur de la démarche de validation. En règle générale, les organismes certificateurs sont les ministères compétents chargés de certains métiers et des universités. (Annen, Schreiber 2011, 147).

Alors qu'il incombe au ministère chargé de la formation tout au long de la vie de définir le cadre institutionnel général de la VAE, ce sont les autorités délivrant des certifications enregistrées dans le RNCP qui définissent elles-mêmes les règles particulières de l'application des procédures de VAE. Dans l'enseignement supérieur, chaque établissement spécifie ses propres procédures dans le respect du cadre juridique général et le décret sur l'application de la VAE dans les établissements de l'enseignement supérieur. Dans tous les cas, la procédure doit respecter les différentes phases de la VAE : information et orientation, dossier et accompagnement, évaluation et entretien avec un jury. Le Ministère de l'Enseignement Supérieur donne des conseils d'ordre général et évalue les différents systèmes de validation. Les procédures de validation diffèrent en fonction du type de certification visée et de l'autorité certificatrice, mais elles respectent toutes les principes généraux définis par la loi (Commission Européenne, et al. 2014f, 7).

Les partenaires sociaux jouent un rôle important dans l'application du cadre de la VAE au niveau des entreprises. De nombreuses entreprises ont facilité l'accès à la validation des

compétences basées sur l'expérience pour leurs employés, soit par le biais d'une initiative individuelle ou collectivement (UEAPME - l'Association européenne de l'Artisanat et des Petites et Moyennes Entreprises, UNICE – l'Union des confédérations de l'Industrie et des Employeurs d'Europe, et le CEEP – le Centre européen des Employeurs et Entreprises) (Cedefop 2008b, 26).

Les organismes certificateurs sont chargés de la mise en œuvre du processus de validation et de la délivrance de certifications après décision du jury. Ce sont essentiellement les pouvoirs publics qui délivrent les certifications professionnelles par VAE, mais parfois aussi les acteurs privés : les secteurs professionnels délivrent des Certificat de Qualification Professionnelle (CQP), et le réseau de Chambres de Commerce et de l'Industrie (CCI) délivre des Certificat de Compétence en Entreprise (CCE) après évaluation des compétences professionnelles (Damesin et al. 2014, 105f).

INFORMATION ET ORIENTATION

La France possède un système d'orientation spécifique pour la validation des acquis non formels et informels en place, ainsi qu'un réseau d'information sur la VAE (Commission Européenne ; EACEA ; Eurydice 2015, 108). La sensibilisation et le recrutement sont tous deux du ressort des différents acteurs et l'accompagnement à la démarche de VAE est réalisé dans le cadre de l'orientation tout au long de la vie. L'organisme responsable du système d'information mis en place en même temps que les procédures de VAE est le **Dispositif académique de validation des acquis, DAVA**⁷². Il fournit des informations aux entreprises et aux particuliers par le biais de brochures, consultations téléphoniques, et événements. (Gutschow et al. 2010, 25)

Depuis 2002, un réseau de centres régionaux, les *Points d'Information Conseil* (PIC), proposent également des informations de base sur la démarche de VAE. Ils orientent les candidats vers l'organisme certificateur qui convient et certains de ces PIC servent de Centres d'information et d'orientation (CIO), proposant des conseils sur la formation et l'enseignement initiaux, ainsi que sur la VAE (Commission Européenne, et al. 2014f, 15).

Concernant les certifications du secteur sanitaire et social, les services et les conseils sur la VAE sont proposés au nom des différents Ministères par l'**Agence de Services et Paiement, ASP** (ibid.).

D'autres acteurs proposent également des informations et orientent les candidats vers les bons points de contact :

- Les missions locales des services publics de l'emploi (service d'orientation et de placement pour les jeunes) ;
- Les conseillers hors réseau PIC ;
- Les partenaires sociaux ;

⁷² Les DAVA ont comme but principal de soutenir les candidats souhaitant acquérir une certification délivrée par le Ministère de l' Education Nationale, mais ils peuvent également guider les candidats, quelque soit la certification choisie.

- Les acteurs de l'orientation, de la formation continue, ou du bilan de compétences ;
 - Les branches locales de l'Association pour la Formation professionnelle des Adultes, (AFPA) ;
 - Les réseaux d'établissements d'enseignement et de formation chargés de la formation pour adultes, les GRETA ;
 - Prestataires privés (accompagnement à la démarche de candidature et de constitution du portfolio) ;
- (Commission Européenne, et al. 2014f, 15f)

Alors que les PIC des régions et différents acteurs proposent une **première orientation**, l'accompagnement est assuré par l'organisme certificateur responsable d'organiser la procédure, soit au niveau du prestataire (ex. : les universités), soit au niveau régional. Les professionnels de l'orientation sont bien informés sur la VAE, étant donné que le système actuel est en place depuis longtemps. L'orientation et les conseils professionnels généraux sur la formation tout au long de la vie sont souvent proposés en même temps que l'orientation sur la VAE (ibid.).

Concernant les **certifications professionnelles et techniques** (délivrées par le Ministère de l'Education Nationale), DAVA propose des informations et des conseils sur les premières démarches de la candidature à effectuer lors de première phase du processus (gratuitement). Durant la deuxième phase de la candidature, DAVA offre sur demande un accompagnement intensif pour la préparation du portfolio (payant). En fonction des besoins du candidat, l'accompagnement DAVA peut être individuel ou collectif. Dans **l'enseignement supérieur**, un soutien est proposé par un service spécifique chargé de VAE et/ou de formation continue. Les conseils sont en général dispensés par une équipe de deux professionnels, un conseiller d'orientation générale et un professeur responsable du type de certification visée (Commission Européenne, et al. 2014f, 15).

Pour le public, un **site Internet** (www.vae.gouv.fr) a été lancé pour informer les candidats, employeurs et les praticiens de la validation (avec un accès aux documents de référence, des informations pratiques, et une liste des PIC par région, ...). Vu l'importance de la démarche de VAE dans le secteur sanitaire et social, un site internet a également été créé spécifiquement sur la VAE dans ce secteur (<http://vae.asp-public.fr>) (ibid.).

Un réseau institutionnel devrait être créé dans le cadre des réformes en cours de l'enseignement et de la formation continue. Il sera habilité à proposer des services de validation, d'orientation mais aussi des programmes de formation (Commission Européenne ; EACEA ; Eurydice 2015, 114).

ASSURANCE QUALITE ET EVALUATION

La France a mis en place un **système d'assurance qualité complet** pour soutenir la validation des acquis informels dans le cadre de la VAE et du RNCP. La procédure de VAE est basée sur l'information, l'institutionnalisation et la participation des différents acteurs, le conseil de professionnels de l'éducation et de la formation, ainsi que sur différentes méthodes d'identification et d'évaluation des compétences (Gutschow et al. 2010, 25).

La législation de 2002 sur la VAE établit **les critères généraux de la procédure, mais** concerne également le fonctionnement et la composition des jurys de VAE. Les procédures d'assurance qualité de la VAE sont sous la responsabilité des organismes délivrant des certifications, mais une Charte de Qualité, rédigée en 2008, définit un ensemble de principes clés pour la démarche d'accompagnement afin de garantir un niveau de qualité homogène dans tous les services publics. En voici les aspects les plus importants :

- *Mettre en œuvre des conditions aussi favorables que possible pour l'accompagnement*
- *Raccourcir dans la mesure du possible la durée de la procédure ;*
- *Fournir la documentation nécessaire aux candidats ;*
- *Garantir la qualité de l'orientation ;*
- *Etre à l'écoute des besoins des candidats ;*

(Commission Européenne et al. 2014f, 16)

Un **comité interministériel sur la VAE** est chargé de contrôler la mise en œuvre de la VAE au niveau national. Dans le même temps, tout organisme certificateur est tenu de mettre en place son propre dispositif d'assurance qualité en tenant compte de l'évaluation de la mise en œuvre de la VAE, des commentaires sur le processus et la procédure, ainsi que les mesures d'amélioration (Commission Européenne, et al. 2014f, 17).

La procédure de VAE et des systèmes d'assurance qualité peut varier d'un organisme certificateur à un autre. Cependant, l'évaluation des compétences du candidat par rapport à la certification visée est réalisée dans le cadre d'un entretien avec un jury dans un centre agréé. L'entretien est organisé suite à l'évaluation du dossier par des conseils consultatifs nommés dont le rôle est d'analyser l'expérience de l'individu. Une autre méthode d'évaluation des aptitudes et compétences d'un candidat en vue de la validation est la mise en situation, une méthode consistant à évaluer le candidat lors d'une simulation d'une situation de pratique professionnelle (Annen, Schreiber 2011, 149).

L'enregistrement des certifications dans le RNCP est aussi un gage de qualité : il signifie que tous les acteurs garantissent la validité d'une certification donnée. En effet, une certification doit satisfaire plusieurs exigences et critères de qualité dans le respect de la cohérence nationale et la qualité générale des certifications. L'enregistrement au RNCP est aussi une condition préalable pour pouvoir bénéficier d'un financement -notamment pour la validation des acquis non formels et informels-, exercer certaines professions et être admis(e) dans un programme d'apprentissage (Cedefop 2012b, 27).

Dans le secteur des services sociaux, l'ANESM (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux) est en phase de création d'indicateurs de qualité pour l'aide domestique dans le cadre des soins à domicile. A titre comparatif, le système national espagnol utilise des indicateurs de résultats et de processus pour les services médicaux à domicile mais pas pour l'aide domestique dans le cadre des soins à domicile. (WHO 2012, 92).

Annen et Schreiber soulignent la difficulté que représente **l'asymétrie de l'information concernant les procédures de validation**, qui, d'une part, s'explique par le fait que l'organisme certificateur ne connaît pas les compétences d'un individu au départ, et d'autre

part, que l'individu ne connaît pas les méthodes et les critères utilisés par cet organisme. Il leur est alors impossible de juger de la qualité de la procédure. Différentes méthodes d'information et de sélection du système de validation français visent à impliquer les individus et les organismes certificateurs de sorte à ce qu'ils s'engagent activement à réduire de telles asymétries des informations :

Table 2 : Méthodes visant à réduire l'asymétrie des informations dans la VAE

	Individu engagé	Organisme certificateur engagé
Informations	Dossier/portfolio (et entretien)	Enregistrement au RNCP; Application de la procédure standardisée
Sélection	A recours aux services d'orientation et de conseils (choix de la certification, établissement éducatif et procédure)	Entretien avec un jury ; évaluation du dossier/portfolio par les conseils consultatifs

Source : Annen, Schreiber 2011, 150; propre représentation

EXEMPLES D'INITIATIVES NATIONALES, REGIONALES OU LOCALES

INITIATIVES REGIONALES

Le soutien de Pôle Emploi aux demandeurs d'emploi - exemple d'initiative d'une institution publique

Le service public de l'emploi propose par l'intermédiaire de Pôle Emploi un accompagnement aux demandeurs d'emploi pour la VAE. A cet effet, les mesures suivantes ont notamment été prises :

- Recrutement des managers de VAE pour la formation et l'information des agents et développement des outils destinés aux demandeurs d'emploi ;
- Signature d'accords entre Pôle Emploi et le RNCP pour établir un lien entre les certifications du RNCP et le guide de référence de profils métier ROME (Référentiel Opérationnel des Emplois et des Métiers) ;
- Création d'un espace VAE sur le site Internet de Pôle Emploi ;
- Certification de 180 à 200 branches régionales pour le conseil aux demandeurs d'emploi sur la VAE ;
- Signature d'un accord avec l'ANSP (Agence Nationale des Services à la Personne) ;
- Projets pilotes dans trois régions (Limousin, Midi-Pyrénées, Provence-Alpes-Côte d'Azur), visant à inciter les demandeurs d'emploi à avoir recours à la VAE pour un retour rapide à l'emploi (réduction du temps d'examen des demandes de VAE, amélioration des synergies pour créer les échanges entre les acteurs, et réduction des retraits de demandes en cours) ;
- Mise en œuvre de la VAE dans le cadre d'une démarche de retour à l'emploi, par l'organisation d'ateliers de VAE pour les sans-emploi : informer sur le dispositif et identifier les profils ROME associés à l'expérience (résultat : fiche récapitulative et coordonnées de l'organisme certificateur à disposition du demandeur d'emploi) ;

(Damesin et al. 2014, 108f)

Le Passeport Bénévole - exemple d'initiative d'une association à but non lucratif

En plus du dispositif de VAE, d'autres actions ont été mises en place pour favoriser l'identification des compétences des bénévoles et les aider à valoriser leurs acquis. Dans le secteur social, un passeport bénévole a été lancé en Septembre 2007, soutenu par la plupart des ministères délivrant des certifications par VAE. Ce passeport est utilisé par de nombreuses associations caritatives (comme la Croix-Rouge, l'Association des Paralysés de France, le Secours Populaire, le Secours Catholique, les Blouses Roses) (Cedefop 2016, 27).

D'après les informations sur le site web concernant cette initiative et celles fournies par les experts d'IPERIA, le passeport bénévole bénéficie de l'appui officiel de Pôle Emploi, du Ministère de l'Education, et de l'AFPA (Association pour la formation professionnelle des adultes).⁷³ Il est en général bien accepté comme en atteste le nombre de passeports distribués depuis 2008 (120 000).

D'autres partenariats ont été créés ces dernières années avec les centres pour l'emploi, le ministère de la vie associative (2012 : introduction d'un document de référence pour les compétences acquises dans l'exercice de responsabilités associatives, l'Association Nationale des DRH (ANDRH), les collectivités territoriales, comme par exemple la Ville de Paris et le Conseil Général des Bouches du Rhône, les Missions locales etc.)⁷⁴

La valeur ajoutée de ce passeport est qu'il permet aux bénévoles d'attester de leur expérience et de leurs compétences, mais il est également utile aux associations travaillant avec les bénévoles car il les renseigne sur leurs compétences.

Système de VAE du Club Méditerranée - exemple d'une initiative d'entreprise

Le Club Méditerranée a mis en place un dispositif de VAE au début des années 2000 et s'appuie sur la centaine de métiers issus principalement de l'hôtellerie et de l'animation, pour améliorer la reconnaissance de l'expérience acquise par les employés au sein du Club Méditerranée à l'extérieur. Le projet a été amené par un syndicat, la CGT-FO (Confédération Générale du Travail-Force Ouvrière) qui a désigné le CAVA (Centre Académique de Validation des Acquis dépendant de l'Education Nationale) pour mener une étude sur les 93 métiers que compte l'entreprise afin d'identifier les possibilités de validation par rapport aux diplômes de l'Education nationale (Damesin et al. 2014, 110).

Le public visé était essentiellement constitué de personnes sans qualifications. Elles disposaient d'une longue expérience dans le métier mais aussi dans la mobilité puisqu'elles avaient généralement exercé leur activité dans les villages vacances de différents pays. L'objectif du dispositif était que l'ensemble des salariés des "villages vacances" du monde entier, en CDI ou en CDD, soient éligibles à la VAE, dès lors qu'ils parlaient français. (ibid.).

Grâce à une campagne d'information menée par les services de RH, les employés CGT-FO des villages vacances à travers le monde ont été invités à profiter d'une démarche de VAE.

⁷³ Source d'information : <http://www.passeport-benevole.org/> (2016-12-15); Pour plus d'information, veuillez consulter : <http://www.vae-npdc.fr/Lists/Document/Passeport%20b%C3%A9n%C3%A9vole.pdf> (2017-01-31)

⁷⁴ Source d'information : <http://www.resolis.org/fiche-pratique/le-passeport-benevole-/237/uk> (2017-01-31)

Les personnes intéressées ont été recrutés lors d'entretiens réalisés en vidéo conférence par une cellule composée de représentants de l'Education nationale et des services RH du club Méditerranée. 15 personnes ont été identifiées la première année. Au fur et à mesure de la mise en œuvre du dispositif, le Club Méditerranée a impliqué l'AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes), ce qui a permis d'élargir la VAE aux CQP (*Certificat de Qualification Professionnelle*) mais aussi de mobiliser d'autres méthodes que celles de l'Education Nationale.⁷⁵ Par ailleurs, l'Enseignement Supérieur a été sollicité pour la validation de Masters (notamment aux chefs de villages vacances) (Damesin et al. 2014, 111).

Le Club Méditerranée a ensuite demandé aux partenaires d'accompagner les responsables du projet dans les villages vacances en fonction de la demande et du nombre de candidats. Ces visites duraient une semaine et étaient prises en charge par l'entreprise. Sur place, l'ensemble des personnes concernées étaient réunies et, au cours d'une dernière réunion, chaque institution a présenté son dispositif VAE, les conditions de la recevabilité, la constitution des dossiers et l'aide mise à leur disposition. Le fait de réunir tous les acteurs en même temps dans les villages a présenté plusieurs avantages :

- Les salariés étaient disponibles pour toute la durée du séjour ;
 - Il a été possible de les positionner sur un diplôme ;
 - Un bilan en situation a pu être réalisé ;
 - Les dates d'examen ont pu être fixées (à 6 mois ou 1 an) ;
 - Les documents nécessaires à d'éventuelles mises en situation étaient déjà sur place ;
- (Damesin et al. 2014, 111)

Les candidats ont ensuite été convoqués à l'examen pour les certifications de l'Education en France. Un jury composé de professionnels et de formateurs s'est prononcé sur les dossiers constitués par les employés du Club Méditerranée qui ont obtenu une validation intégrale ou partielle. Une fois que le groupe de validation avait quitté le village, le suivi a été assuré par le service de RH, les représentants syndicaux, ou encore l'Education Nationale, ce qui s'est avéré être l'une des principales difficultés du processus (ibid.).

A partir de l'information fournie par les experts d'IPERIA, le projet été précurseur dans la reconnaissance de compétences et d'acquis non formels en dehors des voies traditionnelles. Cette initiative a été également innovante dans son approche de formation et de promotion de son personnel basée sur les aptitudes ("A la Britannique") plutôt que sur des diplômes et des parcours de formation officiels.

VUE D'ENSEMBLE ET EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES DE VALIDATION DU TRAVAIL DE L'AIDANT (INFORMEL)

⁷⁵ Contrairement au système éducatif français, l'AFPA privilégie le savoir-faire plutôt que les connaissances. La validation s'appuie sur des jeux de rôle, qui sont observés et évalués par un formateur et un professionnel travaillant en équipe. Ils sont organisés sur des plateformes reproduisant des situations professionnelles aussi exactement que possible (Damesin et al. 2014, 110)

Au début des années 2000, la VAE a été introduite dans le cadre d'un projet pilote sur l'aide domestique. Le Ministère français des Affaires Sociales avait lancé la réforme du diplôme de l'assistance à domicile et les partenaires sociaux étaient en pleine négociation pour la mise en place d'un nouveau système de classification, ce qui a joué en faveur de sa mise en œuvre. Le dispositif de VAE permettait aux candidats d'obtenir le DEAVS⁷⁶ (Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale), la principale certification du secteur. Les employés souhaitant faire valider leurs compétences devaient soumettre une demande d'admissibilité en fonction de plusieurs critères. Si ces critères étaient satisfaits, l'agence représentant le ministère certificateur, **la DRASS** (Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales), leur donnait un formulaire de demande de VAE à remplir (preuve écrite de l'expérience) et à présenter devant un jury d'évaluateurs (composé d'employeurs, de formateurs et d'employés du secteur). Lors de la présentation orale de la demande (d'une durée d'environ une heure), le jury pouvait poser des questions. A ce stade, le candidat avait droit à un accompagnement d'une durée obligatoire minimale de vingt-quatre heures. Le délai entre l'enregistrement de la demande de VAE et la décision du jury était d'environ six mois. Si une certification était délivrée partiellement, le candidat disposait de cinq ans pour acquérir les modules manquants pour une certification intégrale. Lors du projet pilote, environ 70 % des candidats ont obtenu une certification (Damesin et al. 2014, 107f).

Les syndicats du secteur, notamment la CGT et la CFDT, ont soutenu ce processus et ont mené une campagne d'information à travers la France afin d'encourager les employés à postuler. Parallèlement, les syndicats ont négocié la réforme de l'ancien système de classification, qui ne faisait pas de distinction entre les employés qualifiés et les employés non-qualifiés et leur attribuait un salaire identique. Ces négociations ont débouché sur la reconnaissance des salaires en fonction des qualifications, notamment celles acquises par VAE (Damesin et al. 2014, 108).

A partir des informations communiquées par Camilles Savre de chez IPERIA, le **Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale** a été remplacé par le **Diplôme d'Etat d'Accompagnant Educatif et Social** (DEAES). Pour le DEAES, environ neuf mois et 900-1000 heures de formation sont nécessaires, avec 2 à 3 périodes de stages de 2 à 3 semaines chacune. Comparativement, le diplôme d'assistant(e) de vie dépendance (ADVD) exige 484 heures de formation. Il existe cependant des validations/équivalences partielles reconnues par l'Etat entre le DEAES et notre ADVD.

Dans les **Yvelines**, un département d'Ile de France, un **projet collectif** a été lancé en 2015, auquel participent **tous les acteurs régionaux du secteur des services sanitaires et sociaux**. En effet, une analyse régionale a démontré une pénurie de certifications dans ce secteur et la difficulté à recruter des personnes titulaires de certifications adéquates (satisfaisant les exigences minimales en matière de qualifications dans ce secteur). En coopération avec le Service pour l'Emploi, les candidats à une démarche de validation ont été identifiés et

⁷⁶ Following the UEuropean Trade Union Institute claims for the DEAVS are the ones most often presented (14.7 % of all claims examined by the panels) (Damesin et al. 2014, 108).

sélectionnés sur la base de critères choisis, tels que le niveau de motivation et au moins trois ans d'expérience professionnelle dans le secteur (Cedefop 2016, 16).

Le processus de validation (y compris avec l'accompagnement individuel et la formation) durait au total seulement deux mois et demi. Cette durée limitée était importante aux yeux des candidats pour ne perdre leur motivation. A l'issue de ce processus, en décembre 2015, une remise publique des diplômes s'est tenue. Les entreprises étaient également présentes et des rencontres de « job dating » ont été organisées. 124 offres d'emploi ont été identifiées et lors du « job dating », 107 entretiens ont été menés et environ 25 contrats potentiels ont été signés (ibid.).

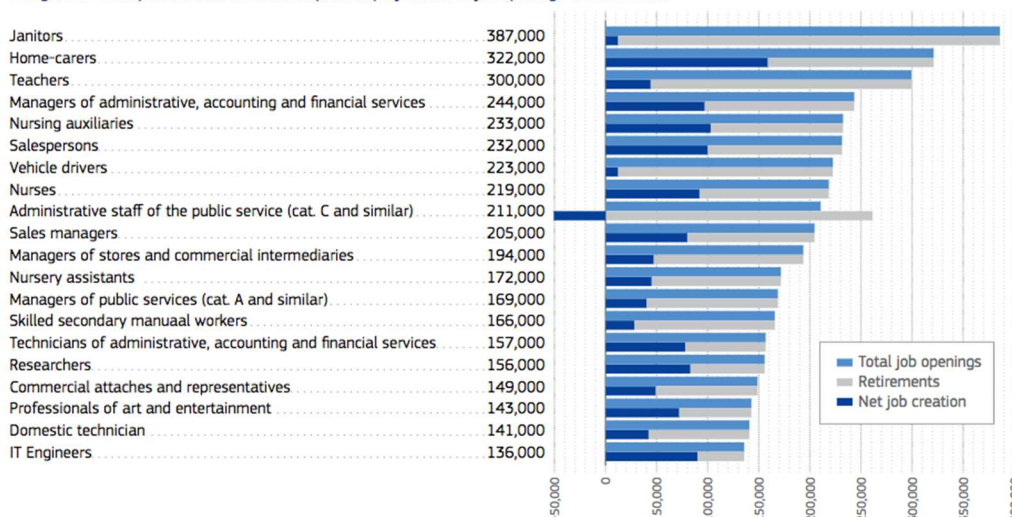
L'expérience de ce projet ainsi qu'une initiative de validation similaire lancée en 2014 (grâce à laquelle 75 % des candidats ont obtenu un emploi trois à six mois à l'issue de la validation) ont montré que l'association des initiatives de validation aux besoins du marché du travail d'un secteur représentait un véritable facteur de réussite (ibid.).

PERSPECTIVES DE CERTIFICATION TRACK AU NIVEAU NATIONAL

D'après le Panorama de Compétences de l'UE sur la France, les **métiers de l'aide à domicile** sont ceux avec **les meilleures projections** de création nette d'emplois (159,000) pour la période de 2012 à 2022 :

Figure 1 : Métiers avec les meilleures projections de création d'emplois de 2012 à 2022

▼ Figure 2 – Occupations with the most important projections of job openings in 2012-2022⁴



Source : EC, Cedefop, ICF 2015, 5

En outre,

Parmi les 20 métiers dits « difficiles à pourvoir » par les employés (étude BMO 2013), un quart d'entre eux sont des « professions libérales », pour lesquelles le lien entre l'emploi et le niveau d'études/de formation est particulièrement fort (EC, Cedefop, ICF 2015, 5).

Le métier d'aidant est l'un de ces 20 métiers, pour lesquels une formation de haute qualité et adaptée est considérée comme très importante car cela permet de réduire les inadéquations de qualification et résoudre les difficultés de recrutement (ibid.).

Au vu de ces chiffres et du fait que la formation professionnelle continue, le bilan de compétences et la VAE sont bien établis en France, notamment dans le secteur sanitaire et social, l'offre TRACK de formation à distance et de certification peut être intéressante. Néanmoins, comme le programme TRACK ne couvre qu'une petite partie des acquis, la certification devra probablement tendre à l'acquisition de modules et/ou l'obtention d'une certification partielle. Le bilan de compétences pourrait par contre constituer un bon point de départ pour favoriser une prise de conscience des aidants concernant les compétences professionnelles qu'ils ont acquises.

PROFESSIONS DU SECTEUR DES SOINS QUI PEUVENT ETRE ASSOCIEES AUX CERTIFICATIONS TRACK

Le RNCP comprend les certifications suivantes liées à l'assistance de vie de niveau 3 du CEC et de niveau V dans le CNC français:

- **Assistant(e) de vie dépendance⁷⁷** (ADVD)

Organe certificateur : IPERIA l'Institut

Fiche ROME associée:

K1302, assistance auprès d'adultes

Le certificat est composé de trois unités de compétences :

- AT1 Organisation de l'espace professionnel
- AT2 Développement d'une activité multi-employeurs
- AT3 Domicile et soins

- **Assistant(e) de vie aux familles⁷⁸**

Organe certificateur : Ministère chargé de l'Emploi (DELEGATION GENERALE A L'EMPLOI ET A LA FORMATION PROFESSIONNELLE (DGEFP))

Fiches ROME associées :

K1302, Assistance auprès d'adultes

K1305, Intervention sociale et familiale

K1303, Assistance auprès d'enfants

K1304, Services domestiques

Le titre professionnel comprend trois certificats de compétence professionnelle (CPC) :

- Accompagnement de personnes dans les actes essentiels du quotidien
- Relayer les parents dans la prise en charge des enfants à domicile
- Aider les personnes à maintenir leur style de vie et à préparer les repas

- **Brevet d'études professionnelles : Accompagnement, soins et services à la personne⁷⁹**

Organe certificateur : MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE

Fiches ROME associées :

K1302, Assistance auprès d'adultes

⁷⁷ Source: <http://www.rncp.cncp.gouv.fr/grand-public/visualisationFiche?format=fr&fiche=17800> (2016-09-21)

⁷⁸ Source: <http://www.rncp.cncp.gouv.fr/grand-public/visualisationFiche?format=en&fiche=4821> (2016-09-21)

⁷⁹ Source: <http://www.rncp.cncp.gouv.fr/grand-public/visualisationFiche?format=en&fiche=12800> (2016-09-21)

- K1303, Assistance auprès d'enfants
- J1501, Soins d'hygiène, de confort du patient
- K1304, Services domestiques
- J1301, Personnel polyvalent des services hospitaliers
- Description des composantes de la certification :
 - Techniques de service à l'utilisateur
 - Soins, hygiène et confort
 - Français, histoire, géographie éducation civique
 - Mathématiques et sciences physiques et chimiques
 - Education physique et sportive

Tous les certificats répertoriés peuvent être acquis par VAE. Le programme de formation TRACK pourrait servir à acquérir une partie de certification pour l'un ou deux de ces certificats. Ceci serait particulièrement pertinent pour les diplômes que IPERIA est habilitée à délivrer et lorsqu'ils sont du ressort du coordinateur de projet de TRACK. Le projet TRACK permettra au moins de comparer les compétences que l'on peut acquérir à travers la formation TRACK et celles nécessaires à l'exercice du métier d'*assistant(e) de vie dépendance* (ADVD).

RECOMMANDATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE DE TRACK AU NIVEAU NATIONAL

Comme la demande en assistants de vie à domicile risque d'être élevée sur le marché du travail dans les années à venir et que le système de validation est bien établi et complet dans le secteur des services à la personne et à domicile, le programme de formation et de certification TRACK pourra servir de point de départ pour aider les aidants informels à prendre conscience de leurs besoins de formation et des compétences spécifiques qu'ils ont acquises. Il est possible que certains pensent même à faire reconnaître d'autres compétences qu'ils auraient acquises durant leur prise en charge d'une personne. C'est pourquoi le projet TRACK mettra à disposition des informations sur les possibilités supplémentaires de faire valider ses compétences par une VAE et sur les voies possibles pour une (ré)insertion sur le marché du travail en tant qu'aidant professionnel. Les informations sur les professions du secteur des soins, accompagnées du profil de compétences et des formations professionnelles correspondants, peuvent également servir de guides aux aidants informels sur les évolutions de carrière et la formation tout au long de la vie.

Il est, par conséquent, recommandé d'utiliser une liste des compétences acquises durant le programme TRACK pour aider les aidants informels à prendre conscience des compétences qu'ils ont acquises. La documentation sur les compétences acquises pourrait s'aligner sur la méthode du bilan de compétences.

Dans un deuxième temps, les compétences acquises grâce au programme TRACK peuvent être comparées à celles exigées pour la formation et la certification d'assistant de vie ainsi que les points communs. Et à partir des points communs entre la certification TRACK et le diplôme du secteur des soins correspondants, des scénarios de reconnaissance dans le

cadre des offres de formation professionnelles existantes peuvent être envisagés. Etant donné qu'IPERIA propose des formations d'ADVD, le certificat TRACK peut soit être reconnu comme apprentissage préalable à la formation ADVVD ou comme type de module initial. De plus, des informations sur la possibilité de VAE pour d'autres compétences dans le secteur des soins pourraient également être disponibles.

Etant donné que la certification TRACK ne représente qu'une petite partie d'une certification intégrale, il est important de préciser que la formation TRACK ne constitue qu'un point de départ, et qu'une autre formation sera nécessaire pour l'acquisition d'une certification partielle ou totale des professions du secteur des soins. Dans ce cadre, les projets de programme de formation continue de TRACK pourraient être mentionnés.

RECOMMANDATIONS ET RESULTATS DE L'ATELIER D'EXPERTS

Dans le cadre de l'atelier d'experts qui s'est tenu en mars 2017, les aidants formels et informels, les OF, les experts de l'enseignement et de la formation, les experts VAE et de la certification, ainsi que les représentants politiques et d'entreprises ont discuté des possibilités de mise en œuvre de la formation et de certification TRACK en France. Il en est ressorti le besoin évident d'accompagner les aidants informels vers la prise en charge professionnelle. Il a été évoqué qu'au vu des disparités entre les aidants informels en termes d'âge, d'origine culturelle (dynamique au sein du milieu familial, etc.), TRACK n'intéressera peut-être que certains d'entre eux. En ce qui concerne les aidants informels plus âgés, la difficulté d'impliquer ces personnes dans une formation a été soulevée, aussi dû au fait que la perspective de devenir aidant professionnel les intéresse moins.

L'un des participants était convaincu de l'intérêt des aidants informels pour la formation, car elle permet de se changer les idées, de penser à autre chose, surtout pour les aidants informels qui sont sans emploi. Ainsi, le fait que le programme de formation et de certification TRACK ne soit pas lourd et soit abordable a été apprécié. Un autre point positif, c'est qu'il peut constituer un point de départ. La formation aide également à surmonter certains obstacles tels que : « une formation c'est comme retourner à l'école, "qui va me relayer auprès du bénéficiaire de soins pendant que je suis en formation », grâce à sa formule d'alternance de séances en face-à-face et de formation à distance.

Les facteurs les plus importants pour motiver les aidants informels à participer à la formation TRACK, du point de vue des aidants participants et des professionnels de soins étaient les suivants : obtenir des informations sur la maladie (par exemple, sur les différentes phases de la maladie, la gestion du patient à chaque phase) et sur les soins à domicile (comment déplacer un patient ; comment prendre soin de soi). De plus, les échanges avec les pairs sont extrêmement importants à leurs yeux : la communication humaine avec d'autres personnes qui sont dans la même situation montre aux aidants informels qu'ils ne sont pas seuls et peut être très enrichissante. Cela fait du bien d'être rassuré et compris, ainsi que d'échanger des conseils utiles.

Quant à leur intérêt pour la certification et une carrière professionnelle dans le secteur des soins dans le futur, tous les participants soulignent que la formation s'avère utile quoi qu'il

en soit, qu'ils envisagent ou non une carrière professionnelle dans le secteur des soins. Deux aidants informels sur cinq disent ne pas souhaiter devenir aidant professionnel, tandis que deux autres aimeraient en savoir plus sur le profil d'ADVD et l'offre de formation, et envisagent cette possibilité à l'issue de leur expérience d'accompagnant informel. Quant au cinquième aidant informel, il/elle raconte comment il/elle est devenu(e) aidant(e) professionnel(le) : le médecin de famille, lors d'une discussion avec lui/elle, a fait allusion à la possibilité de « l'embaucher directement »⁸⁰ pour des services à la personne et domestiques. A partir de là, l'aidant a été embauché comme aidant professionnel de ses parents. Il/elle accompagne actuellement une dame âgée atteinte d'Alzheimer.

Les participants aux ateliers se sont tous accordés pour dire qu'il existe peu de perspectives professionnelles pour les aidants informels sur le marché du travail, à part le métier d'auxiliaire ou d'assistant(e) de vie (correspondant en France à une sorte d'infirmière de second rang).

Trois aidants informels sur cinq considéraient l'e-learning comme une bonne solution pour proposer des formations aux aidants informels, car les formations à distance sont flexibles et sont composées de modules, contrairement aux séances en face-à-face qui posent le problème du remplacement de l'aidant. Il a été souligné que de nombreuses formations en face-à-face sont un échec parce que les aidants informels ne parviennent pas à trouver quelqu'un pour les remplacer auprès de la personne bénéficiaire des soins. Il a été également souligné que, pour ceux envisageant une carrière professionnelle dans le secteur des soins, des informations sur le type d'employeurs pourraient s'avérer utiles. De plus, il est possible qu'IPERIA demande à ce que les informations sur les modalités d'accès aux formations tout au long de la vie figurant dans le catalogue de la formation continue et des OF soient mises à disposition des aidants informels.

Selon les aidants informels et les professionnels de soins participant à l'atelier local, la meilleure façon de contacter les aidants informels serait par le biais des : médecins de famille, pharmaciens, services médicaux tels que les hôpitaux et centres médicaux, et Internet.

Les prestataires de la formation professionnelle ayant participé à l'atelier d'experts ont souligné que le nombre d'heures de formation TRACK, soit 20 heures, et la formule d'apprentissage mixte (blended learning) semblent adaptés au groupe cible, d'un point de vue pédagogique mais aussi des contraintes de temps des aidants informels. Le problème c'est que d'une part, les séances en face-à-face sont importantes pour éviter l'isolement et encourager le partage d'expériences, d'analyses de pratiques, ainsi que se créer un réseau de pairs, mais d'autre part, qu'il est souvent difficile pour les aidants informels d'être disponibles pour les formations en face-à-face car ils n'ont personne pour les remplacer auprès du bénéficiaire de soins pendant la formation. Ce dernier problème était déjà apparu lors de la phase test de la formation TRACK, où tous les aidants informels n'avaient pu être présents pour les séances en face-à-face. Ainsi, un bon équilibre entre des cours en face-à-face et des cours à distance est donc essentiel.

⁸⁰ Selon des informations recueillies par IPERIA et d'autres partenaires ayant mené des entretiens, la possibilité d'embaucher des aidants informels existe en France, mais pas en Espagne, ni en Allemagne ou en Autriche.

Afin d'aider les prestataires de formation à mettre en place la formation TRACK, une sensibilisation à l'importance croissante du secteur des soins et à l'opportunité que représente ce marché au potentiel grandissant (environ 8 millions d'aidants informels et 900 000 personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer) sera nécessaire. Les participants aux ateliers préconisent l'organisation d'une campagne d'information par les media et le réseau d'OF du secteur des soins.

En ce qui concerne l'intégration de l'offre de formation TRACK dans les programmes de formation d'autres organismes de formation professionnelle, elle est perçue comme une sorte d'outil permettant de se positionner en matière d'auto-évaluation et de valorisation des compétences par les aidants informels eux-mêmes. Les participants pensent que le contenu proposé peut être vu comme un *"réveil pédagogique"*, réactivant et valorisant les acquis de l'auto-apprentissage et du co-apprentissage, informel et formel, chez soi. Ainsi, il ne constitue pas un module de formation en tant que tel, ni une certification, mais est plutôt une pré-certification. Les participants pensent qu'il est possible et pertinent d'intégrer TRACK à un programme de formation plus important, mais ils jugent aussi nécessaire d'en clarifier la compatibilité et la complémentarité avec l'offre existante. En outre, ils préconisent d'aborder l'aspect *"bientraitance"* en plus des thèmes d'ordre plus général sur le rôle de l'aidant informel.

L'intégration de la formation TRACK aux offres de formation existantes des organismes de formation est possible mais dépend des équivalences avec les niveaux de compétences dans le secteur social et des soins de santé (à domicile et dans les établissements), et plus concrètement dans le domaine des services à la personne à domicile. Les formations qualifiantes répertoriées dans le RNCP (*Répertoire Nationale des certifications professionnelles*) sont les plus fiables car elles se basent sur des niveaux, principalement ceux définis par le format européen (par "unité de compétence"), et sont facilement identifiables pour les organismes publics de financement. Le RNCP comprend environ 15 certifications dans le domaine de l'assistance aux adultes, en grande partie plutôt centrées sur les soins à domicile.

Les participants aux ateliers issus du secteur de la formation professionnelle ont évoqué les principaux défis suivants à relever pour l'intégration de la formation TRACK au sein des formations existantes proposées par les OF en France :

- Convaincre les décideurs de l'importance de la formation TRACK, à un premier niveau de reconnaissance comme activité d'utilité publique (exemple : Plan Alzheimer 2015-2019) ;
- Créer un ou plusieurs parcours de professionnalisation en relation avec des certifications déjà existantes (coopération entre les autorités certifiantes) ;
- Informer et sensibiliser sur les organismes publics de financement
- S'adresser aux aidants informels s'occupant de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et les informer.

Les participants ont mentionné les prestataires de formation suivants comme organismes susceptibles d'être intéressés par l'intégration de la formation TRACK à leurs programmes:

- *La Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)*⁸¹ qui a mis en place et soutenu, depuis 2007, plusieurs initiatives à destination des aidants informels ;
- L'Association France Alzheimer⁸², OF depuis 20 ans, propose une formation aux aidants informels auprès de personnes atteintes d'Alzheimer ;
- La plateforme France Université Numérique, FUN,⁸³ dépendant du ministère de l'enseignement supérieur, a proposé en 2015 les premiers cours universitaires en ligne sur la maladie d'Alzheimer ;
- L'Université Paris-Est Créteil Val de Marne propose une formation intitulée « *Maladie d'Alzheimer et démences apparentées, du diagnostic précoce à la prise en charge* »⁸⁴;
- Le prestataire de formation CEGOS propose une formation de 21 heures sur la maladie d'Alzheimer et les maladies apparentées, avec délivrance d'un diplôme, conformément à l'arrêté du 8 décembre 2015 qui dresse une liste des orientations nationales du développement professionnel continu des professionnels de santé de 2016 à 2018⁸⁵;
- Le prestataire de formation CERF FORMATION propose une formation sur 5 jours de 35 heures sur les pathologies dégénératives les plus courantes, avec délivrance d'un certificat.

Les participants aux ateliers issus du secteur de l'EFP voient TRACK comme un point de départ potentiel vers une formation préparant aux trois diplômes principaux exigés par les organismes de financement publics :

- *Diplôme d'Etat d'Accompagnant Educatif et Social/State (DEAES),*
- *Assistant(e) de vie aux familles (ADVF),*
- *Assistant(e) de vie (ADVD).*

La spécificité du diplôme professionnel d'ADVD, à savoir qu'il s'adresse aux employés embauchés directement par des particuliers, rentre très bien dans le cadre de la formation TRACK.

TRACK semble être un outil bien adapté à l'identification des compétences et pour l'amélioration de la visibilité du profil professionnel. En ce sens, elle peut constituer la première étape d'un parcours vers la professionnalisation. Sans équivalence claire avec des niveaux de compétences déjà présents dans le RNCP, TRACK ne peut rentrer dans le cadre d'une VAE. Parmi les six options proposées pour la mise en place de TRACK, le bilan de compétences est la première étape à planifier.

⁸¹ Cf.: <http://www.cnsa.fr/compensation-de-la-perte-dautonomie/soutien-aux-aidants> (2017-05-21)

⁸² Cf.: <http://www.francealzheimer.org/la-formation-des-aidants-familiaux> (2017-05-21)

⁸³ Cf.: <https://www.fun-mooc.fr> (ce contenu n'est plus disponible; 2017-05-21)

⁸⁴ Cf.: <http://medecine.u-pec.fr/formation-continue/certificats-du-et-diu/du-maladie-d-alzheimer-et-demences-apparentees-du-diagnostic-precoce-a-la-prise-en-charge-477132.kjsp> (2017-05-21)

⁸⁵ Cf.: <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031632884&categorieLien=id> (2017-05-21)

“Dans le principe, TRACK peut être utile à la promotion de la reconnaissance des compétences des aidants informels, si un soutien individualisé est proposé à l’aidant informel à l’issue de la formation TRACK pour l’aider à construire et à mettre en place un parcours de professionnalisation complet, débouchant sur une certification et un emploi. Le succès de TRACK ne sera possible que dans le cadre d’un parcours complet, global et fiable.” (atelier d’experts, en France).

Durant l’atelier, les décideurs et les responsables politiques ont insisté sur le fait que TRACK apparaît plutôt comme un outil permettant aux aidants informels de prendre conscience de leurs propres compétences. Le nombre total d’heures de formation proposées dans le cadre de TRACK semble suffire à inciter les participants à suivre ensuite une formation. Dans ce contexte, TRACK peut les orienter soit vers un parcours leur permettant de se positionner, soit vers un parcours de « professionnalisation ». Il a été évoqué que le titre et les objectifs de la formation ne sont pas assez clairement définis.

Dans l’ensemble, le programme est jugé trop court, trop léger pour permettre une professionnalisation, étant donné que pour bénéficier d’une VAE, la personne doit justifier d’une expérience professionnelle d’au moins trois ans (sous contrat). TRACK peut néanmoins s’avérer utile pour la valorisation des compétences acquises en tant qu’aidant informel.

Ainsi, les décideurs et les responsables politiques préconisent de positionner TRACK comme outil de professionnalisation plutôt que comme certification. Une autre solution serait de créer une formation sur la maladie d’Alzheimer soumise et intégrée au RNCP.

Parmi les certifications existantes dans le secteur des soins figurant dans le RNCP, celle d’*Assistant(e) De Vie Dépendance* (ADVD) est considérée comme la mieux adaptée. Une analyse en profondeur des compétences abordées par les autres certifications serait nécessaire pour clarifier si d’autres équivalences existent et dans quelle mesure.

Les institutions suivantes ont été citées comme organismes susceptibles d’être intéressés par l’intégration de la formation TRACK dans les services proposés :

- Réseau des Associations des patients Alzheimer patients ;
- Le Conseil Régional
- Fédération des particuliers employeurs ;
- Services publics de l’Emploi ;
- Comité d’entreprises (d’entreprises privées) ;
- Caisses de retraites ;
- Médecine du travail ;
- Mission de Lutte contre le Décrochage Scolaire (pour les moins de 18 ans s’occupant de leurs grands-parents) ;
- L’Ecole de la 2e chance ;
- Associations d’aide à la réinsertion professionnelle ;

7. ALLEMAGNE

INTRODUCTION ET BREF APERÇU

Le Bureau Fédéral des statistiques en Allemagne prévoit une augmentation du nombre de personnes nécessitant des soins de longue durée, de 2,3 millions en 2011 à 3,2 millions en 2030. De plus, la main d'œuvre allemande diminuera considérablement du fait des changements démographique. C'est pourquoi l'Allemagne, comme la plupart des autres pays européens, est confrontée à une pénurie générale de main d'œuvre dans le secteur des soins de longue durée, surtout en ce qui concerne les travailleurs qualifiés, particulièrement dans l'accompagnement des personnes âgées (forquality.eu 2015d, 15f.).

Due à une pénurie du personnel de santé et des soins, de nombreux projets et initiatives existent en Allemagne ayant pour but de former des employés et des assistants peu qualifiés du secteur des soins en vue d'une pratique professionnelle. De nombreux projets visent à former des migrants ou des femmes souhaitant s'insérer sur le marché du travail ou reprendre une activité professionnelle. Ces projets et initiatives portent cependant sur des mesures spécifiques en faveur de l'orientation ou de la formation professionnelle, des périodes de formation plus courtes pour les professions réglementées du secteur des soins à la personne, de conseils et d'accompagnement pendant la formation, etc.

Mises à part ces quelques exceptions, il n'existe actuellement pas de législation obligatoire dans le domaine de la reconnaissance des acquis non formels et informels en Allemagne. Il n'y a pas non plus de dispositif de validation cohérent avec des processus bien établis et des structures compétentes en place. Le seul dispositif de validation existant encadré par la loi est l'examen externe (*Externenprüfung*). Il est réglementé au niveau national mais donne seulement accès à un examen et pas à la validation et reconnaissance officielle des acquis non formels ou informels.

Il existe cependant une possibilité de faire reconnaître les résultats d'apprentissage obtenus dans un autre cadre formel et sanctionné par un examen ou un certificat. Parmi les exemples de reconnaissance formelle, on trouve la reconnaissance de formations professionnelles initiales (*Anrechnung beruflicher Vorbildung*) ou de certificats (*Gleichstellung von Prüfungszeugnissen*). Les réfugiés et les migrants peuvent faire une demande d'examen de leurs compétences s'ils n'ont pas tous les documents nécessaires à disposition. Dans ce cas, leurs compétences professionnelles sont validées sur la base d'exemples de pratiques, une discussion professionnelle, ou de test sur le terrain.

Du fait du rôle mineur de la validation en Allemagne, les bonnes pratiques pour la validation des compétences acquises à travers un enseignement non formel ou informel sont rares. Néanmoins, il existe de nombreux exemples de bonnes pratiques pour la certification d'employés peu qualifiés du secteur des soins en vue de l'exercice de professions de plus haut niveau. Nombre de ces projets pourraient conduire à d'éventuels partenariats de

coopération pour la mise en œuvre de la formation et de la certification TRACK. Dans ce contexte, il faut garder à l'esprit que les nombreuses initiatives régionales et nationales en Allemagne pourraient constituer de bonnes passerelles vers une collaboration avec des acteurs du marché et des entreprises.

L'Allemagne a instauré un système "dual" d'enseignement et de formation. L'apprentissage consiste typiquement en l'alternance de formation sur le terrain et de cours professionnels dans un établissement supérieur (Berufsschule). Il est sanctionné par un titre officiel, exigé dans de nombreuses professions. Beaucoup de jeunes quittant l'école à la fin de la scolarité obligatoire (premier cycle du secondaire) vont en apprentissage. Les acteurs politiques et sociaux sont activement impliqués dans le système d'apprentissage qui, grâce à son efficacité, contribue au faible pourcentage de NEET en Allemagne (personnes sans emploi, ni formation scolaire ou professionnelle) (ibid., 120).

Alors que jusqu'à maintenant, le système d'apprentissage allemand, fonctionnant très bien, n'exigeait pas la mise en place de la validation des acquis formels et informels, de nouveaux défis, tels que les changements démographiques et la nécessité d'intégrer les jeunes issus de l'immigration dans le système d'apprentissage,⁸⁶ ont incité les acteurs sociaux à ajouter la validation comme composante du système de formation professionnelle supérieur. La validation des acquis non formels et informels est également nécessaire pour les jeunes qui arrêtent leurs études à l'université avant d'être diplômés, ou qui se retrouvent confinés dans des emplois temporaires et précaires (ibid., 120f). De plus, l'adoption obligatoire du Cadre Européen de Certification a accéléré les réformes du système d'enseignement et de formation professionnels en Allemagne (Damesin et al. 2014, 119).

L'Allemagne est un Etat providence (Sozialstaat) avec l'obligation constitutionnelle d'assurer la protection sociale. En Allemagne, les personnes qui sont dans le besoin peuvent percevoir des aides financières pour embaucher des aidants informels à leur domicile (uniquement), ou bénéficier d'avantages en nature tels que des services de soins à domicile, ou les deux. Environ deux tiers des citoyens allemands préfèrent recevoir des soins à domicile (forquality.eu2015d, 4).

En 2015, la première loi modifiant le volume 11 du code de la sécurité sociale, autrement dit la première loi pour renforcer les soins à long terme, est entrée en vigueur. Son objectif est d'apporter plus de soutien aux familles prêtes à s'occuper de leurs proches à leur domicile, comme par exemple sur des soins à court terme et des gardes d'enfants à la journée. Comme l'accès aux emplois dans les établissements de soins de longue durée sera facilité, on s'attend à une augmentation significative du nombre d'auxiliaires de vie. (forquality.eu 2015d, 7).

Due à une pénurie du personnel de santé et des soins, de nombreux projets et initiatives

⁸⁶ En 2012, l'Allemagne était l'un des premiers pays en Europe à mettre en place le système dit de "carte bleue" pour l'admission de travailleurs qualifiés venant d'un pays en dehors de l'UE. De plus, le gouvernement a fait adopter une loi pour la reconnaissance des qualifications professionnelles étrangères. Bien que les nouveaux migrants aient souvent un niveau d'études supérieur qu'auparavant, nombre d'entre eux occupent des emplois en dessous de leurs qualifications (notamment due à la barrière linguistique), ou n'ont pas de diplômes (Damesin et al. 2014, 121).

existent en Allemagne qui ont pour but de former des employés et des assistants peu qualifiés du secteur des soins en vue d'une pratique professionnelle. De nombreux projets visent à former des migrants ou des femmes souhaitant s'insérer sur le marché du travail ou reprendre une activité professionnelle. Ces projets et initiatives portent cependant sur des mesures spécifiques en faveur de l'orientation ou de la formation professionnelle, des périodes de formation plus courtes pour les professions réglementées du secteur des soins à la personne. Ils ne prévoient souvent pas la validation de compétences acquises lors d'un apprentissage antérieur non formel ou informel mais peuvent être intéressants pour les aidants informels qui souhaitent (ré-) intégrer le marché du travail.

Utilisant le slogan « L'accès à des soins de qualité est un droit humain », les différents acteurs du secteur des soins aux personnes âgées se sont mobilisés pour former l'association pour des soins de qualité. Le but de cette association est d'améliorer la situation des personnes en besoin de soins et d'assister les aidants. A cet effet, ils exigent des services personnalisés pour les personnes en besoin de soins, plus de soutien et de reconnaissance des proches aidants, de meilleurs salaires et conditions de travail, et un financement juste.⁸⁷

Etant donné que de nombreuses professions du secteur des soins (sanitaire et social) sont réglementées en Allemagne et exigent des qualifications spécifiques, il ne reste que très peu de professions pour les aidants informels qui veulent intégrer le marché du travail sans suivre de formation supplémentaire. La profession d'*assistant* par exemple – *assistance de soins à la personne/en gérontologie* (Helferin - Altenpflege/Persönliche Assistenz) n'est pas réglementée par la loi et ne requiert pas de formation spécifique. Les assistants dans le domaine de l'assistance de soins aux personnes/en gérontologie sont généralement formés sur le terrain.⁸⁸ Du fait du faible niveau de qualification de cette profession, le salaire est aussi souvent bas.

La meilleure option pour le déploiement de la formation et de la certification TRACK serait la collaboration avec des prestataires de formation professionnelle du secteur des soins à la personne. Le partenaire allemand du projet, WBS, propose par exemple différentes actions de formation et d'enseignement dans le domaine des soins en gérontologie. Elles pourraient constituer un point de départ pour la mise en œuvre de TRACK en Allemagne, car elles se basent sur les exigences juridiques et débouchent sur une certification professionnelle des personnes ayant terminé la formation avec succès. En ce sens, la certification TRACK pourrait être reconnue comme apprentissage préalable. WBS a déjà indiqué qu'il reconnaîtrait TRACK dans le cadre de formations sur les soins en gérontologie. D'autres prestataires de formation sont des partenaires de coopération potentiels, notamment les OF proposant déjà des formations aux aidants formels et qui seraient susceptibles d'être intéressés par l'intégration de la formation TRACK destinée aux aidants informels pour l'élargissement de leur offre de formations aux aidants informels.

⁸⁷ Source : <http://www.bündnis-für-gute-pflege.de/footer-menu/presse/> (2016-12-10)

⁸⁸ Source d'information : BerufeNET website
<https://berufenet.arbeitsagentur.de/berufenet/faces/index?path=null/kurzbeschreibung/zugangzurtaetigkeit&dkz=14641> (2016-12-10)

CADRE JURIDIQUE ET POLITIQUE DE VALIDATION

La formation et l'enseignement professionnels sont régis en grande partie par la loi sur la formation professionnelle (Berufsbildungsgesetz, BBiG) et le code de l'artisanat (Handwerksordnung).

La loi de réforme de la formation professionnelle (Berufsbildungsreformgesetz) du 1er avril 2005 a fusionné avec la loi sur l'enseignement professionnel et la loi sur la promotion de la formation professionnelle (Berufsbildungsförderungsgesetz), les réformant pour augmenter la perméabilité entre la préparation professionnelle (Berufsvorbereitung⁸⁹) et l'apprentissage, ainsi qu'entre la scolarisation à plein temps et la formation professionnelle. La loi de réforme de la formation professionnelle a également facilité l'accès aux examens pour les personnes sans apprentissage (Damesin et al. 2014, 121).

Mises à part ces quelques exceptions, il n'existe actuellement pas de législation obligatoire dans le domaine de la reconnaissance des acquis non formels et informels en Allemagne. Il n'y a pas non plus de dispositif de validation cohérent avec des processus bien établis et des structures compétentes en place. Le seul dispositif de validation existant encadré par la loi est l'examen externe (*Externenprüfung*). Il est réglementé au niveau national mais donne seulement accès à un examen et non à la validation et la reconnaissance officielles des acquis non formels ou informels en tant que telles (Bertelsmann 2015, 74).

Actuellement, il existe seulement la possibilité de faire reconnaître les résultats d'apprentissage obtenus dans un autre cadre formel et sanctionné par un examen ou un certificat. Parmi les exemples de reconnaissance formelle, on trouve la reconnaissance de formations professionnelles initiales (*Anrechnung beruflicher Vorbildung*) ou de certificats (*Gleichstellung von Prüfungszeugnissen*), toutes deux régies sont par la loi sur la formation professionnelle (ibid., 72).

En avril 2012, la loi sur la **reconnaissance** (la loi pour l'amélioration de l'évaluation et la reconnaissance des qualifications professionnelles étrangères/*Gesetz zur Verbesserung der Feststellung und Anerkennung im Ausland erworbener Berufsqualifikationen*) est entrée en vigueur et a permis la mise en place d'un dispositif standardisé national d'évaluation des qualifications professionnelles étrangères. Alors que les qualifications professionnelles étaient rarement reconnues avant l'entrée en vigueur de la loi, et que de nombreux migrants, même s'ils possèdent une certification formelle, ont été classés dans la catégorie des travailleurs non qualifiés et peu qualifiés dans les statistiques allemandes, la loi a établi le droit d'évaluer les certifications professionnelles étrangères et d'en conclure des équivalences en Allemagne (Bertelsmann 2015, 80). La législation se compose de plusieurs lois et modifications à la loi existante et s'appuie, entre autres, sur la **Directive de Reconnaissance de l'UE 2005/36/EC** du Parlement européen, le Conseil du 7 septembre

⁸⁹ *Berufsvorbereitung* correspond à l'année entre la fin du premier cycle de l'enseignement secondaire et le début d'une période d'apprentissage où les jeunes améliorent leurs compétences de base souvent acquises à l'école mais nécessaires à l'entrée en apprentissage (Damesin et al. 2014, 121).

2005 sur la reconnaissance des qualifications professionnelles, et le Traité de Lisbonne. Elle ne tient compte que des professions régies par la loi fédérale : environ 600 métiers, dont 84 professions réglementées⁹⁰ (41 régies par des lois spécifiques et 43 réglementées dans le sens où une autorisation d'exercer et une qualification spécialisée en artisanat sont exigées), et environ 510 professions non-réglementées (dont 330 emplois dans le cadre de la formation en alternance et environ 180 certifications de formation avancées, encadrées par la **Loi sur la Formation Professionnelle** et la Réglementation des Arts -**Code**), (BMBF 2014, 27f).

Le gouvernement fédéral a présenté cette loi comme un instrument servant à assurer la disponibilité de main d'œuvre qualifiée en Allemagne. Chaque état fédéral (*Bundesland*) a dû adopter la loi et mettre en place des procédures standardisées et des critères de mise en œuvre communs pour tous les organismes chargés de faire appliquer la loi. (Damesin et al., 123).

Le principe au centre de la *Loi de Reconnaissance* est l'établissement d'équivalences entre les qualifications professionnelles étrangères et les qualifications allemandes. Pour ce faire, les autorités compétentes évaluent les qualifications d'un candidat en se basant sur la profession équivalente en Allemagne (Damesin et al., 123).

Pour les personnes souhaitant faire reconnaître leurs compétences mais n'ont pas tous les documents nécessaires en leur possession (par exemple, parce que le pays d'origine de la personne était touché par la guerre), la *Loi de Reconnaissance* prévoit d'autres procédés, comme par exemple des tests de connaissances ou l'analyse de compétences (sous forme d'entretiens avec des spécialistes ou d'exemples de pratique professionnelle). Cependant, la condition préalable pour une demande de reconnaissance est toujours d'être titulaire d'une certification professionnelle formelle (BMBF 2016, 43f).

La **Loi professionnelle d'évaluation des qualifications** (Berufsqualifikationsfeststellungsgesetz, BQFG) a permis de mettre en place un dispositif indépendant d'évaluation des qualifications étrangères, grâce à la délivrance de nouveaux certificats attestant de l'équivalence ou la reconnaissance partielle des qualifications étrangères pour l'exercice d'une profession allemande servant de référence. (Bertelsmann 2015, 80).

La **Loi de modification BQFG du Gouvernement Fédéral**, rédigée en vue de l'obligation d'appliquer les stipulations de l'UE de la Loi sur l'évaluation des certifications professionnelles et du Code Industriel allemand, est entrée en vigueur le 18 janvier 2016. Le BQFG, ainsi modifié, est en conformité avec le BQFG des états fédérés et peut constituer un point de référence possible pour les lois et les décrets encadrant la reconnaissance professionnelle énoncés par le gouvernement fédéral.

⁹⁰ „Les professions réglementées sont des professions qui ne peuvent être occupées ou exercées que par des individus ayant acquis des qualifications professionnelles spécifiques, comme stipulé par les dispositions légales ou administratives concernées. L'exercice d'une telle profession implique l'utilisation d'un titre professionnel, ce qui s'adresse seulement aux individus titulaires de qualifications professionnelles spécifiques conformément aux dispositions légales ou administratives “ (BMBF 2014, 28).

POLITIQUE ET CONTEXTE JURIDIQUE POUR LES AIDANTS

L'Allemagne est un Etat providence (Sozialstaat) avec l'obligation constitutionnelle d'assurer la protection sociale. En Allemagne, les personnes qui sont dans le besoin peuvent percevoir des aides financières pour embaucher des aidants informels à leur domicile (uniquement), ou bénéficier d'avantages en nature tels que des services de soins à domicile, ou les deux. Environ deux tiers des citoyens allemands préfèrent recevoir des soins à domicile (forquality.eu2015d, 4).

La **Loi sur les soins institutionnels et les soins à domicile** (Pflege-Versicherungsgesetz) de 1994 représente le point de départ de réformes majeures instaurées par le gouvernement en vue de l'amélioration du système de soins de longue durée et de santé du pays. Elle a permis d'intégrer les besoins en soins de longue durée (SLD) au système de protection sociale, le cadre principal de la sécurité sociale en Allemagne. En 1995, l'assurance dépendance de longue durée (Pflegeversicherung), LTCI, a été mise en place (forquality.eu 2015d, 5).

Depuis 2003, les soins de longue durée sont encadrés par la **loi sur les soins gériatriques** qui établit les principales réglementations au niveau national (Gospel et al. 2011, 20) :

Selon la loi, le Ministère fédéral de la famille, de la Femme et de la Jeunesse est chargé de la réglementation de l'assistance de soins gériatriques, profession contrôlée par l'Etat. De plus, les états fédérés (Bundesländer) ont une influence considérable et sont responsables de la quantité et de la qualité des formations. Comme les associations d'employeurs et d'employés (entre autres), ils régulent également le contenu de base et les éléments pratiques et théoriques des formations (ibid.).

En 2003, l'Allemagne a homogénéisé les formations professionnelles pour les employés seniors par l'adoption d'une loi fédérale. Ainsi, ce ne sont plus les Länder qui réglementent les formations, ils ne sont plus que responsables de leur mise en œuvre. (forquality.eu 2015d, 21).

Des dispositions légales distinctes existent pour certaines professions spécifiques, comme par exemple la **loi sur les soins gériatriques** (Altenpflegegesetz), la **loi sur les soins infirmiers** (Krankenpflegegesetz), la **loi sur la profession de sage-femme** (Hebammengesetz), la **loi sur les assistants techniques en médecine** (Gesetz über technische Assistenten in der Medizin), la **loi sur la profession de technicien d'urgence paramédicale** (Notfallsanitätäergesetz), la **loi sur la profession de masseur et de kinésithérapeute** (Masseur- und Physiotherapeutengesetz), etc. (Bertelsmann 2015, 73; BIBB 2015, 211).

En 2015, la première loi modifiant le volume 11 du code de la sécurité sociale, autrement dit la première loi pour le renforcement des soins à long terme, est entrée en vigueur. Son objectif est d'apporter plus de soutien aux familles prêtes à s'occuper de leurs proches à domicile, comme par exemple des soins à court terme et des gardes d'enfants à la journée. Comme l'accès aux emplois dans les établissements de soins de longue durée sera facilité,

on s'attend à une augmentation significative du nombre d'auxiliaires de vie. (forquality.eu 2015d, 7).

PROCEDURES ET NORMES

Il existe actuellement deux façons de faire valider et reconnaître ses acquis non formels et informels en Allemagne :

- **La reconnaissance « de facto »** : même si elle n'est pas définie comme telle, la reconnaissance des acquis informels se pratique depuis longtemps dans les entreprises, notamment dans le cadre de procédures de développement des RH : entretiens d'évaluation de la performance, observation, sessions d'évaluation, etc. Le développement des ressources humaines et l'évolution professionnelle dans les entreprises se basent très largement sur les justificatifs et l'évaluation des acquis informels qui ne se sont pas jusque-là matérialisés en certifications valables en dehors de l'entreprise. Alors que les compétences acquises de manière informelle sont généralement reconnues au sein de l'entreprise, elles ne sont pas équivalentes dans la démarche de recrutement aux titres officiels, qui restent l'aspect le plus important. En ce sens, la situation en Allemagne est très différente de celle de nombreux autres pays européens où la validation des compétences acquises de manière non formelle et informelle occupe aussi une place importante dans le processus de recrutement. (Bertelsmann 2015, 72).
- **La reconnaissance formelle** : la reconnaissance formelle donne accès au système éducatif (autorisation de suivre un programme d'enseignement ou de passer un examen) ou à l'emploi (accès à une profession) (ibid.).

Il existe plusieurs moyens de documenter les résultats d'apprentissage non formels et informels selon le groupe cible, le secteur, ou l'approche méthodologique. D'un point de vue méthodologique, il convient de distinguer les différentes méthodes de validation réalisée à partir de tests, orientée sur la biographie et sur les activités. En termes de résultat d'une méthode sur le marché du travail et l'emploi, une distinction doit être faite entre les procédures contraignantes (standardisées, acceptées sur le marché du travail, encadrées par la loi ou délivrées par les Chambres, comme les examens externes ou les conventions collectives) et les procédures non contraignantes (qui ne conduisent pas à une reconnaissance formelle mais guident ou motivent les utilisateurs, comme les pass de compétences ou les procédures d'évaluation de compétences) (Bertelsmann 2015, 75f).

EXAMEN EXTERNE

L'examen externe (*Externenprüfung*) concerne 30 000 personnes par an et propose un parcours formel et individualisé de validation des acquis des employés, leur donnant ainsi accès à d'autres programmes de formation (Damesin et al. 2014, 119) ultérieurement.

Cette procédure n'offre cependant pas de reconnaissance formelle des compétences. Elle offre seulement la possibilité de participer à l'examen final rattaché à une profession spécifique sans avoir à suivre la formation professionnelle longue prévue. Grâce à la loi sur la formation professionnelle, l'expérience professionnelle, pouvant être prouvée sur une

période de temps définie, est admise comme étant équivalente à une période de formation et d'enseignement pour exercer la profession correspondante. L'expérience professionnelle doit être une fois et demie plus longue que la période de formation prévue. Des justificatifs des tâches accomplies et une attestation de l'employeur sont exigés comme preuves de cette expérience. Les documents sont soit examinés et validés par la **Chambre de l'industrie et du Commerce** (Industrie- und Handelskammer, IHK), soit par la **Chambre de l'Artisanat** (Handwerkskammer, HWK), selon l'état fédéré, la profession, le corps de métier et le secteur d'activité. La majeure partie des compétences requises devrait avoir trait à la pratique professionnelle. Dans le cas où toutes les exigences formelles ne seraient pas satisfaites, il est possible d'y remédier en suivant des cours supplémentaires. La procédure donne seulement accès à l'examen final. Bien que l'expérience professionnelle soit reconnue comme équivalence de l'enseignement formel, le candidat doit réussir la partie pratique de l'examen, au même titre que la partie théorique (Bertelsmann 2015, 76f).

En 2011, seulement 6,1 % des examens finaux étaient des examens externes. La majeure partie des examens externes relevait du secteur de l'économie domestique, à savoir presque la moitié du total des examens passés. 9,1 % des examens dans le secteur agricole étaient des examens externes, contre 7,7% dans le secteur de de l'industrie et du commerce, et 3,2 % dans le secteur public (ibid., 77).

75,3 % de tous les candidats externes ont été admis sur la base de leur expérience professionnelle, alors que le reste des candidats a été admis sur la base de leur niveau d'études et leur formation, en fonction des exigences de la profession concernée (ibid.).

Même si l'examen externe est considéré comme très efficace en Allemagne, les examens externes ne semblent cependant pas être adaptés aux besoins de ceux éprouvant des difficultés à participer au **système d'alternance** (*duales System*). Les personnes ayant eu une scolarité courte, les migrants ou la main d'œuvre peu qualifiée, ont souvent du mal avec cette approche (Damesin et al. 2014, 119f) : du fait de la différence entre les activités et les tâches accomplies dans le cadre du travail et la description du profil professionnel, les candidats potentiels sont souvent confrontés au problème de devoir valider des cours pour remédier à ces lacunes. Pour les groupes cibles mentionnés ci-dessus, cette exigence peut représenter un réel obstacle. De plus, l'examen en lui-même peut être vu comme une difficulté pour les personnes n'ayant pas l'habitude d'apprendre (Bertelsmann 2015, 79).

Ce dispositif offre la possibilité aux candidats souhaitant faire certifier leur expérience de terrain de passer l'examen. S'ils réussissent, ils obtiennent la même certification que ceux ayant passé l'examen à l'issue de leur apprentissage. L'examen correspond à l'examen d'apprentissage et s'appuie sur l'hypothèse qu'une grande partie des compétences nécessaires ont été acquises à travers un apprentissage non formel. Seule la validation totale est possible (pas de reconnaissance partielle ou de modules) (Damesin et al. 2014, 122).

EVALUATION DES APTITUDES PROFESSIONNELLES SUR LA BASE DU BQFG

Comme mentionné ci-dessus, **l'évaluation des qualifications professionnelles** est, à l'exception de l'examen externe, la seule procédure réglementée permettant de recevoir une certification formelle sans avoir suivi l'enseignement et la formation prévus. A la différence de l'examen externe, le *BQFG* permet non seulement d'avoir accès à un examen, mais il offre aussi la possibilité d'une reconnaissance formelle des acquis. Pour entamer une démarche d'équivalence nationale basée sur le *BQFG*, on doit prouver que les certifications formelles ont été obtenues à l'étranger, ce qui signifie que la loi n'aborde pas les acquis non formels et informels et vise plutôt à faire reconnaître l'enseignement formel ayant eu lieu en dehors de l'Allemagne (Bertelsmann 2015, 80f).

La *Loi sur la Reconnaissance* est néanmoins confrontée à des difficultés concernant la reconnaissance de nombreuses professions, car elle part de l'hypothèse que le système de formation et d'enseignement professionnels repose sur la même (ou similaire) complexité institutionnelle que le système allemand, avec le système dual (d'alternance) et les écoles professionnelles. Mais de nombreux pays, dont sont issus les migrants, ont un enseignement professionnel moins standardisé que le système allemand. (ibid., 81).

En outre, il existe des différences selon le secteur. Par exemple, dans le secteur des services sociaux et de santé auprès des personnes âgées, il n'y a pas d'enseignement et de formation professionnels comparables, ou autant axés sur les métiers, dans beaucoup d'autres pays. C'est la raison pour laquelle les procédures d'évaluation sont nécessaires pour permettre la validation des compétences qu'une personne a acquises. Ainsi, pour les professions réglementées au niveau national, le § 14 du *BQFG* prévoit la possibilité de faire évaluer les compétences.

Le Ministère Fédéral de l'Education et de la Recherche a financé le projet **PROTOTYPING** qui met à disposition des Chambres un outil permettant d'analyser les qualifications. Dans la pratique cependant, l'évaluation de compétences pour les professions non réglementées s'applique dans certains cas seulement, par exemple si les réfugiés ne sont pas en mesure de prouver leurs qualifications parce qu'ils n'ont pas de documents justificatifs ou l'authenticité des titres présentés est douteuse. La plupart des évaluations s'appuient sur l'analyse des documents pour une reconnaissance partielle ou intégrale des compétences. En ce qui concerne les processus d'évaluation ne se basant pas sur le *BQFG*, mais sur les lois professionnelles (ex. : soins infirmiers et assistance aux personnes âgées), aucune donnée empirique sur l'évaluation n'est disponible (ibid., 81f).

Bien que le *BQFG* vise à réglementer la reconnaissance des certifications formelles délivrées à l'étranger, il offre également la possibilité de faire reconnaître l'expérience professionnelle lorsque des certifications formelles ne sont pas disponibles. La loi porte implicitement sur les exigences en termes d'identification et d'évaluation de l'expérience professionnelle acquise à l'étranger (ibid., 82f).

La *Loi sur la Reconnaissance* et les instruments s'y rapportant⁹¹ font d'une part référence à une méthode potentielle de faire valider des certifications et des compétences non

⁹¹ Parmi ces instruments, on trouve par exemple le centre national de compétences pour l'acceptation des qualifications étrangères de la Chambre allemande de Commerce et de l'Industrie (IHK-FOSA), le programme „l'intégration par la

reconnues jusqu'à présent en Allemagne, et d'autre part, ils présentent l'avantage pour des personnes ayant acquis des qualifications à l'étranger de faire valider leurs compétences non formelles et informelles, alors que les personnes ayant acquis leurs certifications et leurs compétences en Allemagne n'en ont pas la possibilité (ibid., 82).

CONVENTIONS COLLECTIVES

Les conventions collectives de certains secteurs (comme celui du commerce international et de la vente en gros, de l'exploitation minière, de la métallurgie et de l'industrie électrique, de l'industrie chimique, de l'administration publique) prennent en compte les compétences acquises de manière informelle à travers l'expérience professionnelle qu'elles placent sur un pied d'égalité avec les certifications professionnelles formelles. La classification des conventions collectives inclut non seulement des profils de compétences acquises à travers les études et la formation continue, mais aussi les résultats des apprentissages non formels et informels. Par conséquent, les activités, réalisées dans le cadre de l'apprentissage reconnu et s'appuyant sur des compétences acquises de manière non formelle et informelle, sont surclassées. L'expérience professionnelle est donc considérée comme plus ou moins équivalente à la certification professionnelle et rentre en compte dans la détermination du salaire (BMBF 2008, 52 ; Bertelsmann 2015, 83).

Ce processus est particulièrement intéressant pour les employés avec peu de revenus et un niveau d'études bas, car il donne la possibilité de faire reconnaître l'expérience professionnelle et de percevoir ainsi un salaire plus élevé (ibid.) :

La situation (...), dans laquelle l'expérience professionnelle est placée sur un pied d'égalité avec la BBiG (Berufsbildungsgesetz/loi sur la formation professionnelle) ou des professions HwO (Gesetz zur Ordnung des Handwerks/Code de l'artisanat), s'applique quasiment de manière universelle à tous les groupes à faible salaire de tous les secteurs. Dans l'industrie du bâtiment, ceci est lié à l'idée de salaire minimum. Par exemple, l'allocation définie par la convention collective pour le groupe de salaires I (ouvrier, opérateur d'usine) n'exige pas de qualifications standards. Pour le groupe de salaires II (ouvrier qualifié, machiniste, chauffeur), les qualifications équivalentes acquises de manière non traditionnelle sont utilisées en plus des qualifications formelles au contenu standard (BMBF 2008, 52).

On peut aussi citer l'exemple du "cadre de rémunération de la convention collective (ERA-TV)" de l'industrie métallurgique et électrique en Bavière et dans le Bade-Wurtemberg, dans lequel la classification de la convention collective n'est pas liée aux qualifications formelles mais aux fonctions exercées. Ainsi, ce sont les compétences clés qui sont importantes et non la manière dont ces compétences, connaissances et aptitudes ont été acquises. Elles sont évaluées et classées en fonction de leur niveau d'efficacité, de qualité, de flexibilité, de responsabilité, de coopération et de leadership (BMBF 2008, 52).

Ce processus place les compétences acquises de manière informelle sur un pied d'égalité avec les certifications formelles, surtout en ce qui concerne les catégories des bas salaires.

qualification (IQ)" , et des portails internet tels que www.anerkennung-in-deutschland.de ou www.bq-portal.de (Bertelsmann 2015, 82)

Cependant, la validation des compétences acquises de manière informelle ne s'appuie pas, dans ce contexte, sur des méthodologies et des instruments élaborés, mais plutôt sur l'évaluation par l'employeur des aptitudes et des compétences. Il en résulte un certain niveau de dépendance par rapport à l'employeur et d'incertitude par rapport au statut des travailleurs peu qualifiés (en cas de changement d'employeur). De plus, le processus de validation est ici remplacé par l'idée selon laquelle une personne a acquis les compétences nécessaires si elle est capable de réaliser une certaine tâche professionnelle avec succès. Ainsi, l'orientation "compétences" préconisée dans les dispositifs européens, tels que le CEC et l'ECVET, est dans cette approche remplacée par une approche plus professionnelle, qui n'a pas pour but d'attester des compétences d'une personne ni des compétences requises pour réaliser une tâche (Bertelsmann 2015, 84f).

Selon un partenaire allemand interrogé, les conventions collectives sont tout aussi importantes lorsqu'il s'agit de mettre en place des mesures visant à la meilleure qualification du personnel de soins. En effet, les établissements reçoivent souvent un budget pour le personnel appartenant à un type de convention collective, mais le personnel hautement qualifié dépend d'une autre convention collective qui n'est pas prévue dans le cadre de ce budget.

CERTIFICATIONS PARTIELLES

Les certifications partielles sont des éléments importants du dispositif de validation des compétences acquises de manière informelle et non formelle, en cela qu'elles accordent des validations d'unités de compétences d'un niveau inférieur à celui des certifications totales et des professions. Il existe cependant des mises en garde concernant la modularisation de la législation de la formation en Allemagne, les certifications partielles remettant en question le principe des professions (réglementées) et le système d'alternance, ainsi que le niveau élevé de formation professionnelle (Bertelsmann 2015, 85).

Quelques initiatives et simulations de scénarios visent à mettre en place des certifications partielles et des modules d'enseignement et de formation destinés à certains groupes cibles. Entre 2010 et 2013 par exemple, **l'agence fédérale pour l'emploi** (*Bundesagentur für Arbeit*) a testé dans plusieurs régions le recours aux certifications partielles : les personnes peu qualifiées ont pu acquérir et accumuler des compétences professionnelles adaptées au marché du travail et leur permettant d'obtenir une certification professionnelle reconnue. Ainsi, les certifications partielles ont été définies comme unités standardisées suprarégionales et distinctes d'un programme de formation préparant à une profession qualifiée. Les axes principaux des certifications partielles étaient les professions qualifiées, l'intégration de l'évaluation de compétences garantie de qualité, et la création de certifications structurées et pertinentes. L'ensemble des certifications partielles devait couvrir l'ensemble d'un profil professionnel (ibid., 86).⁹²

⁹² Pour davantage d'informations, consultez le site internet de l'Agence pour l'Emploi : <https://www.arbeitsagentur.de/web/content/DE/Institutionen/Traeger/BeruflicheWeiterbildung/Detail/index.htm?dfContentId=L6019022DSTBAI826468> (2016-11-22)

Le processus de certification dans le cadre des certifications partielles est appliqué et évalué par 500 personnes, dans 10 régions d'agences pour l'emploi. Les directives à l'intention des personnes intervenant dans la mise en application de dispositifs de formation continue tenant en compte le concept de certification partielle, ont été élaborées et améliorées continuellement lors de la phase de pilotage. Trois mois après l'application du dispositif de certification partielle, 50 % des participants ont été embauchés, contre 66% dans les 9 mois suivants sa mise en place. Deux tiers des prestataires d'enseignement trouvent le concept parfait ou très bien adapté à la certification de main d'œuvre peu qualifiée (Reiter, Weber 2013, 78).

Les dispositions légales, concernant cette approche par étapes d'enseignement professionnel modulaire permettant aux candidats d'avoir accès à la certification d'apprentissage, se trouvent dans le § 2 du BBiG (ibid., 12).⁹³ Le taux élevé d'acceptation de certifications partielles par les entreprises et par le groupe cible de personnes peu qualifiées a conduit à la transposition du concept à d'autres initiatives, comme par exemple l'initiative « certification des qualifications partielles » de la Chambre du Commerce et de l'Industrie (IHK) qui a testé et évalué la certification de qualifications partielles entre 2013 et 2016 dans le cadre de projets pilotes. Les qualifications partielles sont définies comme « des unités structurées et cohérentes, de niveau inférieur à celui du certificat d'artisanat (*Facharbeiterbrief*), menant à des certifications standardisées et axées sur des processus type de travail et d'affaires opérationnelles (Bertelsmann 2015, 86f). »

Il existe au niveau national des modules de formation et d'enseignement adaptés au marché du travail et standardisés pour 18 professions⁹⁴. Ces modules ont été élaborés dans le cadre de programmes tels que **JOBSTARTER CONNECT**⁹⁵. D'autres modules de formation continue et d'enseignement devraient être créés à l'avenir (ibid., 87).

Les personnes à qui s'adressent ces qualifications partielles certifiées sont des personnes de plus de 25 ans, sans emploi et peu qualifiées, avec peu de chances de réussir dans un contexte de formation continue ou d'enseignement professionnel (par exemple, des jeunes adultes sans qualifications professionnelles, des personnes réintégrant le marché du travail, des seniors sans qualification ou avec une qualification caduque). Ils ont la possibilité d'acquérir et d'accumuler des compétences professionnelles adaptées au marché du travail et d'obtenir une certification partielle, pertinente sur le marché et facilitant l'accès à l'emploi. Pour chaque profession, entre quatre et six programmes de certifications partielles, d'une durée de 2 à 6 mois (y compris une certification de l'entreprise), ont été déterminés. L'intégralité des certifications partielles correspondant à un profil professionnel doivent être acquises. Dans le cas d'une certification formelle, il est

⁹³ D'autres modèles tels que „Abschlussorientierte modulare Nachqualifizierung“ (proposé par exemple à Berlin et à Hesse) utilise aussi cette approche. Pour davantage d'informations, consultez par exemple : <http://www.bbz-berlin.de/uploads/brochures/Info%20Nachqualifizierung.pdf> (2016-11-22) ou https://www.hessen-agentur.de/img/downloads/804_Nachqualifizierung_An_und_Ungelernte_komplett.pdf (2016-11-22)

⁹⁴ Par exemple, les professions tels que vendeur, commercial, magasinier, mécanicien industriel, peintre et vernisseur, électronicien dans le domaine de la technologie ou de l'énergie et de la technologie du bâtiment, expert en mécanique des véhicules à moteur, chimiste, etc. (Bertelsmann 2015, 87)

⁹⁵ Pour davantage d'informations, cf. : <http://www.jobstarter.de/connect> (2016-11-22)

nécessaire de réussir également un examen externe par la suite (Reiter, Weber 2013, 76).

Deux méthodes de certification sont possibles : les certifications partielles acquises directement à partir de l'évaluation de compétences réalisée par la Chambre de Commerce et de l'Industrie (*IHK-Zertifikat*) ou la méthode indirecte, qui consiste à suivre un programme de formation et d'enseignement délivrant une attestation de participation (Bertelsmann 2015, 86ff).

Dans le deuxième cas, l'identification et la documentation des compétences acquises sont réalisées à partir de l'évaluation individuelle de compétences de l'organisme de formation. Cette évaluation est réalisée sur la base de règles prédéfinies par l'agence publique pour l'emploi. L'organisme de formation doit être habilité à appliquer le dispositif de certification et à procéder à l'évaluation individuelle de compétences au nom de l'agence (Reiter, Weber 2013, 77).

Le dispositif de certification de qualifications partielles dépend de l'accréditation des centres d'admission (par exemple les organismes de certification, les Chambres, les associations des secteurs d'activité) par la **Deutsche Akkreditierungsstelle, DAkKS**⁹⁶. Ces centres d'admission sont chargés d'autoriser et de contrôler l'application des dispositifs de qualifications et l'évaluation individuelle des compétences effectuée par les organismes de formation (ibid.).

BILAN DE COMPETENCES (KOMPETENZBILANZIERUNGEN)

Il existe différents outils d'analyse et de procédures en Allemagne, essentiellement utilisés pour la valorisation du profil de compétences d'une personne. Ces outils et procédures s'adressent souvent à des groupes cibles spécifiques tels que les migrants, les réfugiés, la main d'œuvre peu qualifiée, etc.

L'un des outils d'analyse de compétences bien établi est **ProfilPASS**⁹⁷ qui aide les gens à découvrir leurs points forts et leurs compétences. Avec l'aide d'un conseiller, les candidats se découvrent des compétences et atteignent plus facilement leurs objectifs. ProfilPASS vise à prévenir l'abandon des participants en cours de formation et d'études. Cet outil a également été utilisé dans le cadre d'autres projets européens comme KISS : Connaissez vos intérêts – démontrez vos compétences.⁹⁸

Parmi les outils similaires à **ProfilPASS**, on trouve **Qualipass** dans le Bade-Wurtemberg, **Job Navigator** d'IG Metall ou **l'outil d'analyse de compétences** de la Rhénanie- Westphalie.

⁹⁶ Depuis le 1^{er} avril 2012, la Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkKS) est chargée de l'accréditation et du contrôle des organismes compétents, capacités par l'agence pour l'emploi à réaliser des évaluations de compétences et des certifications. Pour plus de détails, cf. :

<https://www.arbeitsagentur.de/web/content/DE/Institutionen/Traeger/AkkreditierungundZulassung/Detail/index.htm?dfContentId=L6019022DSTBAI524613> (2016-11-22)

⁹⁷ Pour plus d'informations, consultez : <http://www.profilpass.de/>

⁹⁸ Pour plus d'informations, consultez : <http://www.profilpass-international.EU/>

FINANCEMENT

En Allemagne, il n'existe pas de financement public pour les dispositifs de reconnaissance et l'Etat ne contribue pas financièrement à la validation des compétences acquises de manière informelle. Il n'y a pas non plus de services publics d'information et d'orientation dans ce domaine. Cela s'explique par le fait qu'il n'y a pas de standards ni d'assurance qualité dans les procédures de validation et de reconnaissance, très hétérogènes en Allemagne. De plus, les dispositifs de reconnaissance en place ne font pas l'objet de financement public (sous forme de subventions, de prêts étudiant, etc.). Cependant, pour certaines procédures comme ProfilPASS, un bon de formation est offert : les agences pour l'emploi peuvent accorder un « bon de formation » aux personnes au chômage ou qui risquent de le devenir, s'ils sont titulaires d'une certification professionnelle et ont trois ans d'expérience professionnelle. Ce bon garantit que les coûts de participation à une formation seront couverts par l'agence pour l'emploi (Bertelsmann 2015, 99).

Les Chambres proposent des informations, des conseils, et la validation de compétences acquises de manière informelle dans le cadre de l'examen externe. Cet examen donne accès à l'examen final et ainsi à la certification. Les candidats doivent cependant payer l'examen final (selon la catégorie professionnelle, les coûts varient entre 200 et 450 €). Il existe aussi un large choix de cours de préparation qui coûtent entre 500 et 7000 €, selon le type de programme et la durée (Bertelsmann 2015, 100).

Plusieurs pass de compétences sont quasiment gratuits. C'est notamment le cas du Qualipass dans le Bade-Wurtemberg, de Job Navigator d'IG Metall, ou de l'outil d'analyse de compétences de la Rhénanie- Westphalie, qui peuvent tous être trouvés gratuitement sur Internet. Des versions imprimées sont disponibles contre une faible participation (2,50 € par exemple pour le Qualipass). Pour ces outils, il n'existe normalement pas de réseau d'orientation et les utilisateurs doivent apprendre à utiliser ces instruments par eux-mêmes (ibid.).

Mises à part quelques exceptions, les candidats doivent payer eux-mêmes les procédures de validation en Allemagne. Aucun financement n'existe pour une demande de validation. L'Etat ne fournit pas d'aide financière pour l'amélioration du profil de compétences par la validation des compétences acquises de manière informelle. (ibid., 102).

CADRE INSTITUTIONNEL NATIONAL, RESPONSABILITES, ACTEURS PRINCIPAUX

Il n'existe actuellement aucune procédure de validation régulière et standardisée dans des établissements habilités, réalisée à partir de critères de validation transparents et dont les résultats sont reconnus. Le large choix de procédures conduit plutôt à la confusion et à l'incertitude des candidats potentiels, notamment en ce qui concerne les critères utilisés et à l'adéquation au marché du travail des résultats de cette validation. Les procédures de validation des compétences acquises de manière informelle ne sont pas standardisées. Les

standards qualité pour ces procédures n'ont pour l'instant pas été définis par la loi ni par les règles du marché. (Bertelsmann 2015, 103).

Aucun organisme central en charge de la coordination, de l'assurance qualité et de l'information sur la validation des compétences acquises de manière informelle n'a été mis en place jusqu'à présent. Ces missions sont actuellement réparties entre les différents acteurs, aux intérêts différents : les prestataires de formation privés et à but non lucratif, les associations (ex. *Deutsches Institut für Erwachsenenbildung, DIE*), ou les instituts de recherche... Ces acteurs appliquent leurs propres méthodologies et leurs propres approches sans aucune coordination avec les différents organismes. Les procédures sont soit commercialisées (ex. : *ProfilPASS*), soit elles permettent un accès gratuit, ou dépendent de conditions préalables spécifiques (légales) (ex. : *Externenprüfung*) (Bertelsmann 2015, 103f).

Peu d'informations concernant la professionnalisation et l'assurance qualité des procédures au sein des organisations sont disponibles. Les procédures utilisées pour la certification initiale en entreprises, ou l'évaluation de l'expérience professionnelle par les Chambres dans le cadre de l'examen externe, ne donnent pas accès à l'évaluation externe. Actuellement, aucune norme concernant la professionnalisation du personnel n'est appliquée en dehors du cadre de l'entreprise, il n'y a pas de transparence quant aux processus d'évaluation et les critères utilisés, sans même la possibilité de demander une vérification des résultats (Bertelsmann 2015, 104).

Il est assez difficile de transférer les concepts du Cadre Européen des Certifications (par exemple pour les notions de résultats d'apprentissage, et d'aptitudes, de savoirs et de compétences), ainsi que ceux de la formation et de l'enseignement par modules, au système allemand de formation et d'enseignement, qui repose sur le concept de profession (*Beruf*).

En 2009, le cadre allemand de certifications (DQR) a été adopté à partir du développement du Cadre Européen des Certifications (CEC). Le processus d'harmonisation du règlement de l'examen et du contenu des certifications au sein du DQR est toujours en cours. La matrice du DQR aide les individus et les entreprises à définir leur parcours de validation de formation continue. Cependant, les certifications professionnelles et les diplômes académiques sont en concurrence, comme dans l'exemple de l'intégration des certifications professionnelles de haut niveau : niveaux 6, 7 et 8 du DQR (les niveaux 7 et 8 sont réservés aux titres académiques) (Damesin et al. 2014, 126).

Selon Damesin et al., le Ministère de l'Education et de la Recherche, les partenaires sociaux et les organismes de formation professionnelle ne perdent pas de vue le troisième pilier de l'enseignement, l'apprentissage non formel et informel, dans la réforme du système existant. Ils espèrent voir une augmentation progressive du transfert des acquis non formels et informels dans le système éducatif (ibid., 128).

D'après les études de Bertelsmann Stiftung et de Dehnpostel et al., la large reconnaissance des acquis informels et leur acceptation sur le marché du travail ne seront possibles que si

les procédures appliquées garantissent à la fois la qualité et la validité des résultats. Pour y parvenir, il faudrait que des normes de certification par secteur, ainsi qu'un organisme central de protection et de maintien de ces normes, soient mis en place. L'institutionnalisation de la reconnaissance des acquis informels n'a pas encore été mise en pratique avec succès. L'adéquation des certificats existants sur le marché du travail est très peu claire. Quelques données empiriques font allusion à la possibilité pour les entreprises de faire appliquer leurs propres procédures de validation des acquis informels par le service des ressources humaines, mais n'attribuent que peu de valeur aux certificats issus de procédures externes (Bertelsmann 2015, 105).

En 2009, le comité permanent des ministères de la culture et de l'éducation de 16 états fédérés a décidé d'augmenter la perméabilité entre la formation professionnelle et l'enseignement supérieur, ainsi que d'améliorer l'accès de la main d'œuvre qualifiée à l'enseignement supérieur. A cet instar, la plateforme « façons d'étudier » a été lancée à l'initiative des ministères fédéraux, de l'agence fédérale pour l'emploi, de la confédération allemande des syndicats (DGB), de la Chambre de Commerce et de l'Industrie allemande, et des organisations universitaires, afin de promouvoir le suivi de cours de l'enseignement supérieur tout au long de sa carrière (ibid., 124f).

En pratique, la validation des acquis non formels et informels ne joue cependant pas de rôle important dans le système d'enseignement supérieur en Allemagne (ibid.).

INFORMATION ET ORIENTATION SUR LES INITIATIVES DE VALIDATION

Le **rapport de 2016 sur la loi sur la reconnaissance** souligne le besoin d'orientation concernant la reconnaissance des qualifications étrangères (BMBF 2016, 34), comme les auteurs d'une étude réalisée par Bertelsmann Stiftung qui qualifient la reconnaissance d'encore très insuffisante dans la culture allemande, avec des procédures nombreuses et peu coordonnées ; d'où la forte demande d'orientation et d'information. Il n'y a que très peu d'informations pratiques de base disponibles pour permettre aux candidats d'avoir une vue d'ensemble de leurs options. Sur internet, il est, de plus, difficile de trouver des informations adéquates sur les procédures de validation des compétences acquises de manière informelle. Même les organismes compétents, tels que le *Ministère Fédéral de l'Education et de Recherche* (BMBF), l'*Institut Fédéral de l'Enseignement Professionnel* (BIBB), la *Chambre allemande de Commerce et de l'Industrie* (DIHK), ou encore la *Chambre de l'Artisanat* (HWK), ne fournissent que peu d'informations concrètes aux candidats potentiels sur leur site web (Bertelsmann 2015, 106f).

De plus, il n'existe actuellement que peu d'offres de conseil. Elles ne sont généralement pas coordonnées et aucun dispositif d'orientation complet n'a été établi jusqu'à présent en Allemagne. Les offres de conseil et d'information sur la validation des acquis informels et non formels sont déjà liées à des procédures et des organismes spécifiques : les **agences pour l'emploi** proposent, dans le cadre du profilage des demandeurs d'emploi ou des personnes risquant de le devenir, des services de conseil sur le développement des compétences. Ce service est obligatoire pour la réintégration sur le marché du travail.

La **Chambre de l'Artisanat et la Chambre de Commerce et de l'Industrie** proposent des

services de conseil en amont de l'examen externe. Ces consultations permettent de clarifier si oui ou non l'expérience professionnelle pourra être prise en compte et pour quel poste.

Consultations ProfilPASS : étant donné que la méthode du portfolio du ProfilPASS est relativement compliquée et difficile, le groupe cible a besoin d'être accompagné. C'est pourquoi un système commercial de conseillers est disponible pour aider à la création du portfolio. L'assurance qualité est garantie par la certification personnelle des conseillers du ProfilPASS.

Des conseils aux migrants concernant la reconnaissance des qualifications et des compétences sont proposés par les différents organismes en Allemagne, notamment l'*Agence Fédérale de la Migration et des Réfugiés (BAMF)*, le *Ministère Fédéral du Travail et des Affaires Sociales (BMAS)*, le *Ministère Fédéral de l'Education et de la Recherche (BMBF)* et le réseau « l'intégration par la qualification (IQ) », fondé par l'agence pour l'emploi (Bertelsmann 2015, 108f).

ASSURANCE QUALITE ET EVALUATION

Le **rapport de 2016 sur la loi sur la reconnaissance souligne que** même quatre ans après l'entrée en vigueur de la loi, l'application de la législation sur la reconnaissance varie toujours d'un état fédéré à un autre, surtout pour les professions de la santé. Le rapport met en évidence le fait que plus 27 500 candidatures ont bénéficié d'une reconnaissance de compétences, comme pour l'exercice de la profession de médecin ou d'infirmier(e) pour lesquels les critères et les exigences utilisés pour l'évaluation sont jusqu'à présent différents. (BMBF 2016, 35).

Fin 2015, l'équipe de supervision du BIBB a organisé des ateliers pour le personnel des pouvoirs publics fédéraux responsables de la reconnaissance des médecins et des infirmiers. L'objectif était de créer une certaine transparence grâce au recueil d'expériences des autorités compétentes⁹⁹, en encourageant la création de réseaux et en soulignant les points d'amélioration possibles et la difficulté à mettre en place une agence d'évaluation centrale pour tous les états fédérés (BMBF 2016, 35f).

Le **Bureau Central de l'Enseignement Etranger (ZAB)** met à disposition des états fédérés un centre d'excellence spécialisé dans la description et l'évaluation des certifications

⁹⁹ Les ateliers ont montré l'absence de critères uniformes aux différents stades du processus de reconnaissance, par exemple concernant les documents justificatifs demandés, qui sont différents selon l'état fédéré. De plus, l'évaluation de l'authenticité des documents représente une difficulté majeure pour les autorités compétentes concernées. La base servant à l'évaluation est très différente selon l'état fédéré, puisque chaque autorité compétente utilise le programme d'une université de leur état comme point de comparaison, alors que les programmes d'université ne sont pas les mêmes dans le pays. Le manque de cohérence dans la vérification des équivalences de certification d'un docteur étranger est donc inhérente au système. Quelques organismes adoptent une approche quantitative en comparant simplement le nombre d'heures passées sur les matières étudiées, alors que d'autres vérifient le contenu car pour eux, la prise en compte de la quantité n'est pas assez significative. La preuve de compétences linguistiques est aussi traitée différemment : alors que certains états voient la réussite au test de langue de niveau C1 comme suffisant (c'est-à-dire que la personne a obtenu le certificat du niveau B2), d'autres états exigent des preuves supplémentaires de compétences de niveau B2 (BMBF 2016, 36f).

étrangères par rapport au système allemand. L'établissement, en 2016, d'une agence centrale pour tous les états fédérés gérant les évaluations des professions de santé représente un autre pas important vers l'uniformité des décisions administratives et l'utilisation des effets de synergie. Durant les trois ans de la phase pilote, la nouvelle agence d'évaluation sera supervisée par un groupe de travail composé de membres de la Conférence des Ministres de la santé (GMK), la Conférence des Ministres de l'Education et des Affaires culturelles (KMK), et du ZAB (BMBF 2016, 39).

L'une des priorités principales de la nouvelle agence d'évaluation est d'assurer l'application uniforme des niveaux d'équivalence existants dans le domaine des professions médicales et de développer un ensemble d'outils standardisés pour l'évaluation des qualifications, avec l'accord des états fédérés. Des lignes directrices standards seront utilisées en vue de la coopération entre les autorités compétentes et le ZAB pendant le processus de reconnaissance (BMBF 2016, 41).

Il n'est pas encore très clair dans quelle mesure la nouvelle agence d'évaluation des professions de santé évaluera les acquis informels de l'expérience professionnelle. Selon le concept commun de **GMK** (*Gesundheitsministerkonferenz der Länder* / Conférence des Ministres de la Santé) et **KMK** (*Ständige Konferenz der Kultusminister der Länder* / Conférence permanente des Ministres de l'Education et des Affaires Culturelles des états fédérés), l'évaluation se concentrera sur la comparaison des qualifications et l'identification des différences majeures. Il est possible que l'évaluation mentionne la possibilité de compensation par l'expérience professionnelle (BMBF 2016, 42).

EXEMPLES D'INITIATIVES NATIONALES, REGIONALES OU LOCALES

INITIATIVES NATIONALES ET REGIONALES

Du fait de la pénurie de professionnels de santé et de soins en Allemagne, de nombreux projets et initiatives de certification d'aidants et d'assistants de soins peu qualifiés ont été lancés. De nombreux projets ont notamment pour but de certifier des migrants ou des femmes souhaitant (ré-)intégrer le marché du travail. Ces projets et initiatives portent cependant sur des mesures spécifiques en faveur de l'orientation ou de la formation professionnelle, et de périodes de formation plus courtes pour les professions réglementées du secteur des soins à la personne. Etant donné la place peu importante de la validation actuellement, ces projets ne prévoient, en règle générale, pas la validation des compétences acquises au préalable de manière non formelle ou informelle.

Les projets ayant pour but de permettre à la main d'œuvre peu qualifiée d'obtenir de meilleures qualifications sont néanmoins susceptibles d'intéresser les aidants informels souhaitant (ré-)intégrer le marché du travail et pourraient constituer des opportunités de coopération pour TRACK :

La *Fachdienst Integration* et le *Caritasverband Rhein-Mosel-Ahr* offrent la possibilité aux personnes sans emploi d'obtenir une qualification dans le cadre du projet "Qualification

dans le secteur des soins infirmiers et gériatriques" (Qualifizierung in der Alten- und Krankenpflege für Arbeitslose). Pendant l'année de formation, reconnue comme une préformation pratique dans le domaine des soins infirmiers, les participants reçoivent des connaissances du domaine des soins, et enchaînent sur une formation théorique. Le projet est financé par le Fonds Social Européen, le Rhénanie-Palatinat et les centres pour l'emploi des arrondissements de Mayen-Coblence et Ahrweiler.¹⁰⁰

Aufwärts! In der Pflege

"Aufwärts! In der Pflege" a été mis en place à Limburg, en Hesse, et offre la possibilité aux assistants de soins en gérontologie peu qualifiés, mais forts d'une expérience de plusieurs années, d'acquérir de meilleures qualifications. Les candidats bénéficient d'une formation théorique sur leur lieu de travail. La période de formation est plus courte que ce qui est normalement demandé.¹⁰¹

Analyse et validation des compétences des réfugiés

Les réfugiés et les migrants peuvent demander la reconnaissance de leurs qualifications acquises à l'étranger. Au cas où ils ne seraient pas en possession des documents demandés, les réfugiés peuvent faire une demande d'analyse des qualifications (*Qualifikationsanalyse*). Dans ce cadre, leurs compétences sont validées à partir d'échantillons de travail, d'une discussion professionnelle ou d'un test de travail en entreprise.¹⁰²

Evaluation des compétences linguistiques professionnelles des aidants

Pour la reconnaissance des qualifications dans le domaine des soins acquises à l'étranger, les aidants doivent prouver qu'ils ont acquis les connaissances linguistiques nécessaires à l'exercice de la profession d'aidant en Allemagne. L'état fédéré de Basse-Saxe propose aux aidants étrangers n'ayant pas atteint le niveau de compétences linguistiques B2 (*GERS*) une alternative à l'examen de compétences linguistiques professionnelles.¹⁰³

Il existe également plusieurs initiatives visant à l'identification et la documentation des compétences des réfugiés en Allemagne.¹⁰⁴

VUE D'ENSEMBLE ET RECONNAISSANCE DES COMPETENCES DES AIDANTS INFORMELS

Coopération pour des SOINS DE QUALITE (Bündnis für GUTE PFLEGE)

Utilisant le slogan « L'accès à des soins de qualité est un droit humain », les différents

¹⁰⁰ Source : http://news.caritas-rhein-mosel-ahr.de/2016/07/02_quali-erfolg.htm (2016-11-22)

¹⁰¹ Source : <http://www.caritas-akademie-stvincenz.de/ausbildungsprojekte/unsere-angebote/aufwaerts-in-der-altenpflege> (2016-11-22)

¹⁰² Source : <https://www.anerkennung-in-dEutschland.de/html/de/qualifikationsanalyse.php> (2016-11-22)

¹⁰³ Source : <https://www.pflegekompetenz-hannover.de/anerkennung-ausl-berufsabschleusse/pflegefachsprachliche-kompetenzfeststellung.html> (2016-11-22)

¹⁰⁴ For more details see: Ziegler, Müller-Riedlhuber 2016a and 2016b.

acteurs du secteur des soins aux personnes âgées se sont mobilisés pour former l'*Association pour des Soins de Qualité*. Le but des partenaires de cette association est d'améliorer la situation des personnes en besoin de soins et d'assister les aidants. A cet effet, ils exigent des services personnalisés pour les personnes en besoin de soins, plus de soutien et de reconnaissance des proches aidants, de meilleurs salaires et conditions de travail, et un financement juste.¹⁰⁵

PERSPECTIVES DE CERTIFICATION TRACK AU NIVEAU NATIONAL

PROFESSIONS DU SECTEUR DES SOINS QUI PEUVENT ETRE ASSOCIEES AUX CERTIFICATIONS TRACK

Etant donné que de nombreuses professions du secteur des soins (sanitaire et social) sont réglementées en Allemagne et demandent des qualifications spécifiques, il ne reste que très peu de professions pour les aidants informels qui veulent intégrer le marché du travail sans suivre de formation supplémentaire.

La profession d'**Helferin - Altenpflege/Persönliche Assistenz** (*assistance de soins à la personne/en gérontologie*) n'est pas réglementée par la loi et ne requiert pas de formation spécifique. Les assistants dans le domaine de l'assistance de soins aux personnes/en gérontologie sont généralement formés sur le terrain,¹⁰⁶ ce qui signifie que les aidants informels ont éventuellement la possibilité de travailler dans ce domaine lorsqu'ils réintègrent le marché du travail. Néanmoins, étant donné le faible niveau de qualification de cette profession, le salaire est aussi souvent bas. Le projet "Aufwärts! In der Pflege", qui a été mis en place en Hesse, offre la possibilité aux assistants de soins en gérontologie peu qualifiés mais avec une expérience de plusieurs années d'acquérir de meilleures qualifications. Les candidats reçoivent une formation théorique sur leur lieu de travail.¹⁰⁷

Les professions de **AltenpflegerIn** (aide auprès des personnes âgées) et **AltenpflegehelferIn** (assistant de soins en gérontologie) sont encadrées par la loi. Etant donné qu'il y a un besoin de personnel aidant qualifié en Allemagne, le gouvernement soutient les formations spécifiques et courtes pour ces professions. La profession de **Betreuungskraft/AlltagsbegleiterIn** (aidant/accompagnant du quotidien) est réglementée et requiert une formation spécifique mais peu complexe.¹⁰⁸

Le partenaire du projet allemand, WBS, offre plusieurs dispositifs de formation et d'enseignement dans le domaine des soins aux personnes âgées : **Staatlich anerkannte AltenpflegehelferIn** (assistant de soins en gérontologie, reconnu par l'Etat), **AltenpflegerIn**

¹⁰⁵ Source : <http://www.bündnis-für-gute-pflege.de/footer-menu/presse/> (2016-12-10)

¹⁰⁶ Source d'informations : BerufeNET website

<https://berufenet.arbeitsagentur.de/berufenet/faces/index?path=null/kurzbeschreibung/zugangzurtaetigkeit&dkz=14641> (2016-12-10)

¹⁰⁷ Source : <http://www.caritas-akademie-stvincenz.de/ausbildungsprojekte/unsere-angebote/aufwaerts-in-der-altenpflege> (2016-11-22)

¹⁰⁸ Source d'informations :

<https://berufenet.arbeitsagentur.de/berufenet/faces/index?path=null/kurzbeschreibung/zugangzurtaetigkeit&dkz=9066&such=Betreuungskraft+%2F+Alltagsbegleiter%2F> (2016-12-10)

(aidants auprès de personnes âgées). Parmi ceux-ci, certains sont directement liés à l'accompagnement des patients atteints de démence (ex. : **Alltagsbetreuer/in für Demenzerkrankte nach § 87b Abs.3 SGB XI** (assistant de vie auprès de patients atteints de démence); **Pflegehelfer/-in stationärer und ambulanter Dienst mit Zusatzqualifikation Alltagsbetreuerin für Demenzerkrankte nach § 87b Abs.3 SGB XI**). Ces programmes d'enseignement et de formation peuvent être un bon point de départ pour la mise en œuvre de la certification TRACK en Allemagne, car ils s'appuient sur des dispositions légales et débouchent sur la certification professionnelle des participants ayant terminé la formation avec succès. Le certificat TRACK pourrait être reconnu comme formation préalable dans le cadre de ces programmes de formation et d'enseignement. Le partenaire du projet WBS a déjà indiqué qu'une telle reconnaissance serait possible. D'autres organismes proposant des programmes de formation et d'enseignement dans le respect des dispositions légales seraient des partenaires intéressants de la mise en œuvre de TRACK, comme les organismes de formation qui proposent déjà des formations aux aidants formels (apprentissage mixte de TRACK) et reconnaissent le certificat délivré à l'issue de la formation comme acquis préalable faisant partie d'une formation aux métiers spécifiques des soins.

RECOMMANDATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE AU NIVEAU NATIONAL

Comme aucun dispositif de validation complet n'est en place actuellement et que de nombreuses professions des soins à la personne sont réglementées, les possibilités de validation des compétences acquises de manière non formelle et informelle sont limitées. Cependant, aux niveaux régional, fédéral et national, de nombreuses initiatives visent à proposer des formations et de meilleures qualifications aux personnes non qualifiées (en particulier les groupes cibles spécifiques tels que les migrants et les réfugiés ou les femmes retournant sur le marché de l'emploi) et peu qualifiées, dans le but de réduire la pénurie prévue de professionnels des soins.

Pour le projet TRACK, plusieurs options sont possibles :

- Documenter le profil de compétences TRACK en phase avec les outils d'évaluation de compétences tels que *ProfilPASS* ou *Qualipass* pour permettre aux aidants informels de valoriser leurs compétences ;
- Participer aux initiatives et projets sélectionnés visant à la meilleure qualification des aidants peu qualifiés aux niveaux régional, de l'état fédéré ou national (regarder les options possibles) ;
- Associer le programme TRACK aux offres de formation et d'enseignement s'adressant aux aidants informels déjà existantes : l'apprentissage mixte de TRACK peut constituer une alternative ou un programme supplémentaire aux formations nécessitant la présence d'un aidant informel (partenaires possibles : Caritas, Malteser, la Croix-Rouge, Arbeiter-Samariter-Bund etc.) ;
- Participer à d'autres programmes internationaux qui élaborent des outils, des lignes directrices et des missions similaires (ex. : i-CARE), et diffusent TRACK au sein de leurs réseaux ;
- Proposer le programme de formation et de certification TRACK aux établissements et organismes certificateurs s'intéressant à l'identification et la documentation des

- compétences des réfugiés et des migrants, comme par exemple le réseau IQ pour l'intégration par la qualification ;
- Reconnaître les compétences acquises au cours de la formation TRACK comme apprentissages préalables donnant accès aux formations WBS correspondantes, ou comme parties de formation (en tant que module de spécialisation par exemple) ;
- Travailler avec les assurances sociales ayant exprimé le souhait de soutenir les soins informels. Le programme de formation et de certification TRACK pourrait être présenté comme programme d'assistance de la vie quotidienne et comme formation permettant d'améliorer la qualité des soins à domicile ;

RECOMMANDATIONS ET RESULTATS DE L'ATELIER D'EXPERTS

Lors de l'atelier expert qui s'est tenu en mars 201, trois aidants informels et professionnels aidants sur six trouvaient la taille du groupe cible du projet TRACK plutôt petite, vu que la démence n'est actuellement pas assez importante pour proposer une formation spécifique, ou que l'existence d'une telle certification n'est pas justifiée sur le marché du travail. Cinq participants sur six pensaient que la formation à distance par internet peut être compliquée car tout le monde n'a pas un accès internet, et les aidants informels sont souvent des seniors qui pourraient éprouver des difficultés à suivre ce genre de formation.

Les participants ont insisté sur l'importance des mentors et surtout de l'information sur la maladie pour motiver les aidants informels à participer à la formation TRACK. De plus, l'importance du contact avec les pairs a aussi été soulignée. Concernant les informations sur les perspectives de carrière et du marché du travail, trois personnes sur six pensaient qu'elles sont moins essentielles pour les aidants informels mais qu'elles peuvent s'avérer utiles après coup. Plusieurs participants ont mentionné l'importance de l'aide pratique et du soutien personnalisé dans les situations "ici et maintenant".

Les experts de la prise en charge informelle et professionnelle peuvent concevoir que les aidants informels sont susceptibles de s'intéresser à une carrière d'auxiliaire de vie, surtout les personnes travaillant bénévolement et pouvant aspirer à un emploi rémunéré. Trois participants sur quatre affirmaient au moins envisager d'essayer la formation un jour, deux personnes ayant une préférence pour la formation en face-à-face plutôt que la formation à distance. Au sujet des parcours alternatifs pour accéder au marché du travail, le bénévolat a été évoqué comme méthode courante.

D'après les participants aux ateliers, le meilleur moyen de contacter les aidants est de faire distribuer des informations aux patients et à leurs proches par des services d'assistance ou de soins infirmiers à domicile, ou des centres sociaux dans des hôpitaux. De plus, les médecins de famille et autres médecins sont aussi considérés comme une bonne source d'information sur l'existence de la formation TRACK.

Les OF voient la plateforme d'apprentissage TRACK comme une sorte de groupe d'entraide professionnel en vue du développement de compétences ("*Hilfe zur Selbsthilfe*") et d'une meilleure compréhension de la prise en charge (professionnelle) des personnes. De plus,

ils jugent l'apport de soutien et d'informations sur les différentes phases de la maladie et des difficultés quotidiennes (comme par exemple garantir un sentiment de sécurité) comme très important. Les théories et les causes de la maladie ne sont pas considérées comme aussi pertinentes pour les aidants informels mais par contre, ils aimeraient plus d'informations juridiques.

L'apprentissage mixte est perçu comme une option intéressante dans le cadre de la formation TRACK car les stagiaires peuvent choisir librement l'heure et le lieu des cours. D'autre part, les séances en face-à-face sont considérées comme fondamentales pour le contact social.

Selon les participants aux ateliers, la seule façon de motiver les OF privés à proposer la formation TRACK est qu'ils y trouvent des avantages financiers. De même, la préparation à une formation professionnelle ou à l'exercice d'une profession constituerait aussi un facteur de motivation.

Les participants aux ateliers pensent que le déploiement du programme sera difficile, surtout dans la période suivant la clôture du projet. De plus, les participants aux ateliers du secteur de la formation évoquent la nécessité de trouver des professionnels qualifiés et expérimentés, capables d'allier la théorie à la pratique, d'avoir de l'empathie pour les aidants informels et de répondre à leurs questions.

En ce qui concerne l'intégration de TRACK dans des offres de formation déjà existantes, les experts qualifient les offres de l'enseignement supérieur de "travail social" et préconisent une coopération avec les universités, vu que les compétences abordées dans la formation TRACK sont souvent absentes des programmes d'étude concernés. Un autre participant cite un exemple de bonne pratique appelée "*Lerninseln*" (îlots d'apprentissage) dans des cours où les aides aux personnes âgées ont été formées ; ces « îlots d'apprentissage » étaient consacrés à des thèmes spécifiques, comme par exemple la démence. Pour ce participant, la formation à distance est une bonne méthode pour former à la prise en charge des personnes âgées car elle apprend aux participants à être autonomes. Ce même participant a également évoqué la nécessité de connaître l'historique du patient, afin d'être capable de travailler avec lui/elle, par exemple chanter peut être utilisé dans le cadre de la prise en charge avec les patients qui aiment chanter.

Quant au profil professionnel et à la formation professionnelle la plus pertinente pour la formation TRACK, les participants aux ateliers citent l'"*Alltagsbetreuer nach § 53c*" (auxiliaire de vie comme décrit au § 53c) et disent que les deux autres professions mentionnées ne rentrent pas dans ce cadre ; « L'*Altenpflegehelfer* » (aide aux personnes âgées), par exemple, ne rentre pas dans ce cadre car elle nécessite un niveau de qualification plus élevé que les autres professions de la liste.

Les décideurs et les responsables politiques pensent que le programme TRACK est

susceptible d'intéresser les aidants informels si un bon travail de promotion pour le faire connaître du grand public est fait, notamment auprès des jeunes s'occupant d'un proche. L'un des participants remarque que six semaines de formation pour les aidants informels est relativement court et pensent que l'information devrait être disponible en permanence sur le site internet. D'après les participants, l'utilisation du site est une bonne idée dans ce contexte. Deux participants sur trois insistent sur la nécessité pour les formateurs/modérateurs de posséder un savoir-faire professionnel leur permettant de communiquer avec les aidants informels de manière approfondie, d'être capables d'expliquer le contenu intelligiblement, et de donner un sentiment de sécurité (notamment lorsqu'il s'agit d'aidants informels plus âgés).

Les décideurs et les responsables politiques considèrent les groupes d'entraide comme des partenaires intéressants pour la diffusion de la formation TRACK car ils jouent un rôle important auprès des aidants informels, ils sont souvent les premiers points de contact et connaissent les personnes nécessitant une offre de formation comme celle-là. Cette option présenterait également l'avantage d'allier la formation TRACK au soutien personnalisé du groupe d'entraide. Les décideurs et les responsables politiques ont aussi fait référence à Mme Jung, une assistante sociale de Halle, experte dans ce domaine.

Les décideurs et les responsables politiques apprécient la flexibilité de l'offre TRACK et le mélange d'apprentissage mixte et de séances en face-à-face. A leurs yeux, ces dernières sont essentielles pour la relation entre formateurs et aidants informels. Il est souligné que TRACK devrait se concentrer sur les problèmes de la vie quotidienne et sur la réalité des aidants informels. L'un des participants apprécie particulièrement le concept de TRACK, en ce qu'il prend vraiment en compte les besoins des aidants informels dans leur situation spécifique à chacun. Le financement est, par contre, cité comme problème majeur.

Concernant l'augmentation des chances sur le marché du travail et les perspectives de carrière, deux décideurs et responsables politiques sur trois déclarent que les perspectives du marché du travail sont un problème moins important puisqu'il existe déjà de nombreuses possibilités de formation continue. L'un des participants pense que la certification pourrait offrir des perspectives professionnelles si elle était reconnue. Ce même participant peut imaginer la formation TRACK comme faisant partie d'autres programmes d'enseignement et de formation, pas forcément consacrés à la prise en charge des personnes âgées, mais qui proposeraient par exemple des formations continues dans le secteur infirmier ou les services médicaux d'urgence. Cependant, deux des participants soulignent que la formation TRACK est trop petite pour donner lieu à une reconnaissance officielle.

Les participants considèrent l'instrument ProfilPass comme un élément supplémentaire intéressant du projet TRACK car la reconnaissance des compétences des aidants informels est essentielle ; la formation TRACK peut en ce sens constituer un premier pas vers cette reconnaissance. Néanmoins, d'autres étapes sont nécessaires si les aidants informels veulent suivre cette voie et si l'on veut ajouter de la valeur au programme.

De plus, les décideurs et les responsables politiques pensent que “l’*Altenpflegehelfer*” (aide aux personnes âgées) est trop qualifié et qu’un programme de 20 heures est plus adapté au *Alltagsbegleiter* (auxiliaire de vie).

En général, TRACK devrait principalement mettre l’accent sur les compétences acquises et sur la formation des aidants informels. La promotion du projet auprès du public est l’un des défis principaux cités par les décideurs et les responsables politiques. Un travail de coopération avec l’agence pour l’emploi est ainsi recommandé. De plus, nous rappelons que l’objectif du projet n’est pas de gagner de l’argent mais de soutenir et d’aider les aidants informels. Ceci doit être bien mis en avant lors de la présentation du projet auprès des prestataires de formation et d’autres organismes. D’autres partenaires suggérés au niveau national sont le Ministère de la Santé et, au niveau local, les organismes de prestations de soins, auxquels tout prestataire de formation ou toute école devrait s’adresser, étant donné que ces organisations sont en contact direct avec les aidants informels et les bénéficiaires de soins.

Le représentant de l’AWO affirme que leurs clients ne seraient pas capables de suivre une formation en ligne. D’autres participants aux ateliers considèrent les jeunes comme un groupe cible susceptible d’être intéressé par le développement d’une perspective future. L’idée de lier TRACK aux différentes professions a été bien reçue.

Les aidants informels, les professionnels de la prise en charge, les décideurs et les responsables politiques ainsi que les prestataires d’EFP ont cité les organismes suivants comme susceptibles d’être intéressés par la formation TRACK :

- Le Ministère Fédéral de la Santé
- Agence Publique pour l’Emploi / *Bundesagentur für Arbeit*
- WBS (reconnaissance/mise en œuvre de TRACK dans les programmes d’enseignement et formations existants)
- Prestataires de formation en général, mais les établissements privés plus que les publics (car ils cherchent à gagner de l’argent avec le programme)
- Pour les prestataires de soins, les hôpitaux psychiatriques, etc., les objectifs du projet TRACK doivent être clarifiés afin de ne pas donner l’impression de chercher la concurrence avec les programmes de formation existants
- Groupe de discussion pour les patients atteints d’Alzheimer (*Gesprächsgruppe für Alzheimer-Kranke*)
- Groupe de proches de malades de patients atteints d’Alzheimer/de démence (*Angehörigengruppe Demenz-/Alzheimererkrankter*)
- Aide psychologique pour les cas de démence par *Riebeckstiftung* (*Beratung zu Demenz der Riebeckstiftung*)
- *Euroschulen* à Halle
- Ecoles publiques chrétiennes *Christliche Akademie*

- Hôpitaux en général, et particulièrement les hôpitaux spécialisés en gériatrie (exemple : *Gedächtnisambulanz*)
- Hôpitaux et polycliniques spécialisés en psychiatrie et psychothérapie (*Klinik und Poliklinik für Psychiatrie und Psychotherapie*) de Halle (contact : Dr. Tobias)
- Aide sociale paritaire allemande (*Deutsche Paritätische Wohlfahrt*)¹⁰⁹
- Maison Mathilde Tholuk de Diaconie à Halle (*Mathilde-Tholuck-Haus der Diakonie Halle* / contact : Mme Sabine Götze)
- Département de la Santé Publique de Halle (contact : Mme Liebold)
- Association pour la protection des salariés (*Arbeiterwohlfahrt -AWO*)

¹⁰⁹ Cf. : <http://www.der-paritaetische.de/> (2017-05-21)

8. ESPAGNE

INTRODUCTION ET BREF APERÇU

En Espagne -comme dans d'autres pays- la validation des acquis non formels et informels n'est pas encadrée par une loi unique et exhaustive, mais par plusieurs textes de loi en fonction des différents niveaux d'enseignement. L'un des textes les plus importants est le décret 1224/2009 qui concerne la reconnaissance des compétences acquises via l'expérience professionnelle. Celui-ci énonce que le Ministère de l'Education, le Ministère du Travail et les Communautés Autonomes lancent conjointement des appels publics à candidature (*convocatorias*), de manière à valider les compétences professionnelles des personnes qui souhaitent la reconnaissance de leurs aptitudes. Le premier appel public à candidature a eu lieu en 2011 et était axé sur les formations professionnelles et les certifications professionnelles. 75% des validations visaient l'éducation pré-primaire, l'aide aux personnes en situation de dépendance, les secteurs de l'hôtellerie, restauration et tourisme, ainsi que la réparation et la maintenance de véhicules.

En Espagne, le secteur des soins se distingue par un nombre important de salariés faiblement qualifiés. Par conséquent, ce secteur a été considéré comme prioritaire dans la recommandation du Conseil Européen de 2012, de manière à permettre aux salariés concernés de bénéficier d'une éventuelle validation. En Espagne, le secteur des soins est beaucoup plus impliqué dans les initiatives de validation que dans d'autres pays. Certaines des raisons justifiant l'importance de la validation dans le secteur des soins sont les suivantes :

- L'obtention de certifications requises par la loi ;
- La compensation de la pénurie en main d'œuvre qualifiée ;
- La possibilité de fournir aux salariés faiblement qualifiés et aux personnes sans emploi un tremplin vers une certification formelle ;
- L'intégration de la main d'œuvre immigrée (en particulier des femmes) au marché du travail (Cedefop 2016, 14).

Par ailleurs, de nouvelles réglementations sont susceptibles d'inciter à la reconnaissance officielle de compétences et d'aptitudes acquises de manière non-formelle et informelle. En Galicie, on a ainsi pu observer une augmentation du nombre de candidats pour les appels à candidature (*convocatorias*) annuels concernant la reconnaissance et la validation de compétences dans le domaine de l'aide à domicile aux personnes dépendantes, à la suite de l'introduction d'une nouvelle réglementation exigeant une certification minimale pour les personnes travaillant fréquemment de manière informelle dans ce domaine d'activité (Damesin et al. 2014, 195). En Andalousie, les appels à candidatures (*convocatorias*) concernant la reconnaissance et la validation de compétences dans le domaine de l'aide aux personnes dépendantes, aussi bien à domicile que dans les

organismes sociaux, ont également fait l'objet d'un nombre de candidats supérieur au nombre de places disponibles, alors que ces appels sont proposés presque chaque année.¹¹⁰

CADRE JURIDIQUE ET POLITIQUE DE VALIDATION

En Espagne, il existe plusieurs lois qui encadrent le processus de validation et couvrent différents niveaux d'enseignement :

- La loi sur la formation de certification professionnelle (2002) a créé le système national de certification et de formation professionnelle : l'un des objectifs de ce système national est de permettre d'évaluer et de reconnaître les normes professionnelles acquises par l'expérience ou les acquis non-formels ;
- La loi sur l'emploi (2003) ;
- La loi sur l'éducation (2006) ;
- La loi sur l'enseignement supérieur (2007) ;
- Le décret royal 34/2008 réglemente les certifications professionnelles qui constituent un outil de reconnaissance formelle des qualifications inscrites au Catalogue National des Certifications Professionnelles ;
- Le décret royal 1224/2009 concernant la reconnaissance de compétences acquises par l'expérience professionnelle ;
- Le décret royal 861/2010 instaurant la reconnaissance de l'expérience professionnelle sous forme de crédits universitaires dans le but d'obtenir un diplôme officiel (Commission Européenne et al. 2014c, 3f.; forquality.eu 2015a, 14);
- La loi 30/2015 réglemente le Système de Formation Professionnelle pour l'Emploi et a pour objectif de promouvoir le processus de reconnaissance des aptitudes et compétences professionnelles acquises par formation non-formelle ou par expérience professionnelle (Commission Européenne et al. 2016b, 7).

L'un des textes de loi les plus importants est le décret **1224/2009** qui concerne la reconnaissance des compétences acquises via l'expérience professionnelle ; celui-ci établit que le Ministère de l'Education, le Ministère du Travail et les communautés autonomes établissent conjointement des appels publics à candidature (*convocatorias*), de manière à valider les compétences professionnelles des personnes qui souhaitent la reconnaissance de leurs aptitudes. Le premier appel commun à candidature en vue de validation a eu lieu en 2011 et était centré sur formations professionnelles ainsi que sur les certifications aux normes professionnelles.

En outre, il existe des examens permettant l'accès à des formations professionnelles et à des études supérieures pour les personnes ne disposant pas des qualifications requises ; depuis les années 1970, les personnes de plus de 25 ans peuvent accéder à l'université

110

Information obtenue lors d'un entretien avec un expert du Ministère de l'Education à Jaén.

après une performance satisfaisante à l'examen d'accès réservé à cette tranche d'âge, sans avoir au préalable obtenu un diplôme d'enseignement secondaire, habituellement requis. Les adultes sont également en mesure d'obtenir le diplôme d'éducation secondaire obligatoire et le baccalauréat grâce à des examens, sans avoir suivi le cursus formel d'études correspondantes. (Commission Européenne et al. 2014c, 3; Institut de l'Unesco pour la Formation tout au Long de la Vie, et al. 2015, 338).

De nombreux documents officiels et institutionnels traitent de la validation d'acquis non-formels et informels : les programmes de formation professionnelle des Communautés Autonomes ainsi que les déclarations institutionnelles pour l'amélioration de l'apprentissage continu incluent des procédures de validation et de certification d'aptitudes professionnelles acquises par l'expérience. (Commission Européenne et al. 2016b, 1).

Le système de validation ne couvre pas tous les niveaux d'enseignement. Lors du premier appel commun à candidature de 2011, 75% des validations concernaient l'éducation pré-primaire, l'aide aux personnes dépendantes, les secteurs de l'hôtellerie, restauration et tourisme, ainsi que la réparation et la maintenance de véhicules. Les 25% restantes étaient déterminées par chaque Communauté, en fonction des besoins régionaux. De nombreuses personnes, en particulier des femmes, qui travaillaient dans les domaines de l'éducation pré-primaire et de l'aide aux personnes dépendantes ne disposaient pas de certification officielle. C'est pourquoi il était important de reconnaître leur expérience professionnelle, afin de leur permettre d'accroître leurs opportunités sur le marché du travail. (Communauté Européenne et al. 2014c 6). La ventilation des validations entre 2007 et 2016 par secteur d'activité montre que la plupart d'entre elles ont eu lieu dans les services socioculturels et les communautés (82 091 en dix ans). La deuxième place est occupée par les validations dans le secteur de la santé (10 500 validations) et la troisième par le secteur de l'hôtellerie et du tourisme (5 988; Communauté Européenne et al. 2016b, 21f.).

POLITIQUE ET CONTEXTE JURIDIQUE POUR LES AIDANTS

Pendant longtemps, l'Espagne a appliqué le modèle “méditerranéen” de protection sociale qui s'appuyait beaucoup sur la famille et l'entourage. **La loi 39/2006 pour la promotion de l'autonomie personnelle et l'aide aux personnes en situation de dépendance** n'a été adoptée qu'en 2006, instaurant le droit d'accès individuel pour chaque citoyen à un large éventail de services et d'assistance en cas de situation de dépendance. Les services sociaux sont très décentralisés en Espagne et sous la compétence exclusive des communautés ; c'est la raison pour laquelle leur développement est resté inégal selon les régions d'Espagne avant la loi de 2006. Cette loi a instauré un cadre commun et les personnes en situation de dépendance sont en droit de percevoir des indemnités financières. Il en existe trois types :

- aide financière pour l'accès à certaines prestations de soins,
- aide financière aux aidants informels (soins non-professionnels),
- aide financière à l'embauche d'aidants à domicile

Le montant des indemnités est fonction du degré de dépendance et de la situation financière de la personne ; les aidants informels peuvent bénéficier d'une formation et ont droit à un temps de repos. Les données disponibles montrent que plus de 45% des aides financières sont attribuées à la famille et à l'aide non-professionnelle (forquality.eu 2015a, 5f.).

Il existe deux accords collectifs principaux qui affectent les profils professionnels, les programmes de formation et les mécanismes de rémunération :

- L'Accord Collectif XIV d'août 2012 concernant les centres de soins et services aux personnes en situation de handicap, qui définit les lignes directrices permettant l'amélioration de la formation et des certifications professionnelles ;
- L'Accord Collectif VI d'avril 2012 concernant les services de soins aux personnes en situation de dépendance et le développement de l'autonomie personnelle, qui s'applique aux entreprises et structures qui fournissent des services aux personnes en situation de dépendance ; cet accord vise à régulariser et à maintenir le niveau d'emploi (ibid., 9).

Ces accords collectifs ne s'appliquent pas au travail irrégulier ou non-déclaré et le travail au noir est très répandu parmi les travailleurs étrangers, en particulier parmi les femmes issues de l'immigration.

PROCEDURES ET NORMES

Sur le site internet du SEPE, le service public de l'emploi en Espagne, il existe un service d'aide en ligne constitué de deux questionnaires -l'un consacré à l'expérience professionnelle et l'autre aux acquis non-formels- visant à permettre aux personnes de déterminer si elles peuvent prétendre à la reconnaissance de leurs acquis non-formels ou de leur expérience professionnelle.¹¹¹

Les personnes qui souhaitent participer au processus de reconnaissance et de validation doivent remplir les conditions suivantes :

- Avoir la nationalité espagnole, avoir obtenu le certificat de citoyenneté européenne ou la carte de séjour de membre de la famille d'un citoyen de l'UE, détenir une autorisation de séjour, ou un permis de séjour et de travail en vigueur en Espagne, en accord avec les lois sur l'immigration ;
- Avoir au moins 18 ans au moment de l'inscription pour les unités de compétence correspondant aux certifications de niveau I et avoir au moins 20 ans ou plus pour les niveaux II et III ;
- Avoir une expérience professionnelle et/ou avoir suivi une formation non-formelle correspondant aux compétences que la personne souhaite valider :

111

Cf. : <https://sede.sepe.gob.es/portalSedeEstaticos/flows/gestorContenidos?page=recexIndex> (2016-06-07)

- Dans le cas de ***l'expérience professionnelle*** : pouvoir justifier d'au moins 3 ans d'expérience avec un minimum de 2 000 heures de travail effectuées au cours des 10 années précédant la candidature. Pour les unités de compétences de niveau I, une expérience de 2 ans avec un minimum de 1 200 heures de travail sont requises ;
- Dans le cas de ***la formation non-formelle*** : pouvoir justifier d'au moins 300 heures au cours des 10 années précédant la candidature. Pour les unités de compétence de niveau I, au moins 200 heures seront requises. Dans les cas pour lesquels la durée requise ne pourrait être justifiée pour un module de formation associé à l'unité de compétence à reconnaître, la durée prévue devra être validée ;¹¹²

Les personnes ne remplissant pas les conditions requises pour poser leur candidature en seront informées : par exemple si elles ne disposent pas de la nationalité espagnole ou d'un pays membre de l'UE, pas de permis de séjour ou de travail, ou n'ont pas eu d'expérience professionnelle ni suivi de formation au cours des 10 dernières années. Les personnes qui remplissent toutes les conditions seront informées du libellé des unités de compétences qu'elles pourraient valider, ainsi que de la famille professionnelle correspondante. Il est possible d'obtenir des informations complémentaires par Communauté sur les sites internet du Ministère de l'Education¹¹³ et du SEPE.

Les normes existantes pour accompagner le processus de validation des formations professionnelles sont les unités de compétence incluses au **Catalogue National des Certifications Professionnelles** (CNCP)¹¹⁴, utilisées pour les attestations de normes professionnelles et les diplômes issus des organismes de formation. Pour la reconnaissance de chacune des compétences, l'évaluation prend en compte la performance professionnelle (*realizaciones profesionales*), les critères de performance (*criterios de realización*) et le contexte professionnel correspondant. Pour ce qui est de l'enseignement supérieur, chaque université est un organisme autonome qui décide des modules et unités susceptibles d'être validées et définit ses propres normes (Commission Européenne et al. 2014c, 8).

L'Institut National de Certifications (*Instituto Nacional de las Cualificaciones* – INCUAL) a été créé en 1999. Il constitue un instrument technique, indépendant et doté d'une capacité juridique, qui aide le Conseil Général Espagnol de Formation et d'Enseignement Professionnel¹¹⁵ à atteindre les objectifs du Système National de Certifications et Formation Professionnelles (*Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional* – SNCFP). La loi de Certification et de Formation Professionnelle (2002) accorde à l'INCUAL la responsabilité de définir, créer et mettre à jour le Catalogue National des Certifications

112

Cf. : http://www.educacion.gob.es/educa/incual/ice_recAcr_ing.html (2016-06-17)

113

Cf. : <http://www.todofp.es/acreditacion/ServletEligeIt?opcion=1> (2016-06-07)

114

Cf. : <http://www.todofp.es/dctm/todofp/biblioteca/informes/catalogo-nacional-cualificaciones-junio-2014.pdf?documentId=0901e72b81c39c58> (2016-06-07)

115

Cf. : http://www.educacion.gob.es/educa/incual/ice_consejoGeneral_ing.html (2016-06-17)

Professionnelles (CNCP) et parallèlement le **Catalogue Modulaire d'Enseignement et de Formation Professionnels**.¹¹⁶

Le CNCP se compose de certifications professionnelles agencées par niveau de certification et par famille professionnelle. Les 26 familles professionnelles qui composent le CNCP ont été créées en fonction des critères d'affinité entre les différentes compétences professionnelles. Chaque certification dispose d'une compétence générale qui définit brièvement les fonctions et tâches essentielles du salarié. Chaque certification est composée d'unités de compétence. L'unité de compétence est l'ensemble minimum de compétences professionnelles susceptible d'être reconnu et validé. Chaque unité de compétence est liée à un module d'apprentissage qui décrit l'apprentissage nécessaire à l'acquisition de l'unité correspondante.

Les unités de compétence sont scindées en performances professionnelles. Celles-ci établissent le comportement attendu d'une personne, c'est à dire les conséquences ou résultats attendus de l'activité fournie ; elles permettent de déterminer si la personne est compétente dans le cadre d'une unité de compétence donnée. Les critères de performance définissent le niveau acceptable d'une performance professionnelle permettant d'atteindre les objectifs de production d'un organisme et constituent un guide de référence pour l'évaluation des compétences professionnelles. Le contexte professionnel décrit les moyens de production, les produits et résultats du travail fourni, les informations utilisées ou générées, ainsi que tout autre élément similaire susceptible d'être nécessaire à l'établissement d'une performance professionnelle.

Le **Catalogue Modulaire d'Enseignement et de Formation Professionnels** liste tous les modules d'apprentissage. Chaque module est associé à l'une des unités de compétence pour constituer une certification professionnelle. Le Catalogue Modulaire constitue une référence commune intégrant l'offre de formations et d'enseignements professionnels afin de permettre l'actualisation de l'apprentissage et la promotion de la formation continue. Le Catalogue Modulaire d'Enseignement et de Formation Professionnels diffuse une offre de qualité en matière de formation et d'enseignement professionnels, mise à jour et adaptée aux différents groupes cibles, en fonction de leurs attentes en matière de promotion professionnelle et de développement personnel. Par ailleurs, ce Catalogue répond aux attentes des secteurs de production en matière d'organismes de formation. Il vise à accroître la compétitivité en renforçant les qualifications de la population active.¹¹⁷

Les personnes qui souhaitent participer au processus de validation peuvent accéder à un conseil d'orientation gratuit, effectué par un professionnel issu des administrations de l'éducation et du travail, des autorités locales, des partenaires sociaux, des chambres de commerce, ou d'autres organismes publics et privés. Ces organismes disposent de questionnaires d'auto-évaluation, que les personnes peuvent remplir afin d'identifier leurs

116

Cf. : http://www.educacion.gob.es/educa/incual/ice_incual_ing.html (2016-06-17)

117

Cf. : http://www.educacion.gob.es/educa/incual/ice_catalogoWeb_ing.html (2016-11-30)

compétences professionnelles à valider. Le processus débute par des réunions de groupe au cours desquelles des informations générales sur le processus de validation sont fournies aux candidats.

Une fois admises dans le processus de validation, les personnes bénéficient d'un suivi obligatoire : un conseiller professionnel accompagne chaque candidat dans la préparation et la mise en place du processus d'évaluation ainsi que dans la formulation de son parcours professionnel et éducatif, en l'aidant à rassembler tous les documents appropriés et à décrire son expérience professionnelle. En outre, les candidats bénéficient d'une assistance pour remplir le questionnaire d'auto-évaluation. Le conseiller prépare un rapport sur le candidat, destiné au comité d'évaluation. Dans ce rapport, le conseiller décrit la pertinence de la candidature au processus permettant d'accéder à la phase de validation, justifie les aptitudes professionnelles et, le cas échéant, décrit la formation requise pour l'obtention d'une unité concernant les compétences à évaluer. Par la suite, un examinateur analyse l'ensemble des documents et le rapport, puis contrôle la présence des compétences requises pour chaque unité de compétence. En général, le candidat doit passer un entretien avec l'examineur, au cours duquel il devra répondre à plusieurs questions visant à évaluer ses connaissances. Il peut également être amené à effectuer une démonstration pratique, par exemple avec un mannequin pour montrer comment transporter une personne souffrante. Les épreuves pratiques sont réalisées uniquement en environnement de test, pas sur un véritable lieu de travail.

A la fin du processus d'évaluation, l'administration compétente (dans le cas de l'Andalousie, la région du partenaire espagnol de TRACK, il s'agit de l'Institut de Certifications Professionnelles) écrit un rapport. Si les unités de compétence reconnues à ce jour ne sont pas suffisantes à l'obtention directe d'un diplôme ou d'un certificat professionnel, l'administration explique au candidat les différentes options de formation permettant de les acquérir. Les certifications professionnelles complètes sont généralement reconnues. Dans le cas où le candidat n'aurait validé qu'une partie des unités de compétence durant le processus, il pourra prendre part aux *convocatorias* (appels à candidature) de l'année suivante pour achever sa certification (Commission Européenne et al. 2014c, 6f.; Entretien avec Trinidad Rubio).

Ces procédures de validation sont fréquentes dans le secteur des soins. En Andalousie, par exemple, des *convocatorias* (appels à candidature) permettant la reconnaissance et la validation de compétences sont organisées quasiment chaque année pour deux certifications professionnelles concernant les personnes en situation de dépendance : "*Atención socio sanitaria a personas en el domicilio*" ("Aide sociale et médicale à domicile") et "*Atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales*" ("Aide sociale et médicale en institution sociale"). En Andalousie, 200 candidats peuvent prendre part chaque année au processus de reconnaissance et de validation pour chacune de ces certifications professionnelles, soit 400 candidats au total. Les procédures sont décrites dans le **Décret Royal 1224/2009** et s'appliquent à toutes les certifications professionnelles : les procédures de validation restent identiques, quels que soient le secteur ou la certification à valider.

FINANCEMENT

Le Décret Royal 1224/2009 prévoit un budget spécifique alloué à la validation de compétences professionnelles acquises par l'expérience. Le gouvernement central espagnol a subventionné ce processus de validation, même s'il est prévu que les Communautés participent au financement à l'avenir. En 2011, le gouvernement central avait investi 59 millions d'Euros, dont 35 millions d'Euros dans la formation de conseillers et examinateurs, la préparation des outils de support aux organismes de formation à distance, la communication, portails et sites internet. 24 millions d'Euros ont été transférés aux régions afin de permettre l'évaluation d'environ 60 000 candidats sur l'ensemble du pays (Commission Européenne et al. 2014c, 13).

A la suite du programme d'austérité, le budget alloué à la validation est resté identique ces trois dernières années. En 2013, le gouvernement central a approuvé la répartition d'environ 5,6 millions d'Euros entre les Communautés Autonomes. Ce montant est complété par les administrations régionales, mais selon l'estimation générale, les fonds disponibles restent insuffisants pour répondre à la demande importante de candidats (Commission Européenne et al. 2016b, 18).

Le coût de validation par personne est estimé à 400 €. Il n'existe pas d'avantages fiscaux pour inciter les entreprises à s'impliquer dans le processus de validation.

Les frais à la charge des candidats diffèrent selon les Communautés : dans certaines Communautés (par exemple l'Andalousie, l'Asturies, Castille-Leon, Castille-La Manche) les candidats n'ont aucun frais à régler. Dans les autres Communautés, les frais varient généralement entre 10 et 30 € par personne (ibid., 15).

Depuis 2007, la source principale de financement de la validation est le FSE. Chaque appel à candidature pour validation de compétences a été conjointement financé par le Ministère de l'Education, le Ministère de l'Emploi et le FSE. En 2009, le gouvernement espagnol s'est engagé à subventionner un nouveau processus de validation de l'expérience professionnelle. Ce financement était destiné à couvrir la production et la mise à jour de nouvelles documentations, la formation de professionnels de l'orientation et d'examineurs et un soutien direct aux candidats. En 2013, le gouvernement a approuvé un budget de 5,6 millions d'Euros destiné à la reconnaissance et la validation d'aptitudes acquises par l'expérience professionnelle, à nouveau en grande partie financé par le FSE (Cedefop 2016b, 30, 55).

Par ailleurs, certaines initiatives privées ont été développées en 2013 pour les grandes entreprises, comme *Mercadona* (secteur alimentaire), *Ambuiberica* (secteur sanitaire), ou les associations d'entreprises, comme *Confemadera* (secteur du mobilier), qui ont investi dans le processus de validation de leurs propres salariés. Ces initiatives ont été élaborées en accord avec l'administration publique (ibid., 41).

CADRE INSTITUTIONNEL NATIONAL, RESPONSABILITES, ACTEURS PRINCIPAUX

L'Espagne a développé un cadre de certifications concernant l'apprentissage continu, connu sous le nom de Cadre Espagnol de Certifications (*Marco Español de Cualificaciones - MECU*). Celui-ci se base sur les résultats d'apprentissage et vise à relier et coordonner les différents sous-systèmes d'enseignement et de formation (Institut Unesco pour la Formation tout au long de la Vie, et al. 2015, 336). Le cadre national de compétences (CNC) espagnol inclura les certifications acquises via les formations formelles, non formelles et informelles et la validation portera sur l'acquisition de certifications sur la base de formations formelles et non formelles. Il existe un cadre spécifique qui s'applique à l'enseignement supérieur : le Cadre Espagnol pour l'Enseignement Supérieur, approuvé en 2011. Les quatre niveaux les plus élevés du cadre national de compétences (CNC) seront affiliés à ce cadre d'enseignement supérieur (Commission Européenne et al. 2014c, 7). Le **Décret Royal 22/2015**¹¹⁸ **sur la mise en place du MECU** constitue la base juridique de son implémentation. Il définit les niveaux et les descripteurs de niveaux permettant la correspondance du MECU avec les niveaux du CEC. Ce décret a été établi après consultation des principaux acteurs et sous la supervision des organes consultatifs nationaux (Unesco Institute for Lifelong Learning et al. 2015, 336). Le projet de rapport de correspondance entre le MECU et le CEC était attendu pour mi-2015, mais il n'est à ce jour pas encore disponible en ligne sur le portail des opportunités de formation et de certifications en Europe¹¹⁹.

En Espagne, la validation est, pour la plus grande partie, menée par les autorités publiques. Le **Ministère de l'Education** recueille les données concernant les bénéficiaires. Le Ministère de l'Education et le **Ministère de l'Emploi** ont mis en place une commission interministérielle en 2011, afin d'assurer le suivi et l'évaluation du processus de validation. Cette commission est composée de représentants de la **Direction Générale des organismes de formation** (Ministère de l'Education) et du **SEPE** (Ministère de l'Emploi), et sa mission consiste à suivre et évaluer la procédure de reconnaissance des aptitudes acquises via l'expérience professionnelle. Le service public de l'emploi, **SEPE**, est également responsable de l'enregistrement des résultats de certifications pour les appels à candidatures (Commission Européenne et al. 2014c, 3f., 9).

Le gouvernement central et les Communautés autonomes sont conjointement responsables de la supervision du processus de validation pour tous les niveaux d'enseignement. L'**Institut National d'Evaluation de l'Education** (INEE)¹²⁰ ainsi que

118

Cf. : <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-11528-consolidado.pdf> (2016-06-29)

119

Cf. : https://ec.Europa.EU/plotEUs/documentation#documentation_73 (2017-04-25)

120

Cf. : <http://www.mecd.gob.es/inee/portada.html> (2016-06-07)

l'Agence Nationale d'Evaluation, de Qualité et d'Agrément (ANECA) ¹²¹ pour les universités, sont responsables de l'évaluation du système d'enseignement au sein du Ministère de l'Education.

Concernant les organismes de formation, il existe deux sous-systèmes :

- Les organismes de formation initiale font partie du cadre scolaire et sont sous la responsabilité du Ministère de l'Education et des Communautés ;
- Le sous-système de formation professionnelle pour l'emploi est administré par le Ministère de l'Emploi et les Communautés.

Le **Conseil Général des organismes de formation** (*Consejo General de Formación Profesional*) joue un rôle de conseil dans l'évaluation des résultats du processus de validation. Les Communautés sont responsables du processus de validation, y compris la mise en place des appels à candidatures, même si le gouvernement central dispose de la possibilité de mettre en place des appels à un niveau supra communautaire (Commission Européenne et al. 2014c, 8).

Les prestataires d'enseignement et de formation sont largement impliqués dans le processus de certification des compétences professionnelles acquises via l'expérience professionnelle. Deux types de centres de formation sont impliqués dans la validation :

- Les centres de formation professionnelle intégrés élaborent des activités de formation intégrées, destinées à de jeunes salariés actifs et sans emploi et facilitant l'apprentissage continu. Ils offrent tous types d'apprentissage professionnel, comme les formations professionnelles initiales (IVET) et les formations professionnelles continues (CVET), mentionnées dans le Catalogue National des Normes Professionnelles ;
- Les Centres Nationaux de Référence conduisent des initiatives innovantes et expérimentales dans le domaine de la formation professionnelle et sont spécialisées dans 26 familles professionnelles (*familias profesionales*) (ibid., 9f.).

Le **secteur privé**, organisations patronales et syndicats inclus, prend part à l'élaboration de la législation, car il est représenté au sein du Conseil Général des organismes de formation. Le secteur privé fournit des indications aux candidats concernant le processus de validation et les appels à candidature. Le processus de validation est en grande partie mené par l'administration publique, mais les syndicats et organisations patronales ont la possibilité de solliciter des annonces officielles correspondant aux besoins de secteurs spécifiques. Dans les îles Baléares en 2011, par exemple, la Fondation de Soins et Assistance à la Dépendance et de Promotion de l'Autonomie Personnelle des îles Baléares a, en tant qu'organisme régional, encouragé le processus de validation de tous les salariés souhaitant poser leur candidature à cet appel (ibid., 11).

Les responsabilités en matière de validation sont énoncées dans le Décret Royal 1224/2009, mais les Communautés Autonomes ont également la possibilité de publier des arrêtés visant à réglementer leurs propres processus. Parmi les 17 régions, 9 disposent de

121

Cf. : <http://www.aneca.es/eng/ANECA> (2016-06-07)

leurs propres réglementations ou législation.

Au sein des **Communautés Autonomes**, les acteurs les plus importants sont les suivants :

- **Le Département de l'Education**, responsable de l'information et du nombre de postes pour les appels à candidatures, de la formation des conseillers et examinateurs, de l'assistance aux candidats, de l'évaluation des aptitudes et compétences, de l'assurance de qualité du processus de validation ;
- **Le Département de l'Emploi**, responsable de la mise en place des appels à candidatures et de la conduite du processus dans chaque territoire ;
- **Le Conseil Régional des organismes de formation** formule des propositions de validation en fonction des secteurs économiques et leurs besoins, suit et évalue le processus de validation ;
- **Le secteur tertiaire** formule des propositions en fonction des secteurs et des intérêts économiques, informe les candidats et fournit des opportunités de reconnaissance (Commission Européenne 2016b, 5f.).

INFORMATION ET ORIENTATION

Comme mentionné plus haut, les **Communautés Autonomes** sont chargées de publier les appels à candidature pour validation de l'expérience professionnelle dans les journaux officiels régionaux. Les Communautés organisent généralement des campagnes en vue d'informer le public, mais d'autres organisations comme les syndicats ont également lancé des campagnes d'information concernant la validation des compétences professionnelles.

Sur le plan juridique, le Titre III de la **Loi sur la Certification et la Formation Professionnelle** (2002) établit les objectifs et l'organisation des informations et de l'orientation professionnelle dans les articles 14 et 15 :

- Article 14. Objectifs de l'information et de l'orientation professionnelles

Dans le cadre du Système National de Certifications et de l'Enseignement et la Formation Professionnels, l'information et l'orientation professionnelle doivent avoir les objectifs suivants :

- 1) Informer sur les opportunités d'accès à l'emploi, les possibilités d'acquisition, d'évaluation et de validation de compétences et de certifications professionnelles, ainsi que sur les moyens de les faire progresser tout au long de la vie.
 - 2) Informer et conseiller sur les différentes offres d'enseignement et les parcours pédagogiques facilitant l'intégration, la réintégration, ainsi que la mobilité professionnelle au sein du marché du travail.
- Article 15. Organisation de l'information et de l'orientation professionnelle
 - 1) Les départements issus des administrations de l'éducation et du travail, l'administration locale et les acteurs sociaux, parmi d'autres, doivent être à même de participer à l'information et à l'orientation professionnelle, l'administration générale de l'état étant responsable du développement des mécanismes de coopération et de coordination entre les entités concernées.

- 2) Les services d'information des administrations publiques et d'orientation professionnelle ont la responsabilité d'informer les étudiants du système éducatif, les familles, les salariés sans emploi et la société en général. En outre, les administrations publiques ont la responsabilité de mettre à disposition des partenaires sociaux des informations sur le système qui serviront de guide de référence pour les négociations collectives, sans porter préjudice à leur indépendance.¹²²

En dehors des Communautés, des informations sont également disponibles au niveau national sur les sites internet du Ministère de l'Education, par exemple le portail TodoFP¹²³, ou du SEPE. Il est également possible d'obtenir des informations via les centres d'enseignement aux adultes, les centres d'orientation des écoles secondaires ou d'enseignement professionnel, les centres de formation professionnelle intégrés, les centres du service public à l'emploi (régionaux et nationaux), les municipalités, les chambres de commerce, ou les syndicats et les organisations patronales (Commission Européenne et al. 2014c, 18).

Les personnes qui envisagent de valider leurs compétences professionnelles peuvent obtenir une orientation gratuite et personnalisée avant même de poser leur candidature et d'être admises dans le processus de validation. Les organismes cités plus haut disposent de questionnaires d'auto-évaluation permettant d'identifier les compétences professionnelles susceptibles d'être validées. Une fois admis dans le processus de validation, chaque candidat bénéficie d'un suivi obligatoire par un conseiller professionnel. Celui-ci aide le candidat à remplir le questionnaire d'auto-évaluation permettant de réunir les informations concernant les activités professionnelles principales et secondaires, qui constituent une base importante pour l'acquisition d'unités de compétence. Il existe en outre des sources d'information destinées à préparer les candidats : l'outil principal est le "Guide aux candidats à la validation"¹²⁴, développé par l' INCUAL. Ce document présente les informations concernant le processus de validation et son principal contenu, comme le rôle du candidat et les avantages de la validation ou les étapes de la procédure, de la reconnaissance et de l'inscription (ibid., 18f.; Commission Européenne et al. 2016b, 15).

Les spécialistes de la validation, responsables de l'orientation et/ou de l'évaluation, sont des professeurs de l'enseignement secondaire ou professionnel, des formateurs ou des experts professionnels qui doivent avoir au minimum quatre ans d'expérience dans la compétence évaluée. Ils doivent également participer à une formation sur la validation et la procédure d'évaluation et de certification, d'une durée susceptible de varier entre 20 et 75 heures (Commission Européenne, et al. 2014c, 21; Commission Européenne, et al. 2016b, 16).

122

Cf. : http://www.educacion.gob.es/educa/incual/ice_informacionOrientacion_ing.html (2016-06-17)

123

Cf. : <http://www.todofp.es> (2016-06-07)

124

Cf. (disponible uniquement en espagnol : https://sede.sepe.gob.es/es/portaltabajo/resources/pdf/formacion/recex/guia_persona_candidata.pdf (2017-02-28)

ASSURANCE QUALITE ET EVALUATION

Il existe en Espagne un cadre général d'assurance qualité pour l'ensemble du système éducatif. Un cadre d'assurance qualité pour l'EFP est toujours en cours d'élaboration. La procédure de validation existante concernant l'évaluation et la reconnaissance des compétences acquises par l'expérience professionnelle fera très prochainement l'objet d'améliorations supplémentaires (Commission Européenne et al. 2014c, 19).

Pour ce qui est de l'assurance qualité de l'EFP dans le système éducatif, le **Ministère de l'Education** et les Départements Régionaux de l'Education des Communautés sont conjointement impliqués. Le Ministère de l'Education est responsable de :

- Mettre en vigueur les normes de base qui instaurent le droit constitutionnel à l'éducation en établissant les règles générales du système éducatif ;
- Fixer les normes minimales qui s'appliquent aux centres d'enseignement, établir l'ensemble du programme d'éducation, fixer le contenu minimal des programmes d'enseignement, contrôler la validité des certifications académiques et professionnelles sur l'ensemble du territoire espagnol ;
- Garantir le droit et l'obligation de maîtriser la langue espagnole sans porter atteinte au droit des Régions Autonomes, disposant de leur propre langue, d'établir leurs propres normes garantissant la maîtrise de leur propre patrimoine linguistique.

De plus, les Communautés sont responsables du développement réglementaire des normes nationales de base et du contrôle des autres éléments ou aspects du système éducatif.¹²⁵

Le fait d'inclure les aspects formels et informels de l'apprentissage dans le CNC espagnol est considéré comme complexe ; pour inclure les certifications issues d'un apprentissage non-formel ou informel, on utilise des processus de reconnaissance et de validation qui n'ont été instaurés qu'au cours de ces dernières années (Unesco Institute of Lifelong Learning 2015, 338).

La commission interministérielle élabore, conjointement avec les Communautés, le Plan de Suivi et d'Evaluation permettant de contrôler la qualité, l'efficacité et l'impact de l'évaluation et la reconnaissance de compétences professionnelles. La plupart des Communautés disposent déjà de cadres d'assurance qualité existants. Certaines d'entre elles, comme Aragon, disposent d'un cadre spécifique au processus de validation. D'autres assurent la qualité du processus de validation dans le respect d'un cadre général d'assurance qualité, comme le Pays Basque (Commission Européenne et al. 2014c, 19f.).

125

Cf. <http://www.eqavet.EU/gns/what-we-do/implementing-the-framework/Espagne.aspx> (2016-06-07)

EXEMPLES D'INITIATIVES NATIONALES, REGIONALES OU LOCALES

INITIATIVES REGIONALES

Le **Servicios Sociales Integrados Grupo** (SSI, Groupe Intégré de Services Sociaux) est une coopérative à but non-lucratif constituée de professionnels de l'aide sociale à Bilbao. Le modèle coopératif du Groupe SSI se distingue par son autonomie administrative et de gestion, une participation égale, une propriété collective, une communication et coopération ainsi qu'une structure de ressources humaines décentralisée. Ses autres valeurs essentielles sont l'épanouissement personnel, la formation continue, le maintien des normes professionnelles, le soutien aux initiatives sociales et le réinvestissement des bénéfices obtenus au profit de la société. Les objectifs du Groupe SSI sont de répondre pleinement aux besoins sociaux des personnes socialement vulnérables et dépendantes au Pays Basque, ainsi que d'apporter un soutien aux aidant informels pour leur permettre d'obtenir une certification formelle et, ce faisant, accroître la valeur de leur travail. (Eurofound 2013, 39).

Le centre de formation de soins de santé du SSI vise à améliorer et étoffer les compétences professionnelles des personnes qui composent le SSI, à transférer les connaissances issues de l'expérience empirique, générée au fil des ans, à élaborer des actions de formation destinées à des professionnels issus d'autres organismes et des personnes sans emploi. Par ailleurs, le SSI propose des services d'accompagnement socio-éducatif et psychosocial aux aidants et/ou membres de la famille de personnes en situation de dépendance. Le SSI dispose de centres de conseil et d'évaluation pour la reconnaissance d'aptitudes professionnelles liées aux certificats professionnels dans le domaine de la santé et de l'aide sociale à domicile pour les personnes dépendantes¹²⁶

VUE D'ENSEMBLE ET EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES DE VALIDATION DE L'ACCOMPAGNEMENT (INFORMEL)

La loi sur la dépendance de 2006 mentionnée plus haut met l'accent sur l'importance de la certification et de la professionnalisation des effectifs, comme moyen de développer l'emploi dans ce secteur. Une étape importante consisterait à mieux définir et délimiter les différents postes et professions du secteur des soins. Ceci contribuerait à mieux définir les conditions nécessaires à l'occupation du poste, ainsi que le contenu de la formation requise pour le poste.

Afin d'accroître le nombre de professionnels de soins, le système espagnol de validation professionnelle par l'expérience pourrait être utilisé pour les aidants informels : chaque certification professionnelle est composée d'un nombre "d'unités de compétence",

126

Cf. : <http://www.grupossi.es/en/servicios/> (2016-06-17)

généralement deux ou trois, chacune d'entre elle étant directement liée à un court module de formation (Eurofound 2013, 38). Le projet de formation TRACK pourrait faire partie ou être lié à ce type d'unité de certification partielle, car chacune de ces unités est requise pour obtenir la certification professionnelle complète. A l'heure actuelle, la validation professionnelle par l'expérience ne semble pas mettre l'accent sur l'aide informelle et TRACK pourrait constituer une première étape dans cette direction.

Les organismes certificateurs régionaux évaluent et agréent les compétences professionnelles, avec le Catalogue National espagnol des Certifications Professionnelles comme référence. Pour toute unité de compétence, à l'exception de celles de niveau 1, l'expérience acquise peut être validée à la condition de pouvoir justifier d'au moins 3 ans d'expérience avec un minimum de 2 000 heures de travail effectuées au cours des 10 années précédentes. Pour les unités de compétences de niveau I, une expérience de 2 ans avec un minimum de 1 200 heures de travail au cours des 10 années précédentes est suffisante. Cette expérience professionnelle se justifie généralement par les contrats de travail ou d'autres documents officiels émis par l'employeur. Les aidants informels ne disposent pas de tels documents et doivent trouver d'autres moyens de justifier leur expérience professionnelle. Les personnes de plus de 25 ans qui disposent de l'expérience nécessaire, mais ne peuvent dûment la justifier par les documents requis, ont la possibilité de fournir d'autres types de preuves. Leur cas sera examiné par une commission spéciale (Carer+ 2013, 91f., Interview avec Trinidad Rubio).

Les deux certifications professionnelles mentionnées plus haut - *“Atención socio sanitaria a personas en el domicilio”* et *“Atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales”* – incluent certaines tâches similaires effectuées régulièrement par les aidants informels. Cependant, la procédure de validation reste longue et compliquée et comporte certaines exigences auxquelles les aidants informels ne sont pas forcément à même de répondre, comme justifier une expérience professionnelle consignée de trois ans et 300 heures d'apprentissage non-formel qui sont requis pour ces deux certifications. Les personnes travaillant dans des institutions bénéficient d'une quantité relativement importante d'apprentissages non-formels, tels que faire la cuisine, etc. Les aidants informels ne disposent pas d'une telle quantité d'apprentissages non-formels et TRACK, en tant que tel, reste un projet de formation trop limité pour avoir un impact important (ibid.).

En 2011, les *convocatorias* (appels à candidature) pour “l'aide aux personnes en situation de dépendance à domicile ou au sein d'institutions” en Galicie¹²⁷ a attiré un nombre de candidats (environ 8 000) bien supérieur à l'offre de certifications (300), ce qui signifie qu'il a fallu effectuer une sélection. Le nombre de candidats avait augmenté à la suite d'une nouvelle réglementation exigeant, à compter de 2015, une certification minimale pour les personnes qui travaillent -souvent de manière informelle- dans ce domaine. Une certification serait bienvenue et utile pour les personnes concernées (principalement des

127

La Galicie est considérée comme une des régions motrices en matière de validation de l'apprentissage non-formel et informel.

femmes, d'un âge le plus souvent situé entre 45 et 55 ans, disposant de 10 à 15 ans d'expérience professionnelle ; Damesin et al. 2014, 195). En Andalousie, il a également été fait mention ces dernières années d'un nombre beaucoup plus important de candidatures que de places disponibles pour ces deux certifications professionnelles. La certification de compétences dans ce domaine semble donc faire l'objet d'une forte demande.

En 2012, les *convocatorias* ont été étendues à d'autres certifications et incluent à présent des qualifications industrielles qui sont, par exemple, importantes pour la Galicie qui est une région de tradition industrielle. L'objectif est de les étendre aux emplois (souvent occupés par des femmes) pour lesquels la formation est principalement non-formelle et pour lesquels le niveau de qualification reste faible. La reconnaissance donne accès à des formations complémentaires, y compris durant le processus, permettant l'obtention d'unités de compétence nécessaire à une certification complète (ibid.).

PERSPECTIVES DE CERTIFICATION TRACK AU NIVEAU NATIONAL

Les certifications professionnelles ainsi que la reconnaissance des acquis et de l'expérience professionnelle sont considérées comme importantes pour permettre de résoudre le problème du manque de professionnels sur le terrain. Les employeurs éprouvent des difficultés à trouver des professionnels expérimentés dotés de connaissances suffisantes et considèrent que ces certificats sont susceptibles d'accroître le niveau de qualification des salariés (forquality.eu 2015a, 14).

En Espagne, le travail au noir constitue un problème dans les secteurs des soins en collectivité et de l'aide à domicile. Au sein de ce marché du travail irrégulier, qui emploie principalement des femmes faiblement qualifiées et souvent issues de l'immigration, les modalités d'embauche et les conditions de travail sont défavorables. Le marché du travail irrégulier semble croître en période de crise, car les services non-professionnels sont moins coûteux. Ceci constitue un obstacle significatif à la professionnalisation du secteur ainsi qu'à l'amélioration des conditions d'embauche et de travail des salariés défavorisés (Eurofound 2013, 19).

TRACK prend en compte les besoins des femmes issues de l'immigration, car elles tireraient particulièrement avantage d'une reconnaissance de leurs aptitudes et compétences, qui aurait pour conséquence de leur permettre de finalement sortir du marché noir. Cependant, les procédures de validation restent longues et plutôt compliquées, ce qui peut se révéler décourageant pour des personnes n'étant pas habituées à faire face aux administrations publiques. De même, il peut être très difficile pour les personnes ne maîtrisant pas la langue d'obtenir toutes les informations nécessaires et de comprendre ce qui est requis. Il reste donc encore un long chemin à parcourir, en particulier pour permettre aux femmes issues de l'immigration de bénéficier des procédures de validation.

PROFESSIONS DU SECTEUR DES SOINS QUI PEUVENT ETRE ASSOCIEES AUX CERTIFICATIONS TRACK

Les certifications professionnelles les plus propices au rattachement à TRACK correspondent à trois qualifications incluses au Catalogue National des Certifications Professionnelles (CNCP) :

- « Aide sanitaire et sociale aux personnes dépendantes au sein des centres sociaux » (*Atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales*);¹²⁸
- « Aide sanitaire et sociale à domicile » (*Atención socio sanitaria a personas en el domicilio* »;¹²⁹
- « Auxiliaire soignant » (*Cuidados auxiliares sanitarios*);¹³⁰

Les deux premières se trouvent dans la rubrique professionnelle des « services socio-culturels et communautaires » (*Servicios Socioculturales y a la Comunidad*) de niveau 2 (qualification professionnelle intermédiaire). Ces deux qualifications professionnelles ont été citées par le Ministère de la Santé et le Département de l'Éducation à Jaén lors des entretiens et de l'atelier de validation comme étant des professions prometteuses dans le domaine du soin aux personnes dépendantes. La dernière qualification se trouve dans la rubrique professionnelle « Santé » (*Sanidad*) de niveau 2 et a été mentionnée lors de l'atelier de validation.

Parmi les certifications s'apparentant aux précédentes, on trouve aussi : le **Travail Domestique** (niveau 1) et **Aide-Soignant Gériatrique** (niveau 3), aussi répertoriées dans le CNCP. Il existe également un niveau intermédiaire de formation professionnelle (ISCED-3) en « **Soins des personnes dépendantes** » (Carer+ 2013, 90f.), mais les trois certifications professionnelles citées ci-dessus ont été identifiées comme étant les plus prometteuses.

RECOMMANDATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE AU NIVEAU NATIONAL

De nombreuses initiatives de validation dans le secteur des soins mettent l'accent sur l'acquisition d'une certification, soit pour répondre à de nouvelles exigences, soit pour aider les salariés non-qualifiés à obtenir des certifications et garantir la qualité de service. Dans le secteur des soins, la validation est souvent axée sur l'évaluation et la certification, sur la base de certifications professionnelles officiellement reconnues. Ceci s'avère particulièrement important pour l'obtention d'une certification formelle. Dans le secteur des soins, ce besoin de certifications officiellement reconnues se justifie par la présence de réglementations et d'exigences de qualité élevée. C'est pourquoi la validation peut être considérée comme connectée à la formalisation d'aptitudes professionnelles spécifiques ou de compétences liées au travail de manière à encourager la capacité d'insertion professionnelle et la mobilité sur le marché du travail (Cedefop 2016, 49f.).

128

Cf. : http://www.educacion.gob.es/educa/incual/pdf/BDC/SSC320_2.pdf (2016-11-30)

129

Cf. : http://www.educacion.gob.es/educa/incual/pdf/Publicacion/SSC089_2OK.pdf (2016-11-30)

130

Cf. : https://www.educacion.gob.es/educa/incual/pdf/BDC/SAN669_2.pdf (2017-04-20)

Pour la validation des compétences professionnelles développées par les aidants informels s'occupant de patients atteints de démence, les procédures établies par le Décret Royal 1224/2009 sur la reconnaissance des compétences professionnelles acquises à travers l'expérience professionnelle et la formation non-formelle (*Real Decreto 1224/2009 sobre Reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral y vías no formales de formación*) s'appliquent. Afin d'évaluer les compétences acquises pendant le programme de formation TRACK, les certifications professionnelles incluses dans le CNCP peuvent servir de références (normes). En ce qui concerne les connections possibles avec les certifications professionnelles, les deux certifications suivantes ont été mentionnées par le Ministère de la Santé lors d'un entretien : "*Atención socio sanitaria a personas en el domicilio*" (Aide sanitaire et sociale à domicile) and "*Atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales*" (Aide sanitaire et sociale aux personnes dépendantes au sein des centres sociaux). Ces deux certifications professionnelles ont également été citées comme les plus prometteuses pour TRACK lors d'un entretien avec un expert du Département de l'Education de Jaén. Outre les deux certifications susmentionnées, la certification professionnelle "*Cuidados auxiliares sanitarios*" (Auxiliaire soignant) a été ajoutée lors de l'atelier de validation à Jaén et pourrait également constituer une possibilité pour TRACK.

Cependant, le fait d'inclure le projet TRACK dans le parcours de l'une de ces trois certifications professionnelles se révèle être une procédure compliquée, car celles-ci sont incluses au CNCP et au Catalogue Modulaire des EFP. La conception de leurs programmes de formation respectifs est liée aux normes existantes du marché du travail, qui sont analysées, agréées et validées par des experts et des partenaires sociaux issus de chaque secteur. Chaque certification professionnelle doit faire l'objet d'un Décret Royal pour entrer en vigueur.

Néanmoins, le programme de formation TRACK s'avère pertinent, car il permet d'améliorer les aptitudes des personnes travaillant régulièrement avec des personnes en situation de dépendance et atteints de Démence/Alzheimer. La formation TRACK pourrait être reliée à la partie "performance professionnelle" et se montrer particulièrement pertinente en ce qui concerne les tâches quotidiennes et routinières.

TRACK pourrait faire partie d'un module de formation ou de spécialisation pour obtenir des unités de compétences concernant les trois certifications professionnelles citées plus haut. Cependant, il est également nécessaire de prendre en considération le nombre d'années d'expérience professionnelle (3) et les 300 heures d'apprentissage non-formel requises, susceptibles de décourager les aidants informels qui pourraient considérer ces exigences comme trop élevées. Le problème, c'est que la plupart des aidants informels ne disposent pas d'un contrat légal et ne sont par conséquent pas éligibles à un programme de formation ou d'enseignement plus poussés. Sans contrat officiel, leur travail n'est pas reconnu : même s'ils disposent effectivement d'une expérience de 3 ans de travail en tant qu'aidants informels, cette expérience ne pourra être reconnue s'ils ne parviennent pas à en apporter la preuve. C'est pourquoi le chemin vers la reconnaissance d'aptitudes et compétences

acquises de manière informelle est semé d'embûches.

Il pourrait être plus approprié pour les aidants informels de relier le programme de formation TRACK aux “dossiers d'aptitudes” (“*dossier de competencias*”), en tant que preuve indirecte de formation non-formelle permettant l'acquisition d'aptitudes à évaluer. Le dossier d'aptitudes est un portfolio qui comporte une présentation personnelle, un CV, des informations sur l'expérience professionnelle et les formations suivies jusqu'à présent, ainsi qu'une auto-évaluation. Il s'agit d'un élément clef dans le processus de validation, car le dossier d'aptitudes “contient l'ensemble des informations professionnelles et des attestations réunies par le candidat, ainsi que de nouvelles attestations obtenues durant le processus de validation, organisées de manière systématique pour en faciliter l'analyse. D'autres documents peuvent être inclus en annexe du dossier afin de faire partie du dossier personnel du candidat.”¹³¹

Une autre possibilité pourrait être la création d'un module de spécialisation pour le “*Fichero de Especialidades Formativas*” (Fichier de formations spécialisées) dans laquelle le projet TRACK pourrait être inclus. Cette liste de spécialisations est issue des dispositions prises en matière de formation par le SPEE-INEM (*Servicio Público de Empleo Estatal-Instituto Nacional de Empleo*). De nouveaux modules peuvent être ajoutés à la demande d'organismes, en fonction des besoins du marché du travail ou à la suite d'une étude. Ces demandes font l'objet d'une évaluation par les experts du SPEE-INEM et des Régions Autonomes selon plusieurs critères comme les besoins en formation, une analyse technique, etc. (Cedefop, ReferNet 2007, 54). Les spécialisations sont souvent “transversales” et ne conduisent donc pas directement à une “certification professionnelle” concrète, mais elles incluent plusieurs compétences communes à différentes certifications. Il existe déjà des spécialisations d'environ 50-60 heures en rapport avec Alzheimer, donc TRACK pourrait disposer d'une option.

En Espagne, les processus de validation sont organisés au niveau régional et l'organisme accréditeur, par exemple l'*Institut de Certifications Professionnelles en Andalousie*, organise les appels à candidature. Par conséquent, pour permettre de certifier TRACK au niveau national en Espagne, l'ensemble des organismes accréditeurs de chaque région devront être contactés.

Une possibilité de valider la certification TRACK au niveau régional pourrait consister à rentrer en contact avec l'*Institut de Certifications Professionnelles en Andalousie* (l'organisme accréditeur de la région du partenaire de TRACK) pour lui demander de lancer un appel à candidature spécifique. Cet appel concernerait la validation de compétences des aidants informels et de ceux qui ont suivi le programme TRACK. De manière à permettre le lancement d'un tel appel à candidature spécifique, il serait recommandé de rentrer en contact avec deux gros employeurs du secteur des soins en Andalousie (*Clece*)¹³² et

131

Cf. : <https://www.educacion.gob.es/educa/incual/pdf/Acreditacion/MANUAL%20PROCEDIMIENTO.pdf> page

22

132

*Macrosad*¹³³) et d'impliquer également le syndicat, CCOO. En effet, les appels spécifiques peuvent être lancés dans la mesure où ils sont soutenus conjointement par les organisations patronales et salariales. Un tel appel spécifique et la validation de compétences acquises par le travail d'aide informel ainsi que le programme TRACK pourrait constituer un point d'entrée vers les trois certifications professionnelles mentionnées plus haut, qui font l'objet d'une demande importante en Espagne. Cependant, le programme de formation TRACK pourrait s'avérer trop réduit pour un tel appel, et il pourrait être opportun de le relier à d'autres petits programmes de formation. Au final, la mise en place d'un tel appel à candidature n'aboutirait qu'à une reconnaissance de cette certification au niveau régional, pas au niveau national (comme les certifications professionnelles).

Pour résumer, il existe plusieurs parcours possibles pour les aidants informels ayant participé au programme de formation TRACK :

- Les aidants informels ont pris part au programme de formation TRACK et ne souhaitent pas suivre un cursus d'enseignement ou de formation supplémentaire ;
- Les aidants informels ont pris part au programme de formation TRACK et souhaitent suivre un cursus d'enseignement ou de formation supplémentaire :
 - Ils peuvent commencer par inclure les compétences acquises au cours du programme de formation TRACK à leur "dossier d'aptitudes" ("dossier de competencias"). Comme décrit plus haut, le dossier d'aptitudes est un portfolio qui comporte une présentation personnelle, un CV, des informations sur l'expérience professionnelle et les formations suivies jusqu'à présent, ainsi qu'une auto-évaluation. Il s'agit d'un élément clef dans le processus de validation ;
 - Ils peuvent se diriger vers des programmes de formation plus flexibles, comme la spécialisation concernant Alzheimer mentionnée plus haut, ou d'autres modules de spécialisation du "*Fichero de Especialidades Formativas*" (Fichier de formations spécialisées) ;
 - Ils peuvent opter pour un parcours complet vers les certifications professionnelles "*Atención socio sanitaria a personas en el domicilio*" (Aide sanitaire et sociale à domicile), "*Atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales*" (Aide sanitaire et sociale aux personnes dépendantes au sein des centres sociaux) ou "*Cuidados auxiliares sanitarios*" (Auxiliaire soignant) ;
- Les aidants informels qui ne souhaitent pas suivre de cursus d'enseignement ou de formation supplémentaire tirent cependant profit du programme de formation TRACK, car celui-ci réunit de nombreuses informations dans des domaines clés en rapport avec la démence. De plus, le travail de sensibilisation ne doit pas être sous-estimé : les aidants informels ignorent souvent la somme de connaissances et de compétences qu'ils ont déjà acquis par leur travail et il est très important de reconnaître leur expérience ainsi que leur savoir-faire.

Cf. : <https://www.clece.es/en/about-us/> (2016-12-07)

Cf. : <http://macrosad.es> (2016-12-07)

RECOMMANDATIONS ET RESULTATS DE L'ATELIER D'EXPERTS

Dans l'atelier local organisé à Jaén en Mars 2017, la formation TRACK a été très bien reçue. Les aidants ont mentionné les raisons suivantes de participer à la formation TRACK : obtenir des informations sur la démence / la maladie d'Alzheimer, obtenir une certification attestant que l'aidant est compétent dans le domaine de la prise en charge des patients atteints de démence / d'Alzheimer.

Selon les aidants, les meilleurs endroits où s'adresser pour contacter des aidants informels seraient les associations de patients atteints d'Alzheimer, les services sociaux, la mairie, ou par l'intermédiaire de centres médicaux, mais aussi les assistantes sociales, les psychologues, les infirmiers, les médecins... Afin de les motiver à participer à la formation TRACK, les aidants ont évoqué le besoin *« d'informations sur les professionnels de ce type et les offres de formation, des informations sur les employeurs potentiels, les différentes offres de formation composées de modules, notamment des modules courts et peu chronophages. »*

Les décideurs et les responsables politiques ont affirmé que TRACK pourrait contribuer à l'amélioration de la qualité des soins. Selon eux, les thèmes les plus importants seraient : *« la mobilisation, le traitement personnalisé, et comment faire face à certaines situations. »* De plus, la formation TRACK pourrait déboucher sur une insertion sur le marché du travail officiel, par exemple, à la fin de la prise en charge informelle, par la validation d'acquis non formels.

Quant aux organismes susceptibles d'être intéressés par la formation TRACK, les suivants ont été mentionnés :

- les associations contre la maladie d'Alzheimer, par exemple la Fédération Andalousse de lutte contre Alzheimer ;
- les services sociaux ;
- les entreprises privées comme CLECE et MACROSAD, qui sont très proches des personnes atteintes de la maladie et des aidants.

Les prestataires de formation professionnelle ont trouvé la plateforme de formation TRACK très innovatrice, en cela qu'elle allie les séances en face-à-face et la formation en ligne, rendant ainsi la formation plus accessible. De plus, elle contribue à l'amélioration de la qualité des soins à domicile car elle se concentre précisément sur les aidants informels, un groupe habituellement difficile à toucher. Les organismes de formation ont aussi déclaré qu'ils seraient prêts à mettre en place la formation TRACK car elle pourrait compléter d'autres programmes de formation similaires déjà en fonction. Par conséquent, elle pourrait être intégrée comme module à des programmes déjà existants. En outre, elle pourrait s'avérer intéressante car c'est une formation développée dans le cadre d'un projet européen, c'est-à-dire avec un contenu commun utilisé dans plusieurs pays, ce qui représente également de la valeur ajoutée.

Mais les prestataires de formation professionnelle perçoivent également des difficultés pour l'intégration de la formation TRACK dans des offres de formation déjà existantes : il a été par exemple évoqué que les aidants informels en Espagne travaillent souvent sans contrat et qu'il leur est donc difficile de montrer et justifier leur expérience. Concernant la validation et l'accréditation, un contrat en bonne et due forme est nécessaire pour montrer depuis combien de temps l'aidant travaille en tant que tel. Par conséquent, ces exigences peuvent s'avérer difficiles à satisfaire pour les aidants informels.

Une autre difficulté mentionnée lors de l'atelier est l'absence de compétences numériques chez les aidants informels : peu d'entre eux ont de l'expérience dans l'apprentissage en ligne ou les plateformes d'apprentissage, ce qui peut poser problème ; en même temps, si un travail sur les compétences numériques est réalisé pendant la formation TRACK, cela pourrait constituer une véritable valeur ajoutée.

Les qualifications professionnelles les plus prometteuses dans le cadre de TRACK sont les trois qualifications suivantes, qui sont répertoriées dans le Catalogue National des Certifications Professionnelles (CNCP) :

- “Aide sanitaire et sociale aux personnes dépendantes au sein des centres sociaux” (*Atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales*)¹³⁴
- “Aide sanitaire et sociale à domicile” (*Atención socio sanitaria a personas en el domicilio*)¹³⁵
- “Auxiliaire soignant” (*Cuidados auxiliares sanitarios*)¹³⁶

Les deux premières se trouvent dans la rubrique professionnelle des « services socio-culturels et communautaires » (Servicios Socioculturales y a la Comunidad) de niveau 2 (qualification professionnelle intermédiaire). La dernière qualification se trouve dans la rubrique professionnelle « Santé » (Sanidad) de niveau 2.

Parmi les certifications s'apparentant aux précédentes, on trouve aussi : Travail domestique et Aide-soignant Gériatrique, aussi répertoriées dans le CNCP. Il existe également un niveau intermédiaire de formation professionnelle en « Soins des personnes dépendantes ». Mais les trois certifications professionnelles citées ci-dessus ont été identifiées comme étant les plus prometteuses pour TRACK.

Les décideurs et les responsables politiques ont recommandé de prendre contact avec

134

Cf. : http://www.educacion.gob.es/educa/incual/pdf/BDC/SSC320_2.pdf (2016-11-30)

135

Cf. : http://www.educacion.gob.es/educa/incual/pdf/Publicacion/SSC089_2OK.pdf (2016-11-30)

136

Cf. : https://www.educacion.gob.es/educa/incual/pdf/BDC/SAN669_2.pdf (2017-04-20)

« l'Institut Andalou des Certifications Professionnelles », responsable du processus de validation en Andalousie, le processus de validation en Espagne s'effectuant au niveau régional. Ainsi, pour obtenir la certification de TRACK au niveau national en Espagne, les autorités compétentes de chaque région doivent être contactées.

Les participants aux ateliers étaient néanmoins d'accord sur le fait que le programme de formation TRACK est très bien adapté puisqu'il permet aux personnes travaillant régulièrement avec des personnes dépendantes et des patients atteints de démence/d'Alzheimer d'améliorer leurs compétences.

9. PROFIL DE COMPETENCES TRACK – PARALLELES AVEC LES CERTIFICATIONS NATIONALES

POURQUOI ABORDER LE SUJET DES RESULTATS PEDAGOGIQUES ET DES PROFILS DE COMPETENCES

Les profils de compétences professionnelles présentent généralement une vue d'ensemble des connaissances, aptitudes et compétences requises pour l'accomplissement de tâches professionnelles. Ces profils sont souvent décrits en détail par les institutions nationales, par exemple les Services Publics à l'Emploi. Dans la plupart des cas, les compétences définies pour une fonction donnée peuvent être acquises via l'enseignement (professionnel) et la formation. Pour les professions réglementées, des certifications spécifiques sont exigées. Comme de nombreuses professions du secteur social et de soins de santé sont réglementées, TRACK doit, du moins dans une certaine mesure, se montrer conforme avec les profils de compétences et les certifications requises pour ces professions.

Les parallèles entre le profil de compétences TRACK et les professions de soins correspondantes font référence à la possibilité d'occuper un emploi dans ces professions. Bien entendu, il est également nécessaire de prendre en compte la somme globale de compétences requises, le niveau spécifique de qualification exigée (académique, faible niveau de qualification, etc.) ainsi que le "poids" d'une compétence spécifique dans le profil global. Cependant, un premier travail de recoupement effectué sur le profil de compétences montre que l'enseignement professionnel et la formation destinés à une profession donnée pourrait coïncider aux exigences en matière de certification professionnelle pour cette même profession. De même, si on constate des similitudes entre les résultats pédagogiques de la formation TRACK et les résultats pédagogiques de la formation et l'enseignement professionnels destinés à une profession spécifique du domaine des soins, la certification TRACK pourra finalement être reconnue comme un apprentissage préalable. Un partenariat avec les prestataires d'enseignement et de formation professionnels pourrait, dans ce cas de figure, contribuer au déploiement de la certification TRACK. Pour ce qui est de la reconnaissance de la certification TRACK par d'autres prestataires de formation professionnelle, il existe d'autres aspects importants à prendre en considération, comme la qualité de l'apprentissage, la réputation de l'organisme certificateur et la pertinence du contenu de la formation.

LE PROFIL DE COMPETENCES TRACK

Les aidants informels ont acquis des aptitudes et compétences par l'expérience et en pratiquant des soins (apprentissage informel). Ces aptitudes et compétences peuvent différer d'une personne à l'autre et il n'existe à ce jour pas de norme commune qui définirait les aptitudes et compétences censées être acquises par les aidants informels travaillant avec des patients atteints d'Alzheimer ou de Démence. Cependant, une telle ligne directrice pourrait contribuer à améliorer la qualité des soins informels ainsi que le bien-être des aidants et patients. Elle pourrait en outre constituer la base de l'enseignement et de la formation destinés aux aidants informels. Cette norme pourrait également contribuer à définir des enseignements et formations supplémentaires, que les aidants informels devraient suivre pour devenir des professionnels de soins spécifiques.

En participant au programme TRACK, les aidants informels ayant déjà acquis des aptitudes et compétences par l'expérience sont en mesure d'acquérir des aptitudes et compétences spécifiques supplémentaires, pour lesquelles ils peuvent obtenir une certification. Certaines de leurs compétences seront ainsi rendues plus explicites et bénéficieront d'une meilleure visibilité.

TRACK propose une formation mixte qui combine e-learning et des sessions en face-à-face. Le bilan du programme de formation est présenté sous forme de résultats pédagogiques qui peuvent être comparés aux résultats pédagogiques issus d'autres offres d'enseignement et de formation. En outre, un profil TRACK se base sur une approche par mots-clés pour décrire les connaissances, aptitudes et comportements liés à chaque résultat pédagogique :

Tableau 3: Résultats pédagogiques et profil de compétences de TRACK

Résultats pédagogiques obtenus via le programme de formation TRACK	Connaissances, aptitudes, comportements (profil de compétences TRACK)
Savoir identifier les objectifs, le contenu et la planification de la formation	Aptitudes en planification ; capacité d'auto-organisation ;
Savoir définir la maladie d'Alzheimer, y compris les stades de son évolution	Connaissance de la maladie d'Alzheimer et des stades de son évolution
Savoir trouver des solutions aux problèmes quotidiens	Aptitudes en résolution de problèmes ; connaissance de différentes solutions susceptibles de répondre aux problèmes quotidiens ;
Savoir identifier les aides et outils (financiers, matériels et humains) disponibles pour répondre aux besoins du bénéficiaire de soins	Connaissance des mesures d'assistance et des outils (financiers, matériels et humains) ; capacité de compréhension des besoins du bénéficiaire de soins ; aptitudes en collecte d'informations ; aptitudes à conseiller et à communiquer
Savoir identifier les différents modes de communication et choisir le moyen adapté pour communiquer avec un bénéficiaire de soins atteint d'Alzheimer	Connaissance de différents modes de communication ; capacité à utiliser différentes formes de communication ; capacité à évaluer l'approche de communication la plus adaptée selon la situation spécifique du patient atteint d'Alzheimer ; aptitudes en communication ;

Résultats pédagogiques obtenus via le programme de formation TRACK	Connaissances, aptitudes, comportements (profil de compétences TRACK)
Savoir identifier les moments clés de la journée au cours desquels les bénéficiaires sont ouverts aux échanges ou aux activités	Aptitudes sociales ; empathie ; connaissance des heures du jour où les patients atteints d'Alzheimer sont les plus réceptifs aux échanges et aux activités
Savoir proposer des solutions aux problèmes de communication	Aptitudes en résolution de problèmes ; aptitudes en communication ; connaissances en stratégie de résolution des conflits ; compétences en médiation ;
Savoir identifier son rôle et ses limites en tant qu'aidant informel	Capacité d'autoréflexion ; autonomie ; connaissance des possibilités et des limites du rôle d'aidant informel ;
Savoir prendre du recul en cas de situation difficile ou stressante	Connaissance de méthodes et techniques visant à diminuer le stress ; capacité d'autoréflexion ; capacité de gestion du stress ; capacité de gestion de situations difficiles ; capacité à prendre du recul en cas de situation difficile ou stressante
Savoir identifier les mesures utiles à l'amélioration du quotidien	Connaissance des mesures utiles à l'amélioration du quotidien des patients atteints de Démence/Alzheimer ; Capacité à évaluer quelles sont les mesures qui peuvent s'appliquer au quotidien d'un patient spécifique
Savoir identifier les activités susceptibles d'entretenir les fonctions cognitives et motrices	Connaissance des méthodes et techniques visant à entretenir les fonctions cognitives et motrices ; capacité d'évaluation des activités adaptées à un patient spécifique ; capacité à motiver d'autres personnes
Savoir proposer des activités centrées sur l'autonomie	Connaissance des activités qui encouragent l'autonomie ; capacité d'évaluation des activités adaptées à un patient spécifique ; capacité à motiver d'autres personnes ; persévérance
Savoir identifier les bonnes pratiques en ce qui concerne l'accompagnement des activités quotidiennes	Capacité à évaluer quelles sont les mesures qui peuvent s'appliquer au quotidien d'un patient spécifique ; capacité à évaluer l'efficacité de ces mesures sur la vie quotidienne d'un patient

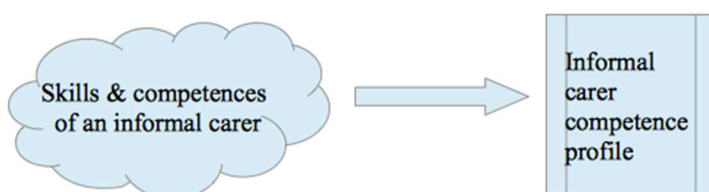
Résultats pédagogiques obtenus via le programme de formation TRACK	Connaissances, aptitudes, comportements (profil de compétences TRACK)
Savoir mettre en œuvre des méthodes et techniques de stimulation	Connaissance de méthodes et techniques visant à stimuler les patients atteints de Démence/d'Alzheimer ; capacité d'évaluation des mesures et techniques de stimulation adaptées à un patient spécifique ; capacité à motiver d'autres personnes ; persévérance

Source: représentation originale basée sur la description du résultat pédagogique de la formation TRACK

PARALLELES AVEC LES OFFRES DE FORMATION PROFESSIONNELLES ET LES PROFILS PROFESSIONNELS EXISTANTS

L'approche de formation et de certification TRACK peut être considérée comme une première étape pour définir un profil général de compétences pour les aidants informels en charge de patients atteints d'Alzheimer/de Démence (quels sont les compétences requises pour permettre aux aidants de bien faire leur travail). Une première ébauche d'un tel profil d'aptitudes et de compétences requises peut être élaborée sur la base de contributions en provenance des aidants informels eux-mêmes, d'experts dans le domaine des soins (par exemple les infirmiers, médecins et autres professionnels en charge de patients atteints d'Alzheimer/de Démence) et des programmes de formation professionnelle concernant les profils de compétences des professions de soins qui pourraient être identifiés comme "points d'entrée" sur le marché du travail par les aidants informels. La perspective de cette approche pourrait consister à définir un profil de compétences commun pour les aidants informels au niveau européen, qui servirait de base pour les offres d'enseignement et de formation leur étant destinées, de manière à assurer la qualité des soins informels :

Figure 2: Définir les compétences des aidants informels



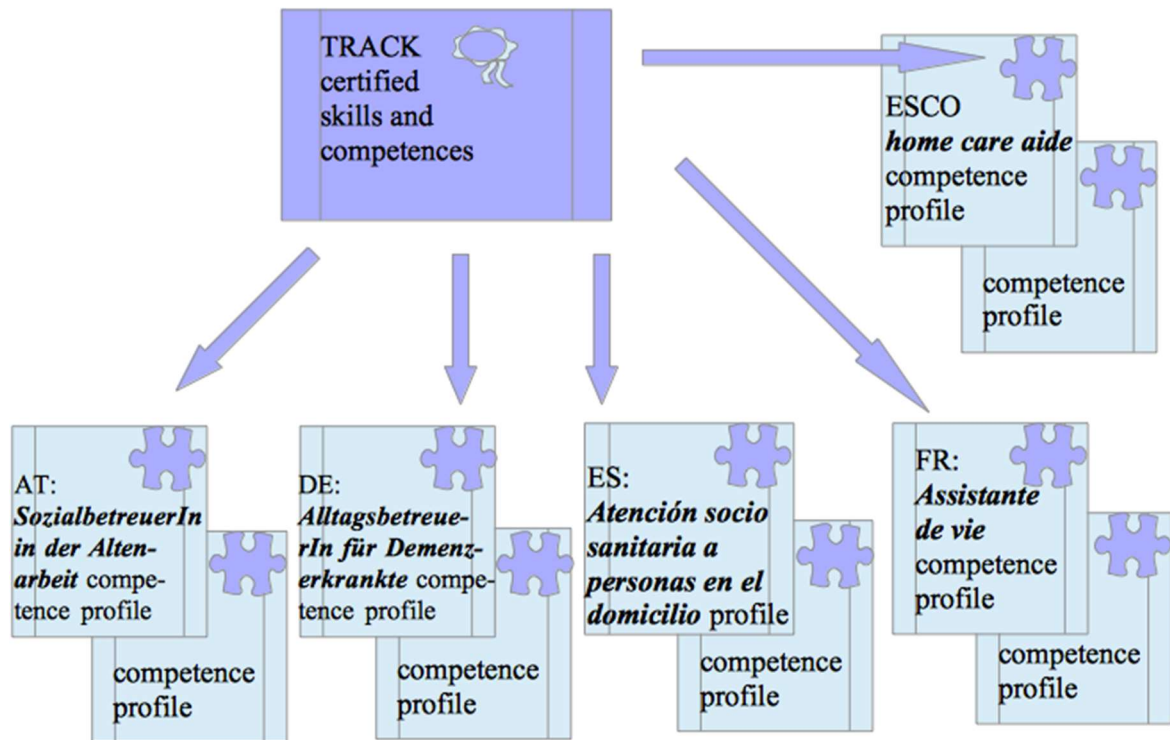
Source: représentation originale

Un profil de compétences défini pour les aidants informels peut aussi constituer une base utile pour les audits d'aptitudes ou les procédures d'évaluation au niveau national.

Comme point de départ pour cette perspective à long terme, les aptitudes et compétences couvertes par le programme et la certification TRACK tiennent compte de plusieurs profils professionnels existants, dans le domaine des soins. Les professions concernées ont été

décrites par des experts, au cours d'entretiens et d'ateliers d'experts, comme étant les plus adaptées aux aidants informels pour leur entrée sur le marché du travail :

Figure 3: recouplement entre les compétences TRACK et les offres de profils professionnels en provenance des prestataires de formation professionnelle



Source: représentation originale

WBS, prestataire allemand de formation en ligne et partenaire du projet TRACK, propose des enseignements et formations à destination des auxiliaires de vie en charge de patients atteints de Démence en vertu du texte § 87b Abs.3 SGB XI (**Alltagsbetreuer/in für Demenzerkrankte nach § 87b Abs.3 SGB XI**) et envisage de reconnaître les compétences acquises lors de la formation TRACK pour cette certification. Le programme couvre les compétences suivantes : autonomie et assistance, anatomie/physiologie et pathologie, informations de base sur les désordres/désordres psychologiques en lien avec la Démence, capacité à organiser le quotidien des bénéficiaires de soins, méthodes de travail biographique, premiers secours, gestion de la nutrition dans le cadre des soins gériatriques, capacité d'effectuer les soins courants de manière appropriée (voir également en annexe A, un exemple du recouplement entre le profil de compétences TRACK et cette offre de formation professionnelle).

Il existe plusieurs similitudes entre les résultats pédagogiques de TRACK et les compétences citées plus haut. Les deux programmes couvrent par exemple la capacité d'effectuer les soins courants de manière appropriée, la sensibilisation à l'autonomie, le rôle de l'aidant, ainsi que des informations de base sur les désordres liés à la Démence et la capacité à

organiser le quotidien des bénéficiaires de soins. C'est pourquoi il est prévu de proposer le programme TRACK au sein du programme WBS et de reconnaître la certification TRACK en tant qu'apprentissage préalable à l'offre d'enseignement et de formation de WBS destinée aux "Alltagsbetreuer/in für Demenzerkrankte" en vertu du texte § 87b Abs.3 SGB XI.

De même la certification **Assistant de vie**, liée à la fiche ROME "assistance auprès d'adultes" couvre des connaissances, des aptitudes et compétences qui comportent des similitudes avec les compétences couvertes par le programme de formation TRACK. Comme IPERIA propose des formations et des enseignements supplémentaires destinés aux assistants familiaux, les aidants disposant d'une attestation TRACK pourraient être informés de ces recoupements. IPERIA pourrait prévoir un parcours d'enseignement et de formation complémentaire destiné aux aidants informels ayant suivi avec succès le programme de formation TRACK et qui pourrait aboutir à la certification *assistant(e) de vie*. Le programme de formation TRACK pourrait ainsi constituer un point de départ pour un enseignement complémentaire et une opportunité pour les aidants informels d'intégrer ou de réintégrer le marché du travail. Sur le long terme, les aidants informels pourraient également envisager de valider les compétences acquises par le biais d'une procédure de VAE (après au moins trois ans d'expérience pratique).

Cependant, les profils de compétences professionnelles peuvent également se montrer très détaillés : par exemple le *Atención sociosanitaria a personas en el domicilio* comporte 32 pages de descriptions détaillées, dans lesquelles :

- Les unités de compétences (*unidades de competencia*) sont séparées en deux types de professions (*realizaciones profesionales*). Elles établissent le comportement attendu d'une personne et les conséquences ou résultats attendus de l'activité fournie ; elles permettent de déterminer si la personne est compétente dans le cadre d'une profession donnée.
- Les critères de performance (*criterios de realización*) définissent le niveau acceptable d'une performance permettant d'atteindre les objectifs de production d'un organisme et constituent un guide de référence pour l'évaluation des compétences professionnelles
- Le contexte professionnel (*contexto profesional*) décrit les moyens de production, les produits et résultats du travail fourni, les informations utilisées ou générées, ainsi que tout autre élément similaire susceptible d'être nécessaire à l'occupation d'un poste.
- Chaque unité de compétences est reliée à un module d'apprentissage (*módulos formativos*) qui décrit la formation nécessaire à l'acquisition de cette unité de compétences et les critères d'évaluation correspondants (*criterios de evaluación*).¹³⁷

En comparaison avec ces descriptions très spécifiques en Espagne, le profil de certification de la *Pflegeassistent* en Autriche est plutôt court : il ne comprend que quatre pages et décrit les résultats pédagogiques des diplômés issus de sept domaines différents (par exemple : les principes de soins professionnels, les relations et la communication ainsi que les interventions en soins infirmiers).¹³⁸ Le *Sozialbetreuerin in der Altenarbeit*, profil professionnel établi par le Service Public à l'Emploi Autrichien, comprend des informations sur les principales tâches liées à la profession, aux opportunités d'embauche correspondantes ainsi qu'aux enseignements et formations complémentaires. Ce profil de compétences fait la différence entre la formation professionnelle initiale et les aptitudes ou compétences transversales. La description des compétences se fait par mot clé et non par résultat pédagogique.¹³⁹ Encore une fois, et en comparaison avec la certification professionnelle espagnole, la somme d'informations est plutôt limitée. Cependant, il est possible de constater des similitudes avec les aptitudes et compétences présentes dans TRACK.

Le projet TRACK contribue à diffuser le profil de compétences des aidants informels en participant à la promotion dudit profil au niveau national (grâce aux sites internet de ses partenaires et à son réseau de contacts) ainsi qu'au niveau européen (par exemple grâce aux tentatives d'intégration du profil de compétences au sein du cadre européen des compétences et des métiers (ESCO) et d'une éventuelle coopération avec l'ECC, i-Care, DISCOVER ou d'autres projets).

138

Cf „Anlage 4“ in: https://rdb.manz.at/document/ris.c.BGBI_II_Nr_301_2016 (2016-12-06)

139

Cf : <http://www.ams.at/bis/bis/StammbetriebDetail.php?noteid=370> (2016-12-06)

10. SYNTHESE ET PLAN D'ACTION POUR LE DEPLOIEMENT DE TRACK

Cette étude a montré que la question de la certification et de son déploiement dans les différents pays partenaires s'avère extrêmement complexe et dépend de nombreux facteurs. Il n'existe pas de solution universelle et chaque pays doit faire l'objet d'une approche différente. A ce stade, nous ne pouvons présenter qu'une série de recommandations, basées sur le résultat de nos travaux de recherche et des entretiens avec des experts. Les différentes options devront être évaluées et classées par priorités, en fonction du concept stratégique général établi par le coordinateur du projet.

COMMENT TRACK ACCOMPAGNE LES AIDANTS INFORMELS

Le programme de formation et la certification TRACK aidera les aidants informels en

- accompagnant les aidants informels dans leurs besoins en matière d'information et dans la pratique quotidienne des soins courants, en leur proposant une formation simple d'accès et d'utilisation et qui réponde aux exigences du groupe cible (approche d'apprentissage mixte, modules d'enseignement courts) ;
- améliorant la qualité de l'aide informelle en proposant une formation spécifique pour l'aide aux patients atteints d'Alzheimer/de Démence ;
- suscitant une prise de conscience de l'apport des aidants informels en matière de soins et des compétences acquises dans ce contexte ;
- consignait les compétences et aptitudes acquises par les aidants informels au cours de la formation TRACK ;
- suscitant l'intérêt des aidants informels pour l'apprentissage (y compris la formation continue) en leur proposant une formation courte et sur-mesure ;
- offrant aux aidants informels de nouvelles perspectives en matière d'enseignement et de carrière, en faisant apparaître les parallèles qui existent entre le profil de compétences TRACK et le profil de compétences des professions de soins spécifiques ainsi que l'offre de formation professionnelle correspondante ;
- offrant aux aidants informels de nouvelles perspectives en matière de formation et de carrière, par le biais d'une collaboration avec les prestataires d'enseignement et de formation qui souhaitent reconnaître les compétences acquises au cours de la formation TRACK ;

- augmentant l'estime personnelle et la conscience de soi des aidants personnels en encourageant le transfert des compétences acquises par TRACK vers des outils d'évaluation existants, comme le *bilan de compétences* en France, *ProfilPASS* en Allemagne et le *dossier de competencias* en Espagne;
- perfectionnant la possibilité de transfert et de comparaison des compétences acquises par les aidants informels : par le biais d'une coopération avec les prestataires nationaux en matière de formation professionnelle, les associations d'aidants, les groupes d'entraide, les institutions publiques, mais aussi par la mise en évidence des similitudes qui existent entre le profil de compétences TRACK et celui de professions de soins spécifiques dans les pays partenaires et l'ESCO (cadre européen des compétences et des métiers).

UTILISATION DE LA CERTIFICATION TRACK PAR LES AIDANTS INFORMELS

On peut schématiquement distinguer les scénarios suivants pour ce qui est de l'utilisation de la certification TRACK :

- Option 1 : l'aidant obtient une certification TRACK ; par ailleurs, il a la possibilité de consigner toutes les compétences acquises en matière de soins par l'intermédiaire d'un outil d'évaluation national ;
- Option 2 : l'aidant souhaite poursuivre sa formation :
 - a) Suivre une formation complémentaire (TRACK) destinée aux aidants informels leur permet d'obtenir plusieurs certifications qui pourront -sous certaines conditions- être reconnues par le biais de procédures de validations (surtout en France et en Espagne) ou par d'autres organismes d'enseignement ;
 - b) L'aidant peut choisir de suivre une formation professionnelle concernant une profession de soins correspondante : certaines professions du domaine des soins comportent des similitudes avec la formation TRACK et les compétences acquises par TRACK pourraient par conséquent être reconnues ;
- Option 3 : l'aidant demande la reconnaissance de la certification TRACK en tant qu'apprentissage préalable auprès de prestataires d'enseignement et de formation partenaires de TRACK qui proposent une formation concernant des professions correspondantes dans le domaine des soins (réduction de l'effort de formation) ;
- Option 4 : les aidants qui disposent d'une longue expérience dans le domaine des soins peuvent -sous certaines conditions- poser leur candidature afin de faire valider leurs compétences professionnelles (en particulier en France et en Espagne). La formation TRACK proposera des informations de base sur cette possibilité.

PLAN D'ACTION POUR UN DEPLOIEMENT DE LA FORMATION ET DE LA CERTIFICATION TRACK

Lors du déploiement du programme de formation et de la certification TRACK dans un pays partenaire, il faut tenir compte du fait que certains pays sont fortement centralisés, comme la France, alors que dans d'autres pays, comme l'Espagne ou l'Allemagne, ce sont les régions et les municipalités qui ont la responsabilité des services dans le domaine des soins.

La France est fortement centralisée et le comité qui constitue l'organe certificateur ne se réunit que deux fois par an. Ce qui signifie, par exemple, que l'implémentation d'une nouvelle certification peut se révéler longue, difficile et ralentie par la bureaucratie. La portée limitée de la formation TRACK ne permettra pas de positionner la certification qui en résulte comme une certification complète. Cependant, au cours des ateliers d'experts, il a été établi que la formation et la certification TRACK pourraient constituer un point de départ vers une formation supplémentaire pour les aidants informels. TRACK pourrait également servir d'outil d'auto-évaluation avant de suivre une formation professionnelle dans le domaine des soins. En France, par exemple, où IPERIA propose une formation d'*assistant(e) de vie*, la formation TRACK pourrait être utilisée comme outil "préparatoire" à cette formation professionnelle. Alternativement, TRACK pourrait -dans certaines circonstances- être reconnue comme une formation de préparation pour une certification complète dans le domaine de l'aide sociale, par exemple en Allemagne, où WBS envisage de reconnaître la certification TRACK au sein de la formation *AlltagsbetrUEer/in für Demenzerkrankte en vertu du texte § 87b Abs. 3 SGB XI*. En Allemagne, il est recommandé d'implémenter la formation TRACK d'une part au niveau régional, par exemple à Halle, car l'atelier d'experts a fait apparaître plusieurs partenaires potentiels dans cette région. Les options les plus intéressantes dans ce domaine seraient une coopération avec le Service Public à l'Emploi (régional) ou avec l'AWO (Association pour la protection des salariés) de Halle. D'autre part, une option très prometteuse dans le cadre de la promotion et du déploiement de la certification TRACK serait une coopération avec des groupes d'entraides, des médecins de famille et des infirmier(e)s « mobiles », qui sont généralement en contact direct avec les personnes concernées et connaissent parfaitement leur situation. Enfin, la formation et la certification TRACK pourraient être promues au niveau national, par exemple si le Ministère de la Santé ou le système public de sécurité sociale soutiennent l'idée de proposer une formation mixte à l'ensemble des aidants informels.

En Espagne, ce sont les régions qui ont la charge de lancer des appels à candidatures visant à valider les aptitudes et compétences acquises de manière non-formelle et informelle, en vue d'obtenir des certifications professionnelles pour lesquelles il existe une demande importante dans leurs secteurs respectifs. Les certifications professionnelles obtenues par validation des aptitudes et compétences sont valables sur

L'Ensemble de l'Espagne, pas uniquement dans la région concernée. Des appels à candidatures spécifiques peuvent également être lancés par chaque région, et la certification régionale ainsi obtenue ne sera valable que dans la région concernée. Ces appels spécifiques, qui aboutissent à des certifications régionales, peuvent également constituer une première étape vers un enseignement et une formation supplémentaire pour les aidants informels. Ils doivent par conséquent être pris en considération dans le cadre du déploiement de la formation et la certification TRACK. Il est cependant nécessaire de garder à l'esprit que ces appels spécifiques ne peuvent être lancés que dans la mesure où ils sont soutenus par les organisations patronales et syndicales. Ce qui signifie que pour lancer un tel appel spécifique, par exemple en Andalousie, TRACK devra coopérer avec les syndicats et les deux grosses entreprises du secteur.

PERSPECTIVES A COURT TERME

Dans tous les pays partenaires, il existe des **outils d'audit de compétences**, plus ou moins adaptés au public. En France et en Espagne, ces outils d'audit sont plus importants en matière de consignation des compétences qu'en Allemagne et en Autriche, par exemple, où ils sont soit méconnus (Autriche) soit limités à une région spécifique et rivalisent avec d'autres outils similaires (Allemagne). Cependant, au cours des ateliers d'experts, ces outils ont été considérés comme la première étape la plus adaptée pour consigner les aptitudes et compétences acquises et comme le moyen le plus aisé pour prendre conscience de son propre profil de compétences professionnelles. C'est pourquoi il est recommandé d'envisager une collaboration directe avec les institutions qui distribuent ces outils d'audit (le *bilan de compétences* en France, le *dossier de competencias* en Espagne ou le *ProfilPASS* en Allemagne), ou d'informer les aidants informels de l'existence de tels outils et la manière dont les compétences TRACK peuvent s'y inclure. En Espagne, où le *dossier de competencias* constitue un élément central du processus de validation, le programme de formation TRACK pourrait être relié à ce dossier en tant que preuve indirecte de formation non-formelle permettant l'acquisition d'aptitudes à évaluer. Ce dossier d'aptitudes est un portfolio qui comporte une présentation personnelle, un CV, des informations sur l'expérience professionnelle et les formations suivies jusqu'à présent, ainsi qu'une auto-évaluation.

Comme l'habilitation constitue l'un des objectifs principaux de la formation TRACK, un accompagnement sera fourni aux aidants informels au cours de la formation, afin de leur permettre de rendre visibles les compétences acquises et d'être à même d'en fournir une synthèse par la suite. Le programme de formation et la certification TRACK présentera une **vue d'ensemble des compétences** qui ont été acquises par une personne ayant suivi la formation.

Les compétences TRACK comporteront, dans une certaine mesure, **des similitudes avec les profils de compétences propres à des professions du domaine des soins existantes** dans les pays pilotes. En Allemagne, par exemple, où les professions de la santé et de l'aide sociale sont très réglementées, il existe très peu de professions non-réglementées, dont celle mentionnée plus haut : *AlltagsbetreuerIn für Demenzzranke*. Cette profession

peut constituer une sorte de “point d'entrée” sur le marché du travail pour les aidants informels en charge de patients atteints de Démence/Alzheimer. La prise de conscience de leurs propres compétences professionnelles pourrait encourager les aidants informels à intégrer ou réintégrer le monde du travail, à suivre des enseignements et formations professionnels complémentaires, ou de poser leur candidature pour la validation et la reconnaissance de leurs compétences dans les pays où il existe un système de validation fiable (France et Espagne). C'est pourquoi le projet TRACK propose également des informations sur les parallèles qui existent entre le profil de compétences de TRACK et les profils de compétences en lien avec des professions de soins spécifiques et les formations professionnelles correspondantes. TRACK peut ainsi aider les aidants informels à développer leurs opportunités de carrière et/ou leurs perspectives de formation (professionnelle) dans le domaine des soins (cf. en Annexe A, l'exemple allemand des parallèles entre le profil de compétence TRACK et les professions de soins spécifiques ainsi que les formations professionnelles correspondantes).

Au vu du nombre limité d'heures de formation qu'elle comporte, **la faible probabilité que la formation TRACK soit validée en tant que certification professionnelle officielle** a été soulignée lors des ateliers d'experts. En Espagne, par exemple, chaque certification professionnelle doit faire l'objet d'un Décret Royal pour entrer en vigueur. L'ajout de contenu aux normes existantes constitue un processus long et relativement bureaucratique qui (en cas de succès) pourrait aboutir à une procédure compliquée et d'utilisation difficile pour les aidants informels. En France, la certification TRACK ne couvre pas suffisamment d'acquis pour servir de base à une VAE. Cependant, les offres existantes de formations professionnelles pour les professions de soins spécifiques (par exemple *assistant(e) de vie* en France ou *Alltagsbetreuer/in für Demenzerkrankte* en vertu du texte § 87b Abs.3 SGB XI en Allemagne) pourraient reconnaître les compétences acquises lors du programme TRACK. Lors d'un entretien avec un expert espagnol, il a été recommandé de ne pas se contenter de contacter un organisme certificateur, mais de contacter également des employeurs importants du secteur des soins dans la région, ainsi que le syndicat, de manière à tenter de lancer un appel à candidature spécifique¹⁴⁰ susceptible de valider les compétences acquises lors du programme de formation TRACK. Même si la validation d'un tel appel spécifique n'aboutirait qu'à une certification régionale, il pourrait s'agir d'une “première étape” vers des enseignements et formations complémentaires pour les aidants informels. Comme on observe une pénurie en professionnels de soins qualifiés en Espagne, des appels à candidatures sont régulièrement organisés pour permettre la validation de deux certifications professionnelles, “*Atención socio sanitaria a personas en el domicilio*” et “*Atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales*” (“Aide sanitaire et sociale à domicile” et “Aide sanitaire et sociale

140

Pour de plus amples informations sur la possibilité de lancement d'un tel appel spécifique, voir le chapitre 8, rapport sur l'Espagne et Recommandations pour la mise en œuvre au niveau national

aux personnes dépendantes au sein des centres sociaux”), et TRACK pourrait en tirer profit.

Une autre option pour le déploiement à court terme de la formation et certification TRACK en Espagne est le “*Fichero de Especialidades Formativas*” (Fichier de formations spécialisées) issu des dispositions prises en matière de formation par le SPEE-INEM (*Servicio Público de Empleo Estatal- Instituto Nacional de Empleo*). De nouveaux modules peuvent être ajoutés à la demande d'organismes, en fonction des besoins du marché du travail ou à la suite d'une étude. Ces demandes font l'objet d'une évaluation par les experts du SPEE-INEM et des Régions Autonomes. Les spécialisations sont souvent “transversales” et ne conduisent donc pas directement à une “certification professionnelle” concrète, mais elles incluent plusieurs compétences communes à différentes certifications. Il existe déjà des spécialisations d'environ 50-60 heures en rapport avec Alzheimer, donc TRACK pourrait disposer d'une option.

PERSPECTIVES A LONG TERME

Dans une perspective à long terme, relier le programme de formation TRACK (et d'éventuels programmes de suivi concernant les soins aux patients atteints de Démence) à un **CNC** et, par conséquent le relier au CEC, constituerait une étape importante pour TRACK. Ceci nécessite cependant une stratégie à long terme et la définition de passerelles entre la formation TRACK et la formation professionnelle correspondante pour les professions couvertes par le CNC. En France, il pourrait s'agir de relier la certification TRACK à la formation professionnelle d'*assistant(e) de vie*. En Espagne, le lancement d'un appel spécifique pourrait constituer la première étape vers une connexion au CNC.

Une perspective d'avenir pourrait également être de créer un **programme international de formation pour les aidants informels** plus exhaustif qui comporterait, outre les compétences essentielles des professions de soins identifiées comme pertinentes dans chaque pays pilote, les aptitudes et compétences permettant l'aide informelle aux patients atteints de Démence. La création d'un tel programme international de formation pourrait, au final, déboucher sur la mise en place d'un partenariat avec d'autres prestataires de formation importants. Dans ce contexte, l'**ESCO** et la **contribution des organismes de soins professionnels** pourraient permettre de définir un **profil de compétences de base pour les aidants informels** au niveau européen. Dans ce cas, le profil professionnel d'aide à domicile inclus à l'ESCO devrait être ajusté de manière à ce que les certifications nationales en matière de soins, comme *assistant(e) de vie*, *Atención socio sanitaria a personas en el domicilio*, *Alltagsbetreuer/in für Demenzerkrankte*, puissent être reliées à ce profil spécifique de l'ESCO. Les compétences de TRACK seraient en partie similaires à celles des profils de compétences mentionnés ainsi qu'à celles du profil de l'ESCO. Les prestataires de formation pourraient utiliser ce profil comme base permettant de définir les résultats d'apprentissage des formations proposées aux aidants informels.

En ce qui concerne la connexion avec **les procédures nationales de validation** existantes (France, Espagne) et à venir (Autriche, Allemagne), il est recommandé de rester en contact avec **les organismes certificateurs** des pays partenaires, afin de rester informés du fonctionnement pratique de ces procédures ainsi que des développements prévus et leur éventuelle utilisation dans le cadre d'une implémentation ultérieure de TRACK. Dans la majorité des pays, c'est le Ministère de la Santé qui est responsable et informé des procédures de validation dans le domaine des soins. Dans d'autres pays, il est nécessaire de s'adresser au gouvernement central ou régional, aux municipalités, aux autorités locales ou à des organismes indépendants.

En général, les certifications existantes ou les normes professionnelles, ainsi que les programmes de formation et d'enseignement qui correspondent, offrent la possibilité de reconnaître **la formation TRACK comme une sorte de formation préparatoire**. Comme il a été mentionné lors d'un atelier d'experts, la formation TRACK pourrait également être reliée à des programmes existants en tant que module de spécialisation ou "add-on", par exemple dans le cas de formations destinées au personnel paramédical et à des catégories professionnelles similaires, susceptibles d'être en charge de patients atteints d'Alzheimer ou de Démence.

La meilleure option d'implémentation de la formation et la certification TRACK au niveau national semble être **la connexion aux offres existantes de formation et d'enseignement dans le domaine des soins, destinées aux aidants informels et formels ainsi qu'à d'autres professions paramédicales** et sociales en charge de patients atteints de Démence et d'Alzheimer. Si la certification requise pour ces professions peut également être acquise par la validation, TRACK pourrait indirectement faire partie du processus de validation.

Au cours de l'atelier d'experts portant sur l'Allemagne, il a été mentionné qu'il pourrait se révéler difficile de motiver les prestataires de formation et d'enseignement, non-impliqués à ce jour dans le projet TRACK, à proposer la formation et la certification TRACK s'ils n'y trouvent pas un avantage financier précis. Par conséquent, **la formation TRACK sera proposée gratuitement dans les formats généralement utilisés pour l'apprentissage à distance** (Moodle et interface web export) à toute structure qui souhaite l'implémenter. Ainsi, les organismes de formation et autres institutions pourront recevoir et mettre en place les cours en ligne dans quatre langues (anglais, allemand, français et espagnol) ; ils ne devront ainsi que fournir l'infrastructure technique et organisationnelle, ainsi que le personnel nécessaire au soutien pédagogique et au mentorat. En outre, la plateforme de formation restera disponible sur le site internet de TRACK après la fin du projet, de manière à permettre à chaque personne intéressée, disposant d'un accès internet et d'un ordinateur, de pouvoir l'utiliser.

Une autre possibilité pour la mise en œuvre du programme TRACK au niveau Européen serait **d'associer TRACK à des offres de certification préexistantes**, comme par exemple le certificat de soins Européen (European Care Certificate (ECC)), pour lesquelles TRACK

pourrait servir de formation de base après laquelle les aidants auraient la possibilité, s'ils le souhaitent, de passer l'ECC. Au cas où cette coopération serait considérée comme stratégiquement prometteuse, il faudrait clarifier dans quelle mesure il y a chevauchement entre les compétences du BESCLO ¹⁴¹ (au cœur de l'ECC) et celles de TRACK. Par ailleurs, il sera nécessaire d'évaluer si la méthode d'évaluation de TRACK et de l'ECC sont "compatibles" et supportent une telle coopération. Cette question a été soulevée lors d'un entretien avec James Churchill, de l'ECC et il est resté ouvert à la possibilité d'une collaboration future. Comme l'ECC existe déjà dans 20 pays, ceci pourrait constituer une bonne opportunité de déploiement pour la formation TRACK. Comme les certifications internationales pourraient à l'avenir être incluses à l'ESCO et être connectées au CEC¹⁴², une collaboration avec l'ECC pourrait offrir la perspective d'être indirectement dans l'ESCO et le CEC.

Les autres projets européens avec lesquels il serait recommandé de coopérer sont le projet I-Care et le projet ECVC qui met l'accent sur les soins, ainsi que les projets DISCOVER et KEYFORA qui pourraient s'avérer complémentaires pour TRACK.¹⁴³

Ce qui constituera un avantage pour le déploiement de TRACK dans d'autres pays, en matière de coopération internationale, est le fait que TRACK soit fourni gratuitement en accès libre et que les formateurs seront avisés des critères d'évaluation de la formation TRACK.

PARTENAIRES PROMETTEURS EN MATIERE DE DEPLOIEMENT

Les organismes suivants ont été décrits par les experts comme les partenaires les plus prometteurs en matière de déploiement au niveau national :

- Les Ministères de l'Education
- Les Services Publics à l'Emploi
- Les organismes d'aide à domicile et d'utilité publique
- Les assurances sociales

141

cf. les résultats d'apprentissage : <http://www.eccertificate.EU/united-kingdom/menu-left/besclo.html> (2016-11-30)

142

Les informations concernant l'ESCO sont basées sur une présentation reçue de Katrien van der Kuylen (secrétariat de l'ESCO Secretariat) en février 2016 et sur le site internet de l'ESCO : <https://ec.Europa.EU/esco/portal/home> (2017-07-29).

143

Pour une information plus détaillée, cf. chapitre 4.

- Les syndicats
- Les hôpitaux
- Les médecins de famille et du travail, le personnel infirmier à domicile, etc.
- Les associations de patients atteints de Démence/Alzheimer
- Les organismes de conseil en matière de maladies de Démence/Alzheimer
- Les groupes d'entraide, de discussion et de proches de patients atteints de Démence et d'Alzheimer
- Les autorités nationales, régionales et locales impliquées dans le processus de validation
- Les prestataires d'enseignements et de formations (professionnelles) destinées aux aidants informels, aidants formels, et professionnels du domaine paramédical et social
- Les institutions qui encouragent l'intégration professionnelle
- Les institutions qui fournissent un accompagnement aux jeunes aidants informels

...

ANNEXE A – TRACK PARALLELES DE COMPETENCES (EXEMPLE : L'ALLEMAGNE)

Acquis obtenus par le programme de formation TRACK	Profil de compétence TRACK (connaissances, aptitudes, comportement)	Parallèles avec le profil de compétence BerufeNET	Parallèles avec les compétences acquises via la formation WBS
Savoir identifier les objectifs, le contenu et la planification de la formation	Aptitudes en planification	<i>Betreungskraft/AlltagsbegleiterIn</i>	<i>Alltagsbetreuer/in für Demenzerkrankte nach § 87b Abs.3 SGB XI</i>
	capacité d'auto-organisation	<i>Betreungskraft/AlltagsbegleiterIn</i>	<i>Alltagsbetreuer/in für Demenzerkrankte nach § 87b Abs.3 SGB XI</i>
Savoir définir la maladie d'Alzheimer, y compris les stades de son évolution	Connaissance de la maladie d'Alzheimer et des stades de son évolution		<i>Alltagsbetreuer/in für Demenzerkrankte nach § 87b Abs.3 SGB XI: Information de base sur les désordres occasionnés par la démence</i>
Savoir trouver des solutions aux problèmes quotidiens	Aptitudes en résolution de problèmes		
	connaissance de différentes solutions susceptibles de répondre aux problèmes quotidiens	<i>Betreungskraft/AlltagsbegleiterIn: assistance au quotidien</i>	
Savoir identifier les aides et outils (financiers, matériels et humains) disponibles pour répondre aux besoins du bénéficiaire de soins	Connaissance des mesures d'assistance et des outils (financiers, matériels et humains)	<i>Betreungskraft/AlltagsbegleiterIn: assistance au quotidien et soins préventifs</i>	
	capacité de compréhension des besoins du bénéficiaire de soins		
	Aptitudes d'observation	<i>Betreungskraft/AlltagsbegleiterIn</i>	
	aptitudes en collecte d'informations		
	aptitudes à conseiller	<i>Betreungskraft/AlltagsbegleiterIn: aptitudes pédagogiques (conseiller/éduquer et motiver les personnes)</i>	
Savoir identifier les différents modes de communication et choisir le moyen adapté pour communiquer avec un bénéficiaire de soins atteint d'Alzheimer	Connaissance de différents modes de communication		

Acquis obtenus par le programme de formation TRACK	Profil de compétence TRACK (connaissances, aptitudes, comportement)	Parallèles avec le profil de compétence BerufeNET	Parallèles avec les compétences acquises via la formation WBS
	capacité à évaluer l'approche de communication la plus adaptée selon la situation spécifique du patient atteint d'Alzheimer		<i>Alltagsbetreuer/in für Demenzerkrankte nach § 87b Abs.3 SGB XI: Capacité à effectuer les soins courants de manière appropriée</i>
	aptitudes en communication	<i>Betreuerkraft/AlltagsbegleiterIn: aptitudes d'écoute et de compréhension, aptitudes d'expression orale et verbale</i>	
Savoir identifier les moments clés de la journée au cours desquels les bénéficiaires sont ouverts aux échanges ou aux activités	connaissance des heures du jour où les patients atteints d'Alzheimer sont les plus réceptifs aux échanges et aux activités		<i>Alltagsbetreuer/in für Demenzerkrankte nach § 87b Abs.3 SGB XI: capacité d'organiser le quotidien de bénéficiaires de soins</i>
	Aptitudes sociales et empathie		
Savoir proposer des solutions aux problèmes de communication	Aptitudes en résolution de problèmes		
	Aptitudes en communication	<i>Voir plus haut</i>	
	connaissances en stratégie de résolution des conflits		
	compétences en médiation		
Savoir identifier son rôle et ses limites en tant qu'aidant informel	Capacité d'autoréflexion		
	autonomie		<i>Alltagsbetreuer/in für Demenzerkrankte nach § 87b Abs.3 SGB XI: autonomie et assistance</i>
	connaissance des possibilités et des limites du rôle d'aidant informel		

ANNEXE B – GLOSSAIRE

Terme	Définition	Source	Annotations
Evaluation	<p>Processus de mesure des connaissances, du savoir-faire, des aptitudes et/ou des compétences d'une personne par rapport à des critères prédéfinis (résultats attendus de de l'apprentissage, mesure du résultat d'apprentissage). L'évaluation débouche habituellement sur une certification.</p> <p>en anglais, le terme «assessment» se réfère généralement à l'évaluation des compétences des apprenants, alors que «evaluation» renvoie plutôt à l'évaluation des méthodes ou des prestataires d'enseignement et de formation.</p>	Cedefop (2014): Terminology of European education and training policy (Terminologie de la politique européenne d'enseignement et de formation), p. 28	En anglais, le terme "Assessment" est souvent utilisé comme un synonyme de validation, et est habituellement plutôt associé au discours managérial et théorique qu'à la pédagogie et l'enseignement
Certificat	Document officiel délivré par un organisme certificateur, qui constate la réussite d'une personne à la suite d'une évaluation par rapport à une norme prédéfinie.	Cedefop (2014): Terminology of European education and training policy (Terminologie de la politique européenne d'enseignement et de formation), p. 41	Résultat d'une certification
Certification	<p>Processus de délivrance d'un certificat, d'un diplôme ou d'un titre attestant formellement qu'un ensemble de résultats d'apprentissage (connaissances, savoir-faire, aptitudes et/ou compétences) acquis par une personne a été évalué par un organisme compétent par rapport à des normes prédéfinies.</p> <p>La Certification peut valider le résultat d'un apprentissage acquis de manière formelle, non-formelle ou informelle.</p>	Cedefop (2014): Terminology of European education and training policy (Terminologie de la politique européenne d'enseignement et de formation), p. 42	Résultat du processus de reconnaissance
Compétences	Capacité à appliquer les résultats d'apprentissage de manière appropriée dans un contexte donné (éducation, travail, développement personnel ou professionnel).	Cedefop (2014): Terminology of European education and training policy (Terminologie de la politique	Terme clé au sein de la validation et de la reconnaissance de l'apprentissage. En comparaison avec les résultats d'apprentissage, les compétences mettent l'accent sur la capacité potentielle, plutôt que sur la nécessité

Terme	Définition	Source	Annotations
	<p>ou</p> <p><i>Capacité prouvée à utiliser ses connaissances, ses aptitudes, et ses capacités personnelles, sociales et/ou méthodologiques, en situation de travail ou d'étude, dans un cadre professionnel et de développement personnel.</i></p>	européenne d'enseignement et de formation), p. 47.	<p>de pouvoir être observées, évaluables et descriptibles. Les taxonomies comme l'ESCO visent à proposer une norme européenne commune de description des compétences. A l'ESCO, les compétences sont considérées comme des dénominateurs communs pour permettre la description des certifications et des profils professionnels.</p> <p>Il existe cependant deux approches différentes de la description de compétences utilisées sur le marché du travail et dans le domaine de l'enseignement/la formation (la première est orientée vers les mots-clés et la seconde met l'accent sur les phrases).</p>
Apprentissage formel, non-formel, Informel	<p>L'apprentissage formel se déroule dans un environnement organisé et structuré (comme dans un organisme éducatif ou de formation). Il aboutit habituellement à la certification.</p> <p>L'apprentissage non-formel reste <u>intentionnel</u> du point de vue de l'apprenant. Il se déroule lors d'activités planifiées qui ne sont pas explicitement désignées comme un apprentissage.</p> <p>L'apprentissage informel résulte d'activités quotidiennes en lien avec le travail, la famille, ou les loisirs. La plupart du temps, il s'agit d'un apprentissage <u>non-intentionnel</u> du point de vue de l'apprenant.</p>	Cedefop (2014): Terminology of European education and training policy (Terminologie de la politique européenne d'enseignement et de formation), pp. 99, 183 & 111	<p>L'apprentissage informel et non-formel est devenu de plus en plus important dans le discours européen actuel. La validation est escomptée de manière à rendre visibles les compétences acquises par ces types d'apprentissages, autrefois non-reconnues (et ainsi accroître la flexibilité et la mobilité¹⁴⁴).</p> <p>Malgré cela (et potentiellement de ce fait)...</p> <ul style="list-style-type: none"> – l'apprentissage formel (compétences acquises formellement) – les diplômes formels (certificats), ainsi que – les organismes certificateurs <p>... peuvent se voir attribuer une importance accrue.</p>

Terme	Définition	Source	Annotations
Résultats d'apprentissage	<p>Ensemble de connaissances, d'aptitudes et /ou de compétences qu'un individu a acquises et/ou qu'il est capable de démontrer après avoir suivi un processus d'apprentissage formel, non-formel ou informel.</p> <p>Ou</p> <p>énoncé de ce que l'apprenant sait, comprend et est capable de réaliser au terme d'un processus d'éducation et de formation; ces acquis de l'éducation et de la formation sont définis sous la forme de savoirs, d'aptitudes et de compétences.</p>	Cedefop (2014): Terminology of European education and training policy (Terminologie de la politique européenne d'enseignement et de formation), p. 164f.	<p>Les résultats d'apprentissage constituent une composante importante du Cadre Européen des Certifications (CEC). Les résultats d'apprentissage et les unités de résultat d'apprentissage jouent également un rôle significatif au sein du ECVT (European Credit system for Vocational Education and Training – système européen de crédit d'apprentissage), dans lequel ils sont utilisés pour accompagner la reconnaissance et l'évaluation des certifications de formation professionnelle acquises par un individu.</p> <p>Ce terme pourra être utile dans le cadre d'une future classification des professionnels certifiés au sein du CEC (même s'il est parfois utilisé comme un synonyme du terme "compétences").</p>
Qualifications	<p>1. la qualification formelle: résultat formel (certificat, titre ou diplôme) d'un processus d'évaluation et de validation obtenu lorsqu'une autorité compétente établit qu'un individu possède les résultats/acquis d'apprentissage correspondant à une norme donnée ... confère une reconnaissance officielle ... et peut conférer un droit juridique à l'exercice d'un métier (Ocde)</p> <p>2. les exigences de qualification : la somme des savoirs, savoir-faire, aptitudes et compétences permettant à un individu d'exercer un emploi (BiT).</p> <p>3. Les qualifications suivent un processus d'évaluation et de validation organisé par un organisme compétent. Celui-ci évalue les résultats d'apprentissage, qui peuvent être issus d'un apprentissage formel, non-formel ou informel (par exemple l'apprentissage sur le terrain). La réputation de l'organisme certificateur détermine la façon dont la qualification est perçue,</p>	Cedefop (2014): Terminology of European education and training policy (Terminologie de la politique européenne d'enseignement et de formation), p. 202	<p>En raison des changements rapides qui se produisent au sein des domaines d'activité et du flux constant de descriptions de postes, le terme "qualification" n'est plus uniquement lié aux descriptions de postes traditionnels, mais également à d'autres normes, dont certaines peuvent avoir été développées récemment.</p> <p>Le <i>Professionnel certifié</i> correspond à l'une de ces nouvelles normes et par conséquent à une qualification.</p> <p>Climate-KIC et les organismes partenaires responsables seront les organismes compétents concernant la qualification <i>Professionnel Certifié</i>.</p> <p>Le CEC fournit une référence européenne commune et un outil de traduction visant à faciliter la comparaison entre les qualifications émises dans toute l'Europe. Il comprend huit niveaux définis en fonction des résultats d'apprentissage. La plupart des Etats Membres européens ont déjà relié les niveaux de leurs qualifications nationales aux huit niveaux de références communs. Le CEC encourage ainsi la comparaison et</p>

Terme	Définition	Source	Annotations
	<p><i>par exemple sur le marché du travail (recommandation du CEC)</i></p> <p><i>Certaines qualifications peuvent également être octroyées par des organismes internationaux et des multinationales dans différents pays d'Europe et au-delà. Certains pays les ont incluses dans leur CNC, mais pas toujours à un niveau identique que celui du CEC. Ces problématiques nécessitent une approche cohérente de chaque pays lors du référencement au CEC de manière à éviter toute confusion entre employeurs et titulaires de qualifications. L'un des enjeux majeurs est de veiller à ce que toutes les qualifications incluses aux différents CNC, y compris celles acquises par des apprentissages non-formels et informels, sont fiables et correspondent aux critères de qualité de base (recommandation 5 du CEC).</i></p>		<p>l'évaluation du niveau de connaissances, d'aptitudes et de compétences acquises par le titulaire d'une qualification. Les qualifications liées au CEC seront indirectement incluses à l'ESCO. Ceci sera réalisé via le portail du CEC, qui sera connecté aux banques de données de qualifications nationales. Les qualifications internationales qui ne sont pas incluses aux différents CNC seront directement intégrées à l'ESCO. Les approches de résultats d'apprentissage respectivement utilisées par le CEC et l'ESCO devraient être coordonnées (recommandation 8 du CEC).</p>
Reconnaissance	<p><i>reconnaissance formelle: processus qui consiste à reconnaître formellement la valeur des savoirs, aptitudes et compétences soit :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. en validant l'apprentissage non formel et informel</i> <i>2. en accordant des équivalences, des unités de crédit ou des dérogations</i> <i>3. en délivrant des certifications (certificats, titres ou diplômes)</i> <p><i>reconnaissance sociale: reconnaissance de la valeur des savoirs, aptitudes et compétences par les acteurs économiques et sociaux.</i></p>	<p>Cedefop (2014): Terminology of European education and training policy (Terminologie de la politique européenne d'enseignement et de formation), p. 288</p>	<p>Processus qui mène à la certification.</p> <p>Le <i>Professionnel Certifié</i> devra faire face à :</p> <ol style="list-style-type: none"> la validation des apprentissages non-formels et informels (apprentissage qui doivent encore être reconnus via des titres, des diplômes, des certificats) l'octroi d'équivalences, dans la mesure où les diplômes (baccalauréat, master, doctorat, etc.) peuvent être validés Octroi de qualifications (certificats, diplômes qui ont déjà été reconnus via un apprentissage formel)
Normes de validation/d'évaluation	<p><i>Les normes de validation/d'évaluation font office de critères selon lesquels les individus sont évalués. Ils sont décrits comme des résultats d'apprentissage (connaissances, aptitudes et compétences) qu'un individu doit avoir acquis et qu'il doit être capable de démontrer afin d'obtenir une qualification.</i></p>	<p>https://ncfhe.gov.mt/</p>	<p>Il existe différentes méthodes selon lesquelles les normes peuvent être établies par une variété d'organismes différents : les institutions éducatives, les organismes certificateurs, les professionnels du secteur d'activité concerné.</p> <p>La validation implique de pouvoir mesurer les compétences d'un individu par rapport à une norme établie de résultats d'apprentissage. Le processus</p>

Terme	Définition	Source	Annotations
			selon lequel cette évaluation est menée doit être équitable et transparent, et doit garantir à chaque individu l'obtention d'une appréciation pertinente de son apprentissage ¹⁴⁵
Validation	<p><i>confirmation par une autorité compétente que les résultats/acquis d'apprentissage (savoirs, aptitudes et/ ou compétences) acquis par un individu dans un contexte formel, non formel ou informel, ont été évalués selon des critères prédéfinis et sont conformes aux exigences d'une norme (ou référentiel) de validation. La validation débouche habituellement sur la certification.</i></p> <p><i>La validation est constituée de quatre étapes distinctes :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. identification, par un dialogue, des expériences spécifiques de l'intéressé</i> <i>2. documentation visant à rendre ces expériences visibles</i> <i>3. évaluation formelle de ces expériences</i> <i>4. certification des résultats de l'évaluation, qui peut conduire à une qualification partielle ou complète</i> 	Cedefop (2014): Terminology of European education and training policy (Terminologie de la politique européenne d'enseignement et de formation), p. 202	En anglais, le terme <i>Validation</i> peut être considéré comme un synonyme du terme <i>Assessment</i> , mais il est plus étroitement lié aux normes prédéfinies de validation et connecté au discours éducatif et pédagogique plutôt qu'au management.

Note: les termes “validation”, “reconnaissance” et “certification” de compétences sont plutôt utilisés comme des synonymes dans les documents de la Commission Européenne et du CEDEFOP. Chacun d'entre eux débouche sur un “certificat”. Chacun d'entre eux définit un processus, selon lequel une norme de compétences requises définie comme pertinente (souvent formulées comme des “résultats d'apprentissage”) est exigée. Chacun d'entre eux nécessite la présence d'un “organisme compétent”, qui confirme, émet et accorde l'existence de compétences, de qualifications et qualifications partielles. Du côté opposé, on trouve l'individu, qui manipule les documents, déclarations et qui effectue des simulations, des tests et des examens.

BIBLIOGRAPHIE

- Annen, Silvia; Schreiber, Daniel (2011): Anerkennung informellen Lernens in Deutschland und Frankreich. In: Severing, Eckart; Weiß, Reinhold (Hrsg.): Prüfungen und Zertifizierungen in der beruflichen Bildung. Bonn 2011, S. 135-155. Online: https://www.bibb.de/dokumente/pdf/a12_voevz_agbfn_10_annen_schreiber_1.pdf (2016-09-13)
- Auzinger, Monika; Fellinger, Julia; Luomi-Messerer, Karin; Mobilio, Luca; Ulicna, Daniela; Zaidi, Ali (2016): Study on international sectoral qualifications frameworks and systems – final report. Online: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=7937&type=2&furtherPubs=no> (2017-01-19)
- Bandemer von, Stephan; Nimako-Doffour, Anna; Rolff, Katharina (2013): Arbeitnehmerfreizügigkeit und internationale Qualifizierung am Beispiel der Gesundheitswirtschaft. Modellvorhaben auf europäischer Ebene. In: Forschung Aktuell 2013-03; Institut Arbeit und Technik der Westfälischen Hochschule Gelsenkirchen, Bocholt, Recklinghausen. Online: <http://www.iat.eu/forschung-aktuell/2013/fa2013-03.pdf> (2016-11-29)
- Bartram, Dave (2012): The SHL Universal Competency Framework. White Paper. Online: <http://www.assessmentanalytics.com/wp-content/uploads/2013/08/White-Paper-SHL-Universal-Competency-Framework.pdf> (2016-05-05)
- Bertelsmann Stiftung (Hrsg.) (2015): Kompetenzen anerkennen: Was Deutschland von anderen Staaten lernen kann. Gütersloh
- Biffl, Gudrun; Pfeffer, Thomas; Skrivaneck, Isabella (2012): Anerkennung ausländischer Qualifikationen und informeller Kompetenzen in Österreich. Donau-Uni Krems. Department für Migration und Globalisierung. Online: <http://www.donau-uni.ac.at/imperia/md/content/departement/migrationglobalisierung/forschung/biffl-anerkennung-validierung-2012.pdf> (2016-09-13)
- BMBF (2008): Status of Recognition of non-formal and informal learning in Germany within the framework of the OECD activity "Recognition of non-formal and informal Learning". Online: <https://www.oecd.org/germany/41679496.pdf> (2016-11-10)
- BMBF (2014): 2014 Report on the Recognition Act. Online: https://www.anerkennung-in-deutschland.de/media/2014_Report_on_Recognition_Act.pdf (2016-11-14)
- BMBF (2015): Konsultationsdokument. Validierung nicht-formalen und informellen Lernens. Entwicklung einer nationalen Strategie zur Umsetzung der Ratsempfehlung vom 20.12.2012 (2012/C 398/01). Online: https://ec.europa.eu/epale/sites/epale/files/konsultationspapier_beilage.pdf (2016-06-08)
- BMG (2015): Healthcare professions in Austria 2016. Online: <http://www.bmg.gv.at/cms/home/attachments/9/0/5/CH1315/CMS1411979671365/healthcareprofessions2016.pdf> (2016-06-09)
- Bundesinstitut für Berufsbildung, BIBB (2015): Bekanntmachung des Verzeichnisses der anerkannten Ausbildungsberufe und des Verzeichnisses der zuständigen Stellen. Online: https://www.bibb.de/dokumente/pdf/Verzeichnis_anerk_AB_2015.pdf (2016-11-12)

- Bundesinstitut für Berufsbildung, BIBB (2016): Anerkennung informellen und non-formalen Lernens in Deutschland. Ergebnisse aus dem BIBB-Expertenmonitor Berufliche Bildung 2015. Bonn. Online: https://www.bibb.de/dokumente/pdf/a24_Expertenmonitor_Anerkennung_informellen_Lernens_April_2016.pdf (2016-12-14)
- Carer+ (2013): Country Fact Sheets. *(Unpublished project report)*
- Cedefop (2007): Recognition and validation of non-formal and informal learning for VET teachers and trainers in the EU Member States. Cedefop Panorama series 147. Online: https://www.google.at/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjLlrjB2cXNAhUCShQKH3CvEQFggjMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.cedefop.europa.eu%2Ffiles%2F5174_en.pdf&usg=AFQjCNHLsKHrqlp_HO-Rcs5aCg4elo-ZA (2016-06-26)
- Cedefop (2008a): Terminology of European education and training policy. A selection of 100 key terms. Online: www.cedefop.europa.eu/files/4064_en.pdf (2015-12-12)
- Cedefop (2008b): Validation of non-formal and informal learning in Europe A snapshot 2007. Online: https://www.google.at/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjLlrjB2cXNAhUCShQKH3CvEQFggjMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.cedefop.europa.eu%2Ffiles%2F5174_en.pdf&usg=AFQjCNHLsKHrqlp_HO-Rcs5aCg4elo-ZA&bvm=bv.125596728,d.d24 (2016-06-26)
- Cedefop (2009a): The relationship between quality assurance and VET certification in EU Member States. Cedefop panorama series. Luxembourg. Online: <http://www.cedefop.europa.eu/de/publications-and-resources/publications/5196> (2016-04-21)
- Cedefop (2009b): The dynamics of qualifications: defining and renewing occupational and educational standards. Cedefop panorama series. Luxembourg. Online: www.cedefop.europa.eu/files/5195_en.pdf (2016-04-21)
- Cedefop (2010): Professional development opportunities for in-company trainers. A compilation of good practices. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Online: http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/6106_en.pdf (2015-12-12).
- Cedefop (2012a): International qualifications. Luxembourg. Online: <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4116> (2016-04-19)
- Cedefop (2012b): Analysis and overview of NQF developments in European countries. Annual report 2012. Online: http://www.cedefop.europa.eu/files/6117_en.pdf (2016-09-13)
- Cedefop (2013): Quality: a requirement for generating trust in qualifications. Briefing note. Thessaloniki. Online: <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/9078> (2016-04-19)
- Cedefop (2014a): Terminology of European education and training policy. Luxembourg. Online: <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4117> (2016-04-20)
- Cedefop (2014b): Use of validation by enterprises for human resources and career development purposes.
- Cedefop (2015a): European guidelines for validating non-formal and informal learning: Luxembourg. Online: <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/3073> (2016-04-09)

Cedefop (2015b): Ensuring the quality of certification in vocational education and training. Luxembourg. Online: <http://www.cedefop.europa.eu/de/publications-and-resources/publications/5551> (2016-04-19)

Cedefop (2016). Validation in the care and youth work sectors Thematic report for the 2016 update of the European inventory on validation. Luxembourg: Publications Office. Online: http://www.cedefop.europa.eu/files/4147_en.pdf (2016-09-19)

Cedefop, ReferNet (2007): Spain. Overview on the Vocational Education and Training System. Online: www.cedefop.europa.eu/files/2007_to_es.pdf (2016-12-07)

Chandrupatla, Tirupathi R. (2009): Quality and Reliability in Engineering. Excerpt. Camebridge University. Online: http://assets.cambridge.org/97805215/15221/excerpt/9780521515221_excerpt.pdf (2016-04-21)

Council Recommendation (2012): Council Recommendation of 20 December 2012 on the validation of non-formal and informal learning (2012/ C 398/01). Brussels. Online: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2012:398:0001:0005:EN:PDF> (2016-05-20)

Damesin, Renaud; Fayolle, Jacky; Fleury, Nicolas; Malaquin, Mathieu; Rode, Nicolas (2014): Challenges, actors and practices of non-formal and informal learning and its validation in Europe. European Trade Union Institute. Brussels.

Department of Education, Training & Youth Affairs Australia (2001): Quality assurance guide for assessment. Melbourne. Online: http://lrrpublic.cli.det.nsw.edu.au/lrrSecure/Sites/Web/13289/resources/documents/anta_guides/guide10.pdf (2016-05-20)

DIN Deutsches Institut für Normung, DIN EN ISO 9001:2015-11: Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen (ISO 9001:2015). Deutsche und Englische Fassung EN ISO 9001:2015. Berlin. Education Testing Service, ETS (2015): Job Profiler for Validity Studies: Overview and Planned Applications. Research Memorandum ETS RM-15-01. Online: <http://www.ets.org/Media/Research/pdf/RM-15-01.pdf> (2016-05-05)

Donlevy, Vicky; Curtarelli, Maurizio; McCoshan, Andrew; Meierkord, Anja (2016): Study on obstacles to recognition of skills and qualifications – final report. Online: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=7939&type=2&furtherPubs=no> (2017-01-19)

EFN (2015): EFN position paper on Dementia care.

EFN (2016): EU Stakeholders Joint Paper on Dementia.

ETUC, ICF Consulting Services (2014): Who cares? Final report 2014. Online: https://www.etuc.org/sites/www.etuc.org/files/publication/files/ces-brochure_who_care_en-pour_bat.pdf (2016-12-10)

EUROCARERS (2016): Informal caregiving and learning opportunities: an overview of EU countries. Online: http://www.eurocarers.org/userfiles/files/TRACK_Study%20on%20informal%20caregiving%20and%20learning%20opportunities_140416.pdf (2016-12-10)

Eurofound (2013): More and better jobs in home-care services, Publications Office of the European Union, Luxembourg. Online: http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1353en.pdf (2016-06-09)

European Commission (2008): Explaining the European Qualification Framework for Lifelong. Online: https://ec.europa.eu/ploteus/sites/eac-eqf/files/brochexp_en.pdf (2016-12-04)

European Commission (2012): COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT SWD(2012) 93 final on an Action Plan for the EU Health Workforce. Online: http://ec.europa.eu/health/sites/health/files/workforce/docs/staff_working_doc_healthcare_workforce_en.pdf (2017-01-31)

European Commission (2013): COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT SWD(2013) 41 final. Long-term care in ageing societies - Challenges and policy options.

European Commission; Cedefop (2009): European guidelines for validating non-formal and informal learning. Online: <http://www.cedefop.europa.eu/de/publications-and-resources/publications/4054> (2015-12-04)

European Commission; Cedefop (2014a): Terminology of European education and training policy. SECOND EDITION. A selection of 130 key terms. Online: <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/briefing-notes> (2015-12-04)

European Commission; Cedefop; ICF International (2014b): European inventory on validation of non-formal and informal learning 2014. Executive summary. Online: <http://libserver.cedefop.europa.eu/vetelib/2014/87250.pdf> (2015-12-04)

European Commission; Cedefop; ICF International (2014c): European inventory on validation of non-formal and informal learning 2014: country report Spain. Online: http://libserver.cedefop.europa.eu/vetelib/2014/87056_ES.pdf (2016-06-07)

European Commission; Cedefop; ICF International (2014d): European inventory on validation of non-formal and informal learning 2014: country report Austria. Online: https://cumulus.cedefop.europa.eu/files/vetelib/2014/87047_AT.pdf (2016-06-08)

European Commission; Cedefop; ICF International (2014e): European inventory on validation of non-formal and informal learning 2014. Case study: Kompetenz mit System (KmS), Austria. Online: <http://libserver.cedefop.europa.eu/vetelib/2014/87242.pdf> (2016-06-09)

European Commission; Cedefop; ICF International (2014f). European inventory on validation of non-formal and informal learning 2014: country report France. Online: http://libserver.cedefop.europa.eu/vetelib/2014/87058_FR.pdf (2016-06-03)

European Commission; Cedefop; ICF (2015): EU Skills Panorama. France Analytical Highlight. Online: http://skillspanorama.cedefop.europa.eu/sites/default/files/EUSP_AH_France_0.pdf (2016-09-19)

European Commission; EACEA; Eurydice (2015): Adult Education and Training in Europe: Widening Access to Learning Opportunities. Eurydice Report. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Online: http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/thematic_reports/179en.pdf (2016-09-19)

European Commission; Cedefop; ICF International (2016a): 2016 update to the European inventory on validation of non-formal and informal learning. Country report Austria. Online:

https://cumulus.cedefop.europa.eu/files/vetelib/2016/2016_validate_AT.pdf (2017-02-28)

European Commission; Cedefop; ICF International (2016b): 2016 update to the European inventory on validation of non-formal and informal learning. Country report Spain. Online:

https://cumulus.cedefop.europa.eu/files/vetelib/2016/2016_validate_ES.pdf (2017-02-15)

European Commission; Cedefop; ICF International (2016c): 2016 update to the European inventory on validation of non-formal and informal learning. Country report France. Online:

https://cumulus.cedefop.europa.eu/files/vetelib/2016/2016_validate_FR.pdf (2017-02-15)

European Commission; Cedefop; ICF International (2016d): 2016 update to the European inventory on validation of non-formal and informal learning. Country report Germany. Online:

https://cumulus.cedefop.europa.eu/files/vetelib/2016/2016_validate_DE.pdf (2017-02-15)

forquality.eu (2015a): Quality of jobs and services in the Personal care and Household sector in Spain. Online:

https://4qualityexample.files.wordpress.com/2014/11/for_quality_report_sp_eng_final.pdf (2016-06-08)

forquality.eu (2015b): Quality of jobs and services in the Personal care and Household sector in Austria. Online: https://4qualityexample.files.wordpress.com/2014/11/for-quality_report_at_eng_final.pdf (2016-06-08)

forquality.eu (2015c): Quality of jobs and services in the Personal care and Household sector in France. Online: https://4qualityexample.files.wordpress.com/2014/11/for_quality_report_fr_en.pdf (2016-09-21)

forquality.eu (2015d): Quality of jobs and services in the Personal care and Household sector in Germany. Online:

https://4qualityexample.files.wordpress.com/2014/11/for_quality_report_de_eng_final.pdf (2016-09-21)

Gaylor, Claudia; Schöpf, Nicolas; Severig, Eckart (2015): Wenn aus Kompetenzen berufliche Chancen werden. Wie europäische Nachbarn informelles und non-formales Lernen anerkennen und nutzen. Bertelsmann Stiftung, Gütersloh.

https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/user_upload/LL_Wenn_aus_Kompetenzen_berufl_Chancen_werden_19.05.15.pdf (2016-06-02)

Grunnet, Hakon; Dahler, Anne Marie (2012-2013): Quality Model for Validation in the Nordic Countries a development project 2012-13. Online:

<http://www.viauc.dk/projekter/NVR/aktiviteter/Documents/QAmodel%20UK%20June13.pdf> (2016-05-31)

Grunnet, Hakon; Dahler, Anne Marie / National Knowledge Centre for Validation of Prior Learning (Denmark) – NVR (2012): QUALITY IN VALIDATION IN THE NORDIC COUNTRIES Final report for “Quality in the Nordic Countries – A Mapping Project. Online:

<http://www.viauc.dk/projekter/NVR/aktiviteter/Documents/Overs%C3%A6ttelse%20%28rapport%29%20-%20NVR.pdf> (2016-05-31)

Guschow, Katrin; Dybowski, Gisella; Eberhardt, Christiane; Frank, Irmgard; Münchhausen, Gesa; Schreiber, Daniel (2010): Anerkennung von nicht formal und informell erworbenen Kompetenzen.

WISSENSCHAFTLICHEN DISKUSSIONSPAPIERE des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) Heft 118. Bonn. Online: <https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/download/id/6258> (2016-09-14)

Hensen-Reifgens, Kristina Alice; Hippach-Schneider, Ute (2014): Germany VET in Europe – Country report 2014. BIBB, Bonn. Online: [http://www.refernet.de/media/BIBB_ReferNet_barrierefrei\(1\).pdf](http://www.refernet.de/media/BIBB_ReferNet_barrierefrei(1).pdf) (2016-12-08)

Gospel, Howard; Nishikawa, Makiko; Goldmann, Monika (2011): Varieties of training, qualifications, and skills in long-term care: a German, Japanese and UK comparison; Online: <http://www.jil.go.jp/profile/documents/HowardGospel.pdf> (2016-12-15)

International Labour Organisation (2015): Normlex website. Online: http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:13100:0::NO::P13100_COMMENT_ID:3253924 (2016-06-26)

International Organization for Standardization (2015), The process approach in ISO 9001:2015. ISO/TC 176/SC 2/N1289. Online: http://www.iso.org/iso/iso9001_2015_process_approach.pdf (2016-04-10)

Mayerl, Martin; Schlögl, Peter (2015): Länderstudie Österreich. In: Bertelsmann Stiftung (Hg.; 2015): Kompetenzen anerkennen. Was Deutschland von anderen Staaten lernen kann, pp. 383-450

Mulder, M. (2015): Competence-Based Vocational and Professional Education: A Global Overview. Keynote presentation at the International VET Conference Crossing Boundaries in Vocational Education and Training: Innovative Concepts for the 21st Century, University of Bremen, ITB, September 2. Online: <http://www.mmulder.nl/wp-content/uploads/2011/11/150902-Mulder-CBVPE-Keynote-Text.pdf> (2016-05-06)

Müller-Riedlhuber, Heidemarie (2015, unpublished study for C-KIC): Validation and the “Certified Professional”. An overview of relevant terms and instruments and wba Case Study. Vienna 2015.

Niedermair, Gerhhard (Hg.; 2015): Informelles Lernen. Annäherungen – Problemlagen – Forschungsbefunde. Linz

Ottero, Manuel Souto; McCoshan, Andrew; Junge, Kerstin (2005): European Inventory on Validation of non-formal and informal learning. A Final Report to DG Education & Culture of the European Commission. ECOTEC, Birmingham.

Piechotta, Beatrice (2008): PsyQM. Qualitätsmanagement für psychotherapeutische Praxen. Springer.

Pflegeassistentenberufe-Ausbildungsverordnung (2016): 301. Verordnung der Bundesministerin für Gesundheit und Frauen über Ausbildung und Qualifikationsprofile der Pflegeassistentenberufe (Pflegeassistentenberufe- Ausbildungsverordnung – PA-PFA-AV). Online: https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2016_II_301/BGBLA_2016_II_301.pdf (2016-11-22)

Prokopp, Monika, Luomi-Messerer, Karin (2011): European Inventory on Validation of Non-formal and Informal Learning 2010 Case Study: Recognition for Professionalisation in the adult learning sector – Academy of Continuing Education (wba), Austria. Online: <https://cumulus.cedefop.europa.eu/files/vetelib/2011/77481.pdf> (2016-05-31)

Reisinger, Karin (2016): Validierungsleitlinien betonen zentrale Rolle des Individuums. Online: http://erwachsenenbildung.at/aktuell/nachrichten_details.php?nid=9951 (2016-05-04)

Reiter, Andrea; Weber, Friederike (2013): Kompetenzanerkennung 2020 Institutionelle Anbindung von Systemen der Anerkennung von Kompetenzen. Recherchebericht im Auftrag der AK Wien. Online: http://www.prospectgmbh.at/wp/wp-content/uploads/2014/11/Recherchebericht_Kompetenzanerkennung_2020.pdf (2016-05-31)

Schlögl, Peter; Irmer, Manon; Lachmayr, Norbert (2014): Bildungsberatung 2013 – Gesamtjahresauswertung der gemeldeten Bildungskontakte
Schreiber-Barsch, S. (2015): Adult and Continuing Education in France. Bielefeld. DOI 10.3278/37/0577w. Online: <http://www.die-bonn.de/doks/2015-frankreich-01.pdf> (2016-06-26)

SiQuCAE (2013): Sistema di Qualità per le Certificazione degli Apprendimenti Esperienziali. Final Report. Online: <http://www.evta.net/siqucae/docs/finalreport.pdf> (2016-06-21)

Strauch, Anne, Jütten, Stefanie, Mania, Ewelina (2009): Kompetenzerfassung in der Weiterbildung. Instrumente und Methoden situativ anwenden. In: Perspektive Praxis. pp.40.
Subdirección_General_de_Orientación_y_Formación Profesional, Instituto_Nacional_de_las_Cualificaciones, Instituto de Evaluación (2008): OECD Thematic Review on Recognition of Non-formal and Informal Learning. Country background report. Spain. Online: <https://www.oecd.org/spain/41680438.pdf> (2016-06-21)

Unesco Institute for Lifelong Learning (2012): Guidelines for the Recognition, Validation and Accreditation of the Outcomes of Non-formal and Informal Learning. <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002163/216360e.pdf> (2016-05-04)

Unesco Institute for Lifelong Learning (2015a): Level-setting and recognition of learning outcomes The use of level descriptors in the twenty-first century. Online: <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002428/242887e.pdf> (2016-05-31)

Unesco Institute for Lifelong Learning (2015b): Recognition, Validation and Accreditation of Non-formal and Informal Learning in UNESCO Member States. Online: <http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002326/232656e.pdf> (2016-06-02)

Unesco Institute for Lifelong Learning, ETF, Cedefop (2015c): Global inventory of regional and national qualifications frameworks - Volume II: national and regional cases. Online: <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/2213-0> (2016-06-14)

United Nations (2016): Briefing paper: Growing Need for Long-Term Care: Assumptions and Realities; Online: http://www.un.org/esa/socdev/ageing/documents/un-ageing_briefing-paper_Long-term-care.pdf (2017-02-01)

Wallner, Josef (2002): Aspekte der Zertifizierung erworbener beruflicher Qualifikationen. Europäische Beispiele und Ansätze. ibw-Reihe Bildung & Wirtschaft 22

WHO; Genet, Nadine; Boerma, Wienke; Kroneman, Madelon; Hutchinson, Allen; Saltman, Richard B. (2012): Homecare across Europe. Current Structure and Future Challenges. Observatory Studies Series 27. Online: http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0008/181799/e96757.pdf (2016-09-17)

Ziegler, Petra; Müller-Riedlhuber, Heidemarie (2016a): Report on refugee situation and good practice examples of policies for recording and evaluating refugees' competences Vienna: WIAB.

Ziegler, Petra; Müller-Riedlhuber, Heidemarie (2016b): Report on good practice examples and policies for recording and assessing young refugees' skills and competences. Vienna: WIAB.