
Chemins vers le succès

Expérience des candidat-e-s en certification pour adultes dans le
canton de Vaud, facteurs de réussite, et suggestions de
développement

Ce projet est subventionné avec des fonds alloués par la Confédération

Rapport final

Responsable du mandat
M. Jean-Pierre Baer, DGEP

Auteur-e-s
M. Robin Zufferey, Unil
Mme Mégane Pittet, Unil

Supervisé-e-s par
Prof. Jérôme Rossier, Unil

Assisté-e-s par
Mme Noémie Crosa Ben Ahmed, DGEP
M. Guillaume Ruiz, DGEP

30 juillet 2020

Préambule

Le présent rapport s'inscrit dans un **mandat** effectué par M. Robin Zufferey, chargé de recherche, assisté de Mme Mégane Pittet, assistante-étudiante, sous supervision du professeur Jérôme Rossier de l'Unil, avec la collaboration de M. Jean-Pierre Baer, responsable du projet et adjoint à la DGEP (Direction générale de l'enseignement postobligatoire, Mandataire), de Mme Noémie Crosa Ben Ahmed, conseillère en orientation pour la CPA (Certification professionnelle pour adultes) mise à disposition par l'OCOSP (Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle) et de M. Guillaume Ruiz, chargé de missions administratives et stratégiques à la DGEP. Le mandat s'est déroulé entre le 1^{er} juin 2018 et le 31 décembre 2020.

L'objet d'étude de ce mandat concerne la procédure de certification pour adultes dans le canton de Vaud. Bien que des évolutions soient en cours, un-e adulte qui désire obtenir un CFC ou une AFP peut principalement l'obtenir de 4 manières différentes. La première est de suivre une *formation professionnelle initiale régulière ordinaire*, c'est-à-dire de faire la même formation complète que les jeunes apprenti-e-s. La deuxième est de suivre une *formation professionnelle initiale raccourcie*, qui est une version accélérée de la première possibilité. Les deux possibilités suivantes, contrairement aux deux premières, s'effectuent en emploi et ne sont possibles que pour les personnes qui ont une expérience professionnelle d'au moins 5 ans, dont 2 à 5 ans dans la profession visée. Il s'agit, troisièmement, de la procédure de *validation des acquis de l'expérience (VAE)* qui permet aux candidat-e-s de faire valider leurs compétences par portfolio, conformément à l'article 31 - Autres procédures de qualification de l'Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPR). La dernière possibilité est d'être admis-e à l'examen de fin d'apprentissage conformément à l'article 32 - Conditions d'admission particulières de l'OFPR. Contrairement à l'admission à l'examen, qui est possible pour tous les CFC et toutes les AFP, la VAE n'est possible, pour les candidat-e-s vaudois-e-s et romand-e-s, que pour les professions suivantes : aide en soins et accompagnement (AFP), assistant-e en soins et santé communautaire (CFC), assistant-e médical-e (CFC), assistant-e socio-éducatif-ve (CFC), employé-e de commerce (CFC), gestionnaire du commerce de détail (CFC), informaticien-ne (CFC), logisticien-ne (CFC), mécanicien-ne de production (CFC), médiamaticien-ne (CFC) et spécialiste en restauration (CFC). Comme l'illustre la Figure 1 (en page suivante), la certification pour adultes dans le canton de Vaud s'organise en partenariat entre les entreprises formatrices, les associations professionnelles, et les établissements publics et privés qui y participent. Pour un-e candidat-e, la procédure se déroule en 4 étapes : une première étape d'orientation au portail CPA, une phase d'admission et d'inscription, une phase de formation et/ou accompagnement, et la phase de certification. **L'objectif du présent mandat, subventionné avec des fonds alloués par la Confédération**, est d'étudier ces différentes étapes dans le canton de Vaud afin de mieux comprendre comment les candidat-e-s les vivent, de déterminer les différents facteurs de réussite en CPA et ainsi pouvoir faire des propositions d'amélioration du processus. Il est à noter que deux tiers des adultes vaudois-e-s de plus de 25 ans en formation signent un contrat d'apprentissage. La démarche CPA étudiée durant ce mandat concerne uniquement le tiers restant, c'est-à-dire les candidat-e-s libres, en principe en emploi, et qui n'ont pas signé de contrat d'apprentissage.



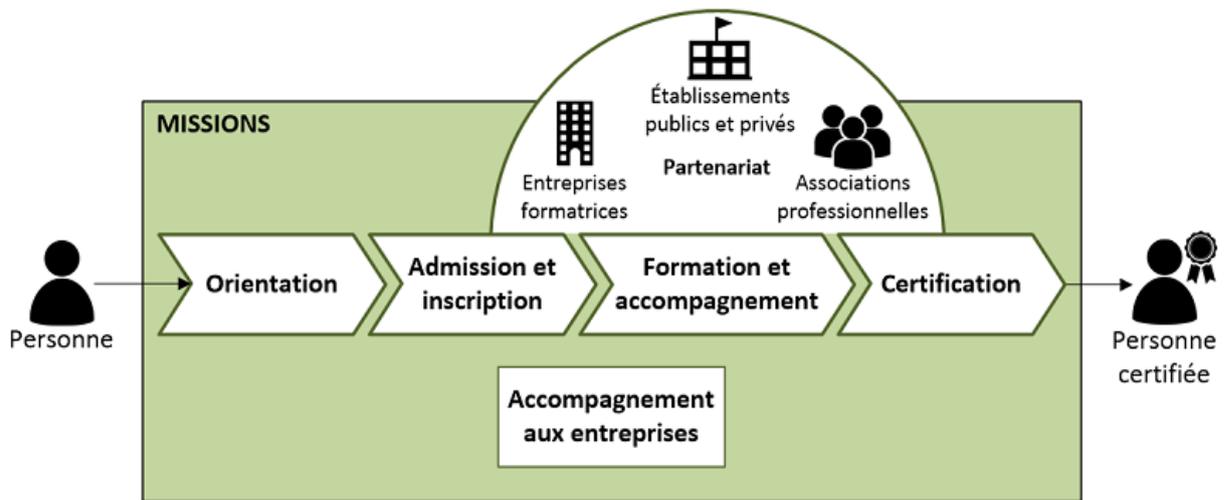


Figure 1. Processus de la certification pour adultes et étapes de la procédure dans le canton de Vaud

Table des matières

Synthèse	I
Introduction	1
1. La situation actuelle en CPA vaudoise	3
1.1 Processus d'admission	3
1.2 Durant la formation	4
1.2.1 Expérience générale en CPA	4
1.2.2 Article 32-examen	8
1.2.3 Article 32-VAE	9
1.2.4 Tous sauf article 32-VAE	9
1.3 Après avoir terminé la formation	10
2. Facteurs de réussite et suggestions d'amélioration	12
2.1 Facteurs généraux de réussite en CPA.....	12
2.2 Facteurs de réussite et suggestions de développements pour les articles 32-examen.....	16
2.3 Suggestions de développements pour les validations des acquis de l'expérience	19
2.4 Suggestions supplémentaires.....	21
3. Conclusion.....	23
Glossaire des acronymes.....	24

Synthèse

Processus d'admission

Le processus d'admission semble adéquat et performant pour la majeure partie des candidat-e-s. Ils-elles sont bien informé-e-s, d'abord par le site internet, puis parfois par des permanences et un entretien avec un-e conseiller-ère en orientation du portail CPA. Si on en croit leurs remarques, il pourrait être utile d'améliorer le site internet pour le rendre plus clair et, étant donné le haut taux de satisfaction des entretiens, souhaitable de maintenir ces entretiens d'admission systématiques. Concernant les soutiens, la plupart des candidat-e-s déclarent avoir le soutien de leur entreprise et de leur entourage. Cependant, il serait bénéfique de travailler en priorité à augmenter le soutien des entreprises envers les candidat-e-s pour limiter les abandons et les échecs. Finalement, en termes de motivation, les candidat-e-s se lancent dans une procédure de CPA principalement pour acquérir de nouvelles compétences, s'enrichir personnellement, et avoir une reconnaissance de leurs compétences, ce qui correspond bien à l'apport que les candidat-e-s ressentent durant la formation. Cela indique qu'ils-elles s'y lancent pour les bonnes raisons et qu'ils-elles ont été bien informé-e-s.

Expérience en CPA vaudoise

La grande majorité des candidat-e-s en démarche CPA sont soutenu-e-s par leur entourage, motivé-e-s et croient en leur chances et en leurs ressources malgré une charge de travail importante. Ils-elles se disent très majoritairement satisfait-e-s de l'encadrement et des conditions offertes lors de la procédure. Les principaux points forts cités par la majorité des participant-e-s sont la qualité des cours et des professeur-e-s et accompagnant-e-s. La grande majorité des candidat-e-s conseilleraient la CPA à un proche sans hésiter. Tout cela met en évidence la qualité des prestations délivrées en CPA.

Les principaux points à améliorer, pour une minorité des participant-e-s, sont les cours et les documents de cours. Concernant les articles 32-examen, les commentaires indiquent des cours déstructurés, trop théoriques, un manque de formation pratique sur le terrain, un manque d'information sur l'examen. Les documents de cours sont parfois décrits comme étant inadaptés à des adultes, mal traduits de l'allemand, et pas utilisés au complet. Concernant les articles 32-VAE, des candidat-e-s ont exprimé le désir d'avoir plus de séances d'accompagnement. D'autres se sont notamment plaint-e-s du style de rédaction demandé du portfolio qu'il pourrait être intéressant de revoir.

Expérience des candidat-e-s en article 32-examen

Les candidat-e-s en article 32-examen ont plutôt trouvé que les cours (en classe d'adultes ou de jeunes apprentis), le matériel de cours, et les professeurs étaient de qualité. Moins d'un tiers d'entre eux ont eu un-e référant-e métier, ce qui semble être un problème, mais ceux qui en ont eu un se sont bien entendu avec. Ils-elles ont dit, pour la plupart, avoir échoué ou abandonné à cause des examens ou de raisons personnelles. Le facteur d'échec cité le plus souvent est le manque de clarté des critères d'examen, autant pour la pratique que pour la théorie, ainsi que le caractère exigeant de l'évaluation des expert-e-s.

Expérience des candidat-e-s en article 32-VAE

Les candidat-e-s en article 32-VAE ont trouvé les ateliers et le suivi des conseiller-e-s en orientation en accompagnement VAE de qualité. La cause d'échec majoritairement citée par

à se réunir avec les différents partenaires et à définir clairement les rôles de chacun afin que chacun puisse utiliser au mieux ses ressources et ses compétences. La deuxième consiste à centraliser des filières article 32-examen afin de concentrer les compétences nécessaires à la formation d'adultes pour un métier dans un endroit donné. Finalement, l'allocation d'un effort budgétaire de la part des pouvoirs publics permettrait de faire de la CPA vaudoise un système de formation pérenne et encore plus performant.

Conclusion

Les candidat-e-s sont majoritairement satisfait-e-s des prestations de certification pour adultes dans le canton de Vaud, indépendamment de la procédure de formation choisie. Il est donc nécessaire pour les partenaires de la certification pour adultes de maintenir la qualité actuelle de leur prestation, que ce soit pour l'admission, les cours, ou la certification. Il existe cependant des points à améliorer pour accroître l'efficacité de la procédure. Toutes les personnes impliquées dans la CPA vaudoise qui ont été interrogées durant ce mandat, autant les personnes responsables que les candidat-e-s, s'accordent sur la plupart des suggestions de développements proposées dans ce rapport. Ces suggestions ont pour but premier d'ouvrir une réflexion parmi les partenaires de la certification pour adultes mais elles peuvent être considérées comme étant sérieuses et solides. Finalement, dans un environnement très dynamique, les dispositifs de certification pour adultes sont cruciaux pour permettre de pallier le manque de main d'œuvre qualifiée et pour permettre à une population vulnérable sur le marché de l'emploi de se protéger de la précarité. Ils ont pour vocation de gagner en importance dans les années à venir.

Introduction

La Suisse connaît actuellement une **pénurie de main d'œuvre qualifiée**, causée notamment par l'évolution technologique des métiers qui demandent une qualification plus élevée, ainsi que la délocalisation des métiers à faible niveau de qualification. Afin de compenser ce manque, la dépendance des entreprises envers la main d'œuvre qualifiée étrangère est grandissante et cette tendance devrait s'accroître durant les prochaines années. Dans ce contexte, le Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche (DEFR) a créé une initiative en 2013 dont les objectifs ont ensuite été repris par le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI). Ces objectifs consistent, entre autres, à recourir bien davantage à la main d'œuvre nationale pour pallier le manque de personnel qualifié, notamment en développant la formation continue des travailleur-euse-s et la certification des adultes. Ces objectifs sont d'autant plus importants et pertinents depuis l'acceptation par le peuple Suisse de la votation du 9 février 2014 sur la limitation de l'immigration de masse. Ils permettraient également de donner l'opportunité à une population vulnérable sur le marché de l'emploi d'accéder à de meilleures conditions de travail et d'être en situation moins précaire. Cependant, les candidat-e-s actuellement en CPA peuvent rencontrer de nombreuses difficultés durant leur procédure et beaucoup d'entre eux-elles échouent ou abandonnent leur démarche en cours de route. L'objectif de ce rapport est donc de faire un état des lieux de l'expérience de ces candidat-e-s et de déterminer les facteurs de réussite, d'échec, et d'abandon en CPA vaudoise, afin de pouvoir proposer des améliorations de la procédure et de participer ainsi à son développement. Il est à noter que deux tiers des adultes vaudois-e-s de plus de 25 ans en formation signent un contrat d'apprentissage. La démarche CPA étudiée durant ce mandat concerne uniquement le tiers restant, c'est-à-dire les candidat-e-s libres, en principe en emploi et qui n'ont pas signé de contrat d'apprentissage.

Ce rapport présente une synthèse finale des trois rapports intermédiaires correspondant aux trois phases du présent mandat. La première phase a consisté à analyser les données existantes du SESAF et de la DGEP et de faire une revue de la littérature concernant la certification pour adultes. Nous avons ensuite élaboré trois questionnaires conjointement avec l'OCOSP (qui, pendant la réalisation de ce mandat, s'est déplacé à la DGEP au 1^{er} janvier 2020) et l'OFPC afin de récolter des données complémentaires à celles disponibles sur les adultes en CPA du canton de Vaud. Un questionnaire a été envoyé durant le mois de septembre 2018 à différentes personnes commençant leur programme de certification, suite à quoi 12 appels téléphoniques ont été réalisés pour compléter les données du questionnaire. Les résultats et les conclusions ont été exposés dans le premier rapport intermédiaire de ce mandat. Dans ce premier rapport, les facteurs de réussite en CPA et les points d'amélioration possibles sont présentés en se basant sur une série d'entretiens effectués avec différents acteurs de la certification pour adulte vaudoise. Ensuite, un deuxième questionnaire a été envoyé en fin février 2019 pour évaluer le niveau de motivation des personnes en cours de formation à ce moment-là. Les résultats de ce questionnaire sont exposés dans le deuxième rapport intermédiaire du présent mandat. Finalement, un troisième questionnaire leur a été envoyé après la fin de leur certification (juin 2019) pour leur demander les points forts et les points à améliorer de la démarche. Suite à ce questionnaire et en raison de l'absence notoire de répondant-e-s ayant échoué, empêchant une meilleure compréhension des mécanismes les ayant conduits à cet échec, 27 appels téléphoniques ont été réalisés auprès de candidat-e-s ayant échoué au moins une fois à leur examen ou leur validation d'acquis pour qu'ils-elles nous en expliquent les raisons. Les résultats de ce troisième questionnaire ainsi qu'une synthèse de ces appels sont exposés dans le troisième rapport intermédiaire de ce mandat.

Le **présent rapport** s'articule en 4 parties. La première décrit la situation actuelle des candidat-e-s en CPA dans le canton de Vaud. Elle s'intéresse à leur appréciation du processus et à leur vécu durant la durée de certification. La deuxième partie présente les différents facteurs de réussite en CPA ainsi que les suggestions d'amélioration proposées par les professionnel-le-s impliqué-e-s dans la CPA ainsi que par les candidat-e-s. La troisième partie est un glossaire des acronymes utilisés tout au long de ce rapport et la quatrième partie comprend les annexes.

L'échantillon interrogé

Les conclusions et suggestions d'amélioration proposées dans ce rapport se basent sur **52 entretiens réalisés** durant ce mandat auprès de : 4 psychologues conseillers en orientation du portail CPA (COSPP), la direction de l'OCOSP, deux gestionnaires de dossiers DGEP, trois doyen-ne-s d'école professionnelles, un membre d'une association professionnelle (OrTra), 2 psychologues conseillers en accompagnement VAE (COSPvae), un patron d'entreprise, et 39 candidat-e-s en CPA. **L'échantillon interrogé** par les trois questionnaires a été choisi au hasard parmi les CFC les plus convoités par les adultes et se veut donc **représentatif de la population présente dans le dispositif** de certification pour adultes du canton de Vaud de 2011 à 2018. Il était composé de 281 répondant-e-s pour le premier questionnaire, de 80 répondant-e-s pour le deuxième (qui ne concernait pas les mêmes personnes que le premier et le troisième questionnaire) et de 217 personnes pour le troisième. En ce qui concerne les tendances au sein de ces échantillons, ils sont composés majoritairement de femmes, de Suisse-sse-s, de personnes de langue maternelle française et ayant un âge moyen d'une quarantaine d'année. Concernant leur expérience, ces personnes ont une expérience professionnelle dans le métier visé et une expérience professionnelle Suisse d'environ 9 ans. La procédure de qualification suivie principalement dans notre échantillon est l'article 32-examen, et ces articles 32-examens sont réalisés majoritairement en classe d'adultes. La très grande majorité de l'échantillon (plus de 90%) a obtenu sa certification. Afin de corriger ce biais, des personnes ayant échoué ou abandonné ont été contactées par téléphones pour en apprendre plus sur leur expérience de la procédure.

Précision de langage

Dans ce rapport, afin d'éviter les confusions, il sera fait mention de « **article 32-VAE** » pour parler de la validation des acquis de l'expérience, c'est-à-dire de candidat-e-s qui doivent faire valider leurs compétences par portfolio. Et il sera fait mention de « **article 32-examen** » pour faire allusion aux personnes qui doivent passer les examens de fin de procédure de qualification afin d'obtenir leur CFC.

De plus, en page 24, vous trouverez un glossaire des différents acronymes utilisés pour plus de clarté.

VAE et une partie des articles 32-examen (cet entretien est devenu également obligatoire depuis 2017 pour ces demandes). Il peut prendre la forme d'un entretien physique au portail CPA, ou d'un appel téléphonique. Afin de mieux comprendre comment cet entretien a été perçu par les candidat-e-s, nous en avons contacté-e-s 12 par téléphone. Toutes et tous ont été satisfait-e-s de l'entretien. En effet, les conseiller-ère-s qui les ont reçu-e-s ont su répondre à leurs questions relatives aux prérequis, les différentes pistes possibles, le choix le plus adapté selon la situation ou la procédure à suivre. Un des participant-e-s a ajouté que cet entretien lui a permis de rester motivé et il pense que chaque adulte devrait effectuer cet entretien. Aucun-e des participant-e-s ne changerait quelque chose à l'entretien. Il s'avère donc que les personnes ayant bénéficié d'un entretien en sont très satisfaites et qu'il est prioritaire de les maintenir.

Concernant **les soutiens** dont bénéficient les candidat-e-s au départ de leur démarche de certifications, deux tiers des candidat-e-s disent être soutenu-e-s par leur employeur et trois quarts sont soutenu-e-s par leur entourage, ce qui est très positif. Il serait donc préférable, dans un premier temps, de focaliser les efforts d'amélioration de la CPA du côté de l'employeur afin d'augmenter leur soutien. D'ailleurs, trois quarts des personnes en article 32-examen disent ne pas avoir accès à un référent métier sur le terrain, ce qui est une cause majeure d'échecs selon les doyen-ne-s d'écoles. Des suggestions d'amélioration pour favoriser le soutien des employeurs sont présentées dans la deuxième partie de ce rapport.

Les 5 **motivations** principales des candidat-e-s à entamer une procédure de CPA sont l'acquisition de nouvelles compétences, l'enrichissement personnel, la reconnaissance de leur expérience, une réorientation professionnelle et l'accès à une formation supérieure.

En conclusion, **le processus d'admission semble adéquat et performant** pour la majeure partie des candidat-e-s. Ils-elles sont bien informé-e-s, d'abord par le site internet et parfois par des permanences et un entretien avec un-e COSPp. Si on en croit leurs remarques, il pourrait être utile d'**améliorer le site internet** pour le rendre plus clair et, étant donné le haut taux de satisfaction des entretiens, il pourrait être souhaitable de **maintenir ces entretiens d'admission systématiques**. Concernant les soutiens, la plupart des candidat-e-s déclarent avoir le soutien de leur entreprise et de leur entourage. Cependant, il serait bénéfique de travailler en priorité à **formaliser davantage le soutien des entreprises** envers les candidat-e-s pour limiter les abandons et les échecs. Finalement, les candidat-e-s se lancent dans une procédure de CPA principalement pour acquérir de nouvelles compétences, s'enrichir personnellement et avoir une reconnaissance de leurs compétences.

1.2 Durant la formation

Cette section se divise en 4 parties. La première présente l'expérience générale des candidat-e-s en CPA vaudoise. La deuxième présente les expériences spécifiques aux article 32-examens. La troisième présente les expériences propres aux articles 32-VAE. La quatrième concerne toutes les personnes excepté les personnes en article 32-VAE.

1.2.1 Expérience générale en CPA

En ce qui concerne la **motivation**, plus de 90% des participant-e-s se sont dit-e-s motivé-e-s par la démarche et la voie de qualification ne semble pas avoir d'influence sur le taux de motivation. En cours de démarche, plus de 85% des candidat-e-s se sont senti-e-s convaincu-e-s de pouvoir y arriver, ce qui est très positif. La voie ne semble également pas avoir d'influence sur ce sentiment. De manière générale, les candidat-e-s en démarche CPA

se sont dit-e-s motivé-e-s et croyaient en leur chances, ce qui peut indiquer qu'ils-elles ont bien été sélectionné-e-s et que l'accompagnement proposé est de qualité.

Concernant la **charge de travail**, les résultats indiquent qu'une démarche CPA demande un travail conséquent pour plus de 80% des participant-e-s. Toutes les personnes impliquées dans la démarche ont été interrogées et ont indiqué que la certification pour adulte demande beaucoup de travail. De plus, plus de la moitié des candidat-e-s ont indiqué se sentir parfois submergé-e-s de travail durant la procédure. En termes de différences entre les formations, on peut observer que les personnes en formation professionnelle initiale régulière ordinaire sont celles qui indiquent avoir le plus de travail. Les personnes en article 32-examen indiquent en avoir un peu moins et les personnes en FIR sont celles chez qui la charge de travail semble être le moins problématique. Même si ces résultats peuvent sembler problématiques, il peut être important de préciser que, bien qu'intense, ce rythme de travail se veut relativement court dans la durée. En effet, ces formations d'adultes sont pensées pour durer entre un an et 18 mois pour la plupart. Rallonger la durée de formation permettrait de baisser l'intensité du travail mais rallongerait le temps nécessaire aux candidat-e-s pour décrocher leur certificat.

En ce qui concerne la qualité de l'**encadrement**, plus de trois quarts des candidat-e-s se disent satisfait-e-s de l'accompagnement ou des cours en démarche CPA et seulement 8% se disent explicitement non satisfait-e-s. Plus de trois quarts des candidat-e-s déclarent également que les cours et accompagnements les aident à avancer dans leur démarche. Ces résultats indiquent que les prestations délivrées par l'OCOSP et les écoles professionnelles en termes de cours et d'accompagnement correspondent aux besoins des candidat-e-s.

Concernant le **soutien par l'entourage**, qui est un facteur majeur de réussite en CPA, 89% des candidat-e-s ont le soutien de leur entourage, parmi lequel-le-s 68% disent avoir un soutien absolu. Ces résultats sont très encourageants car ils montrent que, spécifiquement sur ce point, la plupart des candidat-e-s sont dans des conditions optimales de réussite.

Concernant les **conditions offertes durant la phase de formation**, 70% des candidat-e-s se disent satisfait-e-s. Les personnes insatisfaites ont indiqué une formation trop théorique et pas assez pratique, un manque de formation pratique sur le lieu de travail, l'absence de cours du soir pour leur profession, un manque de soutien financier, un manque d'information ou des informations contradictoires entre les différentes institutions en CPA, de lieux de formation trop éloignés et le fait que l'employeur n'ait pas augmenté le salaire après la formation. Les personnes satisfaites ont, elles, notamment fait part d'une « belle expérience », d'un « encadrement optimal », d'avoir « été entouré de personnes compétentes », d'avoir eu « une bonne collaboration avec les autres participants », un « coaching de très haut niveau » et que « tout [était] parfait ». Ces résultats montrent que, malgré quelques points à améliorer, la prestation de CPA au canton de Vaud est globalement de qualité.

Plus de 80% des candidat-e-s **conseilleraient la démarche** à un proche. En réponse à une question qualitative, la grande majorité des candidat-e-s ont indiqué qu'ils-elles conseilleraient de « foncer », « le faire sans hésitation », « se lancer », et de « tenter sa chance ». Ils-elles conseilleraient également d'être conscient-e qu'il est nécessaire d'avoir du temps libre pour pouvoir « travailler dur », « bosser un maximum à la maison », « tous les jours un peu, mais tous les jours ». Par rapport à la quantité de travail demandée, ils-elles conseilleraient également de « s'armer de courage », « ne jamais baisser les bras », « persévérer » et de « toujours croire en ses compétences et à sa valeur ». Deux personnes conseillent de maintenir un équilibre entre le travail et les loisirs et de « ne pas y perdre sa

santé ». Finalement, ils-elles conseilleraient « d'être sûr d'avoir le soutien de son entourage », « d'avoir un soutien financier » et « d'obtenir le soutien de sa hiérarchie ».

Selon la majorité des participant-e-s, les **points forts** de la phase de formation sont les cours (59%) et les professeur-e-s ou accompagnateur-trice-s (58%). D'autres points forts observés par les participant-e-s sont les documents de cours (36%), le soutien d'autres adultes en formation (27%) la fréquence des cours (24%), les horaires de cours (19%), le coût (19%), le suivi de la DGEP (14%) et le suivi de l'OCOSP (5%). Les commentaires qualitatifs mentionnent la « durée modulable » et « raccourcie », le soutien des professeur-e-s, camarades, formateur-trice-s et des doyen-ne-s, le « suivi personnalisé [...] très instructif » et la « générosité de la DGEP et de l'OCOSP » qui permet à certain-e-s participant-e-s d'effectuer leur formation « sans déboursier un seul franc » (voir Figure 1, p.7).

Malgré ces résultats encourageants, une minorité de participant-e-s voit également des **points à améliorer**. Ces points sont les documents de cours (27%), les cours (23%), le suivi administratif de la DGEP (20%), les professeur-e-s et accompagnateur-trice-s (19%), la fréquence des cours (17%), le coût (16%), le soutien d'autres adultes en formation (15%), les horaires de cours (11%) et le suivi de l'OCOSP (7%). Plus précisément, en ce qui concerne les article 32-examens, les réponses qualitatives indiquent que les documents sont parfois inappropriés pour des adultes, mal traduits de l'allemand ou qu'ils ne sont pas utilisés au complet alors que les participant-e-s doivent les acheter par leurs propres moyens. Les cours sont parfois vécus comme étant déstructurés, mal organisés ou « chaotiques ». Quatre participant-e-s désireraient plus de cours ou de séances d'accompagnement en VAE. Trois participant-e-s déplorent le manque d'implication et de suivi de la DGEP durant leur certification. En ce qui concerne les commentaires positifs, à peu près un tiers des personnes ayant laissé un commentaire indique que, pour elles, il n'y a rien à améliorer (voir Figure 1 ci-dessous).

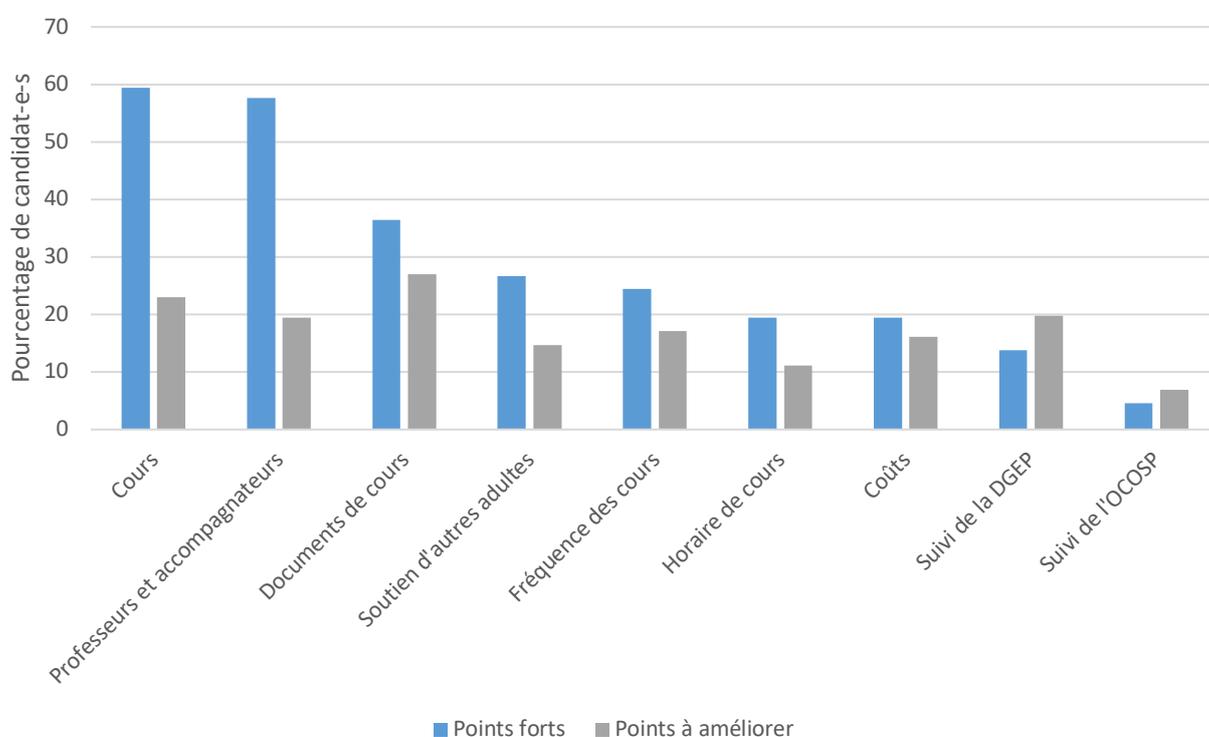


Figure 1. Points forts et points à améliorer dans les démarches de CPA vaudoise.

Un-e candidat-e sur cinq avait **des attentes envers la démarche (concernant la formation théorique et pratique ou d'autres attentes à préciser) qui n'ont pas été réalisées**. Parmi ces personnes, un peu plus de la moitié avait plus d'attentes au niveau des cours théoriques et envers la formation pratique. Une minorité avait plus d'attentes de son entourage (2%), ce qui est tout à fait cohérent avec les résultats que nous avons trouvés dans notre premier rapport qui montrait qu'à peu près 80% des participant-e-s étaient soutenu-e-s par leur entourage. Là encore, les commentaires qualitatifs indiquent des cours trop théoriques et un manque de pratique. Ils indiquent également une « mauvaise organisation », « un planning mal défini », des cours qui « passent trop de temps sur des choses intéressantes mais qui ne sont pas essentielles pour les examens », et un manque d'information sur « les critères éliminatoires, voire les comportements à risque dans la pratique » pour l'examen.

Concernant **les ressources** citées spontanément pour aider les candidat-e-s à réussir leur procédure en réponse à une question qualitative, elles peuvent se classer en 4 catégories : les ressources personnelles, professionnelles, l'entourage et les institutions. Pour ce qui est des ressources personnelles, la motivation a été citée majoritairement, suivie de l'expérience, des connaissances et de diverses caractéristiques personnelles. Concernant les ressources professionnelles, le soutien de l'employeur, des collègues et des formateurs ont été cités. En ce qui concerne l'entourage, le soutien de la famille a d'abord été cité, suivi de l'entourage au sens large, des camarades de classe et du / de la partenaire. Finalement, pour ce qui est des ressources institutionnelles, la qualité des cours a été principalement mise en avant, suivie de l'accompagnement de différentes institutions.

En ce qui concerne **les freins** mentionnés par les candidat-e-s qui rendent la procédure difficile en réponse à une question qualitative, ils peuvent être catégorisés en 3: les freins personnels, professionnels et institutionnels. Pour ce qui est des freins personnels, le manque de temps, la charge de travail, la langue, l'âge et le manque d'habitude à étudier ont été cités. Concernant les freins professionnels, le manque de soutien sur le lieu de travail ainsi que la baisse de salaire ont été mentionnés. Concernant les freins institutionnels, le manque de stage et de cours pratique, l'ambiance, les exigences des cours et les styles de rédaction exigés en VAE ont été cités.

Les résultats présentés dans cette partie sont très positifs. Ils indiquent que la grande majorité des candidat-e-s en démarche CPA sont soutenu-e-s par leur entourage, motivé-e-s et croient en leur chances et en leurs ressources malgré une charge de travail importante. Ils-elles se disent très majoritairement satisfait-e-s de l'encadrement et des conditions offertes lors de la procédure. Les principaux points forts cités par la majorité des participant-e-s sont la qualité des cours et des professeur-e-s et accompagnateur-trice-s. La grande majorité des candidat-e-s conseilleraient la CPA à un proche sans hésiter. Tout cela met encore en évidence la qualité des prestations délivrées en CPA.

Les principaux points à améliorer, pour une minorité des participant-e-s, sont les cours et les documents de cours. Concernant les articles 32-examen, les commentaires indiquent des cours déstructurés, trop théoriques, un manque de formation pratique sur le terrain, un manque d'information sur l'examen. Les documents de cours sont parfois décrits comme étant inadaptés à des adultes, mal traduits de l'allemand et pas utilisés au complet. Concernant les articles 32-VAE, des candidat-e-s ont exprimé le désir d'avoir plus de séances d'accompagnement. D'autres se sont notamment plaint-e-s du style de rédaction du portfolio qu'il pourrait être intéressant de revoir.

60% ont trouvé les cours théoriques de qualité et 80% ont trouvé les cours pratiques de qualité. Concernant les cours théoriques, bien que certaines personnes aient laissé des commentaires positifs, les commentaires qualitatifs concernant cette question sont très majoritairement négatifs (à noter que notre échantillon ne nous permet pas de pointer du doigt l'une ou l'autre formation qui poserait problème en particulier). Ils concernent 8 participant-e-s qui se répartissent dans les formations CFC d'électricien-ne de montage, dessinateur-trice, ASE, employé-e de commerce profil élargi et ASSC. Six participant-e-s dans diverses formations indiquent des cours « inutiles », « monotones », « pas captivants », « une perte de temps », un « bourrage de crâne » et des élèves qui « sont laissés à eux-mêmes ». Deux autres parlent de cours « dépassés » et « pas adéquats à une classe adulte avec expérience ». Les commentaires positifs parlent de cours « très bien », qui « abordent des thèmes intéressants » et qui « donnent des compétences pratiques [...] indispensables ». Ces commentaires, ainsi que le taux de satisfaction relativement bas, suggèrent qu'une réflexion sur la manière de donner les cours théoriques interentreprises serait probablement bénéfique pour les participant-e-s.

Les candidat-e-s ont majoritairement trouvé les **cours en classe** (d'adultes ou d'apprenti-e-s) de qualité et ils-elles ont eu de la facilité à les suivre. La principale critique adressée aux cours est le fait qu'ils soient trop théoriques. Concernant les **cours interentreprises**, ils ont majoritairement été appréciés par les candidat-e-s, surtout les cours pratiques. Il semblerait que les cours théoriques n'aient pas correspondu aux attentes de certain-e-s candidat-e-s qui les ont trouvés trop théoriques et inintéressants. Il pourrait donc être utile de repenser la manière de donner ces cours théoriques interentreprises.

1.3 Après avoir terminé la formation

Le troisième questionnaire de ce mandat a été envoyé aux candidat-e-s après qu'ils-elles aient terminé leur procédure de certification. Des questions différentes ont été posées aux personnes ayant réussi, échoué ou abandonné la démarche, dont les réponses sont présentées ici.

Selon les 199 **candidat-e-s ayant réussi** leur certification, leur réussite est principalement expliquée par leur travail (84%), le soutien de leur entourage (50%), le soutien et l'encadrement concernant la formation (41%) et le soutien de leur entreprise (32%). Les commentaires qualitatifs confirment ces résultats.

Ces personnes ont trouvé que la démarche de certification leur a permis de s'enrichir personnellement (75%), de s'enrichir professionnellement (74%), de se prouver qu'elles sont capables d'avoir un diplôme (49%), d'acquérir plus de confiance en elles (47%), d'obtenir une reconnaissance de leur expérience (44%), de se réorienter professionnellement (32%), de se protéger professionnellement (en cas de licenciement) (28%), de (re)trouver un emploi (25%), d'obtenir une revalorisation salariale (24%), d'obtenir une reconnaissance sociale (22%), de progresser hiérarchiquement (21%), d'obtenir un titre permettant l'accès à une formation supérieure (21%), d'être reconnues par leur entourage proche (20%), d'obtenir un titre suisse qui correspond à leur expérience dans leur pays (15%), de changer d'entreprise (9%) et de créer leur entreprise (1%). Cela correspond aux motivations exprimées par les candidat-e-s en début de démarche, ce qui est positif car cela indique que les candidat-e-s ont bien été informé-e-s sur les attentes qu'ils-elles pouvaient avoir de la CPA et qu'ils-elles se lancent dans la procédure pour les bonnes raisons.

Selon les 10 **candidat-e-s qui ont échoué** à l'examen de certification, les raisons de leur échec sont une formation théorique insuffisante (3 participant-e-s), une formation pratique

insuffisante en entreprise (2 participant-e-s), une préparation insuffisante (2 participant-e-s), un manque de soutien du formateur ou de la formatrice (2 participant-e-s), une difficulté à concilier vie privée, vie professionnelle et la procédure de qualification (1 participant-e), un choix inapproprié de l'entreprise formatrice (1 participant-e), des raisons de santé personnelle (1 participant-e), une formation insuffisante des cours interentreprises (1 participant-e) et un manque de soutien du/de la référent-e métier (1 participant-e). Les commentaires qualitatifs indiquent que la formation se base trop sur la théorie et pas assez sur la pratique et ce qui sera attendu à l'examen. Une personne ajoute que « la formatrice n'avait jamais de disponibilité pour [elle] » et que la méthodologie d'enseignement n'était « pas trop claire ni structurée correctement ».

La majorité des participant-e-s ayant échoué **pense continuer la démarche** (6 participant-e-s), une partie ne sait pas encore si elle va continuer (2 participant-e-s) et une minorité est certaine d'arrêter la démarche (2 participant-e-s). Pour la majorité de ces participant-e-s, l'échec peut donc être considéré comme une étape vers le succès futur de leur démarche.

Sur les 6 participant-e-s qui pensent continuer, la moitié dit avoir **reçu des conseils pour la suite**. Une personne a indiqué que son psychiatre lui a conseillé de ne plus reprendre de formation à cause du stress engendré. Une autre dit avoir reçu des conseils de ses supérieurs, sans en préciser la nature. Et la troisième dit avoir reçu des « conseils sur les examens » sans en préciser la nature, ni de la part de qui elle a reçu ses conseils.

Selon les 8 **candidat-e-s qui ont abandonné** la démarche de certification, les raisons qui expliquent leur abandon sont un conflit entre eux-elles et leur entreprise (5 participant-e-s), un manque de soutien de la part de leur employeur (3 participant-e-s), une perte de motivation (3 participant-e-s), des raisons de santé (3 participant-e-s), un manque de soutien du formateur (3 participant-e-s), un choix inapproprié de l'entreprise formatrice (2 participant-e-s), des manquements du côté de leur entreprise (2 participant-e-s), des manquements professionnels de leur côté (1 participant-e), une formation pratique insuffisante en entreprise (1 participant-e), un manque personnel de méthode d'apprentissage (1 participant-e) et d'organisation (1 participant-e), une difficulté à concilier vie privée, vie professionnelle et la procédure de qualification (1 participant-e) et un manque de soutien du/de la référent-e métier (1 participant-e). Les commentaires qualitatifs confirment ces résultats et mentionnent un « salaire trop bas pour vivre », « beaucoup de surmenage » au travail, une « difficulté à concilier vie professionnelle et vie familiale » et un « employeur qui ne tient pas sa parole ».

La majorité des participant-e-s ayant abandonné **pense reprendre la démarche** (5 participant-e-s), une partie ne sait pas encore si elle va continuer (2 participant-e-s) et une minorité est certaine d'arrêter la démarche (1 participant-e).

Une seule personne ayant abandonné a **reçu des conseils** de la part de sa famille et de son psychiatre. Ils lui ont conseillé de ne pas reprendre de formation à cause du risque de suicide qu'elle a encouru durant sa formation.

Les candidat-e-s ayant réussi expliquent leur réussite principalement par leur **travail** et la démarche leur a principalement permis de s'enrichir personnellement et professionnellement, ce qui correspond pour la plupart à leurs motivations initiales. Celles et ceux qui ont échoué expliquent leur résultat par **une formation théorique et pratique insuffisante** alors que les personnes qui ont abandonné la démarche l'expliquent principalement par l'existence d'un **conflit avec leur entreprise** et un **manque de soutien de leur employeur**. La majorité des personnes n'ayant pas réussi pense poursuivre la démarche et seulement une minorité d'entre elles a reçu des conseils pour la suite.

2. Facteurs de réussite et suggestions d'amélioration

Cette partie du rapport est composée de quatre parties (cf premier et troisième rapport intermédiaire). La première décrit les facteurs généraux de réussite en CPA. La deuxième décrit les facteurs de réussite et les suggestions de développement propres aux articles 32-examen. La troisième partie décrit les suggestions de développement propres aux articles 32-VAE et la quatrième partie donne quelques suggestions supplémentaires et plus générales concernant la CPA vaudoise.

2.1 Facteurs généraux de réussite en CPA

L'objectif de l'identification de facteurs généraux de réussite en démarche CPA est d'y porter une attention toute particulière lors de l'admission en CPA. Cela permet d'éviter d'admettre dans la démarche des candidat-e-s n'ayant pas encore rempli les conditions requises et qui finiraient par échouer. Pour ces candidat-e-s, une réussite aurait peut-être été possible si l'admission avait été repoussée et que certaines mesures avaient été prises pour augmenter leurs chances de réussite. Le Tableau 1, en page 13 fait la synthèse des facteurs de réussite en démarche CPA et des suggestions de développements proposés ici.

Le facteur qui a systématiquement été cité comme étant le principal par les professionnel-le-s de la CPA est la **motivation** des candidat-e-s et c'est également un point que les candidat-e-s eux-elles mêmes ont exprimé. Une démarche CPA peut être longue et éprouvante. Il est donc crucial que les participant-e-s soient motivé-e-s pour arriver au bout de la démarche. Il s'agit ici, pour les COSPp de bien s'assurer que les motivations des candidat-e-s à une procédure article 32-VAE ou article 32-examen soient bonnes, qu'ils-elles n'aient pas été forcé-e-s par leur entreprise ou que, à l'inverse, qu'ils-elles aient bien le soutien de leur employeur, ce qui faciliterait la procédure. Il s'agirait également de s'assurer qu'ils-elles n'aient pas des représentations erronées du travail que la procédure exige. Voici deux suggestions de développement en rapport avec la motivation :

- Comme le suggère le SEFRI dans son guide pour la prise en compte des acquis dans la formation professionnelle initiale de 2018, une suggestion qui pourrait être faite serait de faire en sorte de **suivre les candidat-e-s en article 32-examen tout au long de la démarche** pour être en mesure de prévenir les abandons. Ce suivi pourrait être similaire à celui des conseiller-ère-s aux apprenti-e-s pour les apprenti-e-s en procédure ordinaire. Actuellement, il arrive que certain-e-s COSPp reçoivent l'information qu'un-e de leurs candidat-e-s ne se présente plus en cours et a abandonné. Il serait vraisemblablement préférable de pouvoir agir en amont, avant que la personne ne décide d'abandonner, par exemple en améliorant la communication entre les écoles et les COSPp pour que l'information leur arrive plus rapidement. Aussi, si les cours ne se passent pas bien, les candidat-e-s qui ont répondu à nos questionnaires ont indiqué qu'un interlocuteur hors de l'école pourrait être une ressource. Une réflexion approfondie en réseau (entre l'OCOSP, la DGEP et les écoles professionnelles) concernant les modalités du suivi pourrait être bénéfique et, entre autres, permettre d'éviter des doubles suivis.
- Un autre moyen de s'assurer de la motivation des candidat-e-s en emploi serait de **mettre en place une convention de formation** par laquelle les candidat-e-s et les patron-ne-s s'engagent à respecter divers éléments explicités dans un document écrit pour faire en sorte que la procédure se passe au mieux. Un exemple d'une telle convention existe dans le domaine santé-social du canton de Vaud et semble bien fonctionner. Cette convention a été créée et mise en place par l'association professionnelle santé-sociale vaudoise. Le but est que certains processus de certification ne se rallongent pas trop à cause de personnes pour qui l'employeur ne prendrait pas en compte la formation dans leur emploi du temps, ce qui rendrait la formation difficile pour les candidat-e-s, pourrait les démotiver et même les pousser à l'abandon. Cela pourrait

aussi éviter les trop nombreuses situations où des candidat-e-s n'ont pas de référent-e métier à leur disposition sur le terrain, ce qui est considéré comme un facteur d'échec majeur par les doyen-ne-s d'écoles professionnelles rencontré-e-s durant ce mandat ainsi que les candidat-e-s eux/elles-mêmes. La création de par les OrTra de conventions plus explicites quant aux attentes des patron-ne-s et des candidat-e-s les un-e-s envers les autres pourrait être une piste pour permettre de limiter ces scénarios d'échecs.

Tableau 1. Facteurs de réussite généraux en démarche CPA, pistes de développement pour réduire les échecs et les abandons, et acteurs de la CPA concerné par les suggestions.

Facteurs de réussite	Suggestions d'amélioration	Acteurs CPA concernés
Motivation	<p>Suivre les candidat-e-s en article 32-examen tout au long de la démarche</p> <p>Mettre en place une convention de formation plus explicite pour les candidat-e-s</p>	<p>OCOSP et écoles professionnelles</p> <p>Associations professionnelles</p>
Maîtrise des compétences de bases	<p>Proposer des évaluations de compétences de bases non éliminatoires à l'entrée</p>	<p>Partenaires de la formation professionnelle</p>
Maîtrise des compétences métiers	<p>Collaborer avec des spécialistes du métier pour l'évaluation des compétences</p> <p>Élaborer des recommandations de prise en compte des acquis</p> <p>Proposer des évaluations non éliminatoires de compétences métiers à l'entrée</p>	<p>Acteurs responsables de l'admission en processus de certification</p> <p>Acteurs responsables de l'admission en processus de certification</p> <p>OCOSP et écoles professionnelles</p>
Soutiens	<p>Faire signer une convention plus explicite concernant les attentes des candidat-e-s envers les entreprises</p> <p>Établir une relation plus étroite entre les partenaires de la formation professionnelle et les entreprises, notamment en communiquant davantage</p>	<p>Candidat-e-s</p> <p>Partenaires de la formation professionnelle</p>

Le deuxième facteur, souvent cité avec la motivation comme étant un facteur crucial de réussite, est la maîtrise du français, ainsi que d'autres **compétences de bases** que sont les mathématiques et l'informatique. Une mauvaise maîtrise de ces compétences de base est très problématique pour les participant-e-s. Voici quelques suggestions sur ce point :

Faculté des sciences sociales et politiques

Institut de psychologie

|||||

- Pour éviter les cas limites, il pourrait être intéressant de mettre en place des **évaluations formatives de compétences de bases**. Cela permettrait de bien pouvoir estimer le niveau de compétences de base des candidat-e-s et de leur proposer, au besoin, des cours adaptés de remise à niveau. Ces évaluations pourraient être préparées avec les acteurs du marché du travail. **Elles ne seraient pas éliminatoires** mais seraient utiles pour mieux permettre de préparer les candidat-e-s avant leur admission. Elles devraient être adaptées aux adultes et spécifiques au métier visé. De plus, on pourrait imaginer qu'une partie, voir même la totalité des coûts de ces évaluations soient prise en charge par l'État. Ces évaluations pourraient être élaborées ou complétées par les différents partenaires de la formation professionnelle. Elles pourraient se dérouler soit en école, soit au portail d'entrée CPA, par exemple. Il existe également des partenaires comme « lire et écrire », « français en jeu », CORREF, Caritas ou l'ECAP qui proposent des évaluations de ce genre pour la ville de Lausanne.

Un troisième facteur est la maîtrise des **compétences métiers**, c'est-à-dire des compétences professionnelles nécessaires à l'obtention du titre de formation. Une personne qui n'a effectué, dans son entreprise, qu'une seule sorte de tâches et qui n'a jamais ou peu pratiqué la majorité des tâches qui sont enseignées durant la procédure a souvent beaucoup de peine à rattraper ses lacunes. Actuellement, l'évaluation des compétences métiers se fait en échangeant avec la personne lors de l'admission sur la base des certificats de travail, des cahiers des charges et du parcours de formation, comparativement avec le référentiel de compétences de la profession visée. En cas de doutes, l'avis d'un-e expert-e métier peut être demandé par le COSPP.

Voici trois suggestions sur ce point qui permettraient davantage d'individualisation des parcours selon la prise en compte des acquis :

- Comme le suggère le SEFRI dans son guide, les acteurs responsables de l'admission en processus de certification pourraient **collaborer avec des spécialistes des métiers visés pour les assister dans l'évaluation des compétences des candidat-e-s**. Ces spécialistes pourraient être des formateur-trice-s en entreprise, des responsables de cours interentreprises, des expert-e-s ou encore d'autres spécialistes possédant une excellente connaissance de ces métiers.
- Dans son guide, le SEFRI propose également **l'élaboration de recommandations de prise en compte des acquis** par les acteurs responsables de l'admission en processus de certification. Ces recommandations prendraient la forme de documents qui préciseraient quelles compétences métiers sont acquises par les candidat-e-s et comment elles devraient être prises en compte dans l'admission. Le SEFRI précise que l'élaboration de ces recommandations serait très pratique car elle permettrait, en collaboration avec des prestataires de formations, de pouvoir créer des cours pour adultes directement en lien avec les profils de qualification des formations professionnelles initiales.
- Toujours en accord avec ces mêmes recommandations du SEFRI, nous pensons qu'il pourrait être intéressant de **proposer des évaluations formatives à l'entrée**, par exemple en coopération avec les écoles professionnelles qui ont une connaissance optimale en ce qui concerne les compétences nécessaires pour être certifiées chez elles. Ces évaluations permettraient de différer l'admission de certain-e-s candidat-e-s afin qu'ils-elles mettent des stratégies en place pour acquérir certaines compétences manquantes et de pouvoir ainsi être admis-e-s plus tard dans des conditions plus favorables. Un projet d'évaluation à l'entrée pour les cuisinier-ère-s avait notamment été créé en 2016 par l'OCOSP en collaboration avec l'école professionnelle de Montreux. Ces évaluations ont donné de bons résultats mais, faute de ressources suffisantes, elles n'ont plus lieu aujourd'hui.

Finalement, un dernier facteur de réussite est **le soutien** dont les candidat-e-s disposent. Il est très important de pouvoir être soutenu-e **par son entreprise**, par sa famille et par l'État. La faiblesse de l'un ou plusieurs de ces soutiens peut rendre la certification très difficile. Le soutien de l'entreprise est important car, en procédure article 32-VAE par

exemple, les candidat-e-s doivent amener des pièces justificatives qui montrent le travail qu'ils-elles ont effectué et, sans l'accord de l'entreprise, cela est impossible. En ce qui concerne les articles 32-examen, dans certaines professions, l'examen pratique se fait sur le terrain et là encore, sans l'accord de l'entreprise, cela est impossible. Il est aussi important que l'entreprise puisse aider les candidat-e-s à se former à l'examen sur leur lieu de travail. En ce qui concerne la famille, il est important que les candidat-e-s aient du temps pour se consacrer à la formation sans être dérangé-e-s. Le soutien de l'État consiste à prendre en charge financièrement la formation et parfois certains coûts annexes, tels que la perte de gain engendrée par les jours de congés que doivent prendre les candidat-e-s pour suivre les cours, par exemple. Voici quelques suggestions concernant le soutien :

- Un des moyens potentiellement intéressant pour les candidat-e-s de s'assurer qu'ils-elles soient bien soutenu-e-s par leur entreprise pourrait être de leur **faire signer une convention plus explicite concernant leurs attentes envers elle**, comme proposé précédemment pour la motivation, et comme cela se fait déjà pour les ASSC. L'entreprise, en signant cette convention, s'engagerait à faire ce qui est en son pouvoir pour faciliter la certification du/de la candidat-e ; et le/la candidat-e s'engagerait lui/elle-même à faire de son mieux pour y arriver.
- Il serait également très utile **que les partenaires de la formation professionnelle aient une relation plus étroite avec les entreprises**, notamment en communiquant avec elles sur les avantages de la CPA pour elles et sur ses exigences. Les associations professionnelles ont leur rôle à jouer dans cette communication. Par exemple, l'association professionnelle santé-sociale du canton de Vaud communique régulièrement avec les entreprises et obtient de très bons résultats. Cela permettrait aux entreprises intéressées de demander davantage de CPA et de bien mettre en place sur le terrain les aides nécessaires à la formation des candidat-e-s.

Les facteurs de réussite en démarche de certification pour adultes qui ont été évoqués durant les différents échanges sont la **motivation**, la bonne maîtrise des **compétences de base** ainsi que des **compétences métiers** et les **soutiens** dont la personne dispose sur le terrain de sa pratique, dans sa famille ainsi que le soutien financier de l'État si nécessaire.

En ce qui concerne les suggestions de développement, il pourrait être envisageable d'**instaurer un suivi** tout au long de la démarche pour les articles 32-examen afin de s'assurer de la progression dans la démarche de certification. Une **convention de formation** plus explicite pour tous les acteurs impliqués pourrait être établie afin d'assurer la motivation des candidat-e-s ainsi que le sérieux des mesures de formation mises en place sur le terrain. Afin de limiter les cas limites, des **évaluations non éliminatoires** de compétences de base et de compétences métiers pourraient être créées, par exemple en coopération avec les écoles professionnelles et systématisées dans le but de mieux pouvoir préparer les candidat-e-s avant l'entrée en formation si nécessaire. Comme le recommande le SEFRI, les acteurs responsables de l'admission en processus de certification pourraient **collaborer avec des spécialistes du métier pour l'évaluation des compétences** afin de pouvoir être encore plus efficaces en ce qui concerne l'admission. Ils pourraient également **élaborer des recommandations de prise en compte des acquis** afin de faciliter le processus d'admission et de pouvoir faire correspondre des cours aux profils de qualification demandés. Par ailleurs, ils pourraient **proposer des évaluations formatives de compétences métiers à l'entrée**. Finalement, un **rapprochement des partenaires de la formation professionnelle avec les milieux professionnels** aiderait certainement à remplir plus de classes pour adultes et contribuerait à garantir toujours davantage la qualité de la formation.

également étranger-ère-s, ont parfois une mauvaise maîtrise de la langue et n'ont jamais étudié en Suisse. Pour toutes ces raisons, il est nécessaire que les cours pour adultes en article 32-examen prennent une forme différente que les cours pour jeunes apprenti-e-s. Voici 8 suggestions pour mieux adapter les cours aux adultes :

- Une première suggestion d'amélioration à ce sujet pourrait être de faire en sorte de **créer un maximum de formations modulaires**, et qu'il existe une perméabilité entre les possibilités de formations, c'est-à-dire qu'il pourrait être possible de valider certains modules en articles 32-examen et d'autres en article 32-VAE, par exemple. Le fait que la formation soit modulaire rend la formation plus flexible pour la personne, ce qui est plus adapté à une vie d'adulte et aux imprévus qui peuvent arriver. Cela peut aussi permettre à l'adulte de choisir lui/elle-même son rythme de formation sans devoir se soumettre à un calendrier préétabli, un désir qui a souvent été exprimé par certain-e-s candidat-e-s qui auraient préféré pouvoir rallonger la procédure.
- Dans la même idée, **inciter les écoles professionnelles à créer des cours qui aient lieu le soir ou le week-end** serait très pratique pour les adultes et pourrait, pour certain-e-s, s'avérer absolument nécessaire. En effet, certains adultes ont une famille à charge et ont besoin de pouvoir travailler pour subvenir à leurs besoins. S'ils-elles doivent prendre congé une journée pour aller en cours, cela peut être très lourd pour eux-elles financièrement et ce coût peut en décourager beaucoup. Cela serait également très pratique pour les entreprises pour lesquelles les horaires de cours en semaine ont été cités comme étant leur principal problème avec la CPA.
- **Mettre en place des modules d'appui méthodologique** pourrait être très utile aux candidat-e-s. Ces cours ont pour but de « réapprendre à apprendre » aux adultes qui n'ont plus été en cours depuis longtemps et qui ne savent parfois plus vraiment comment étudier efficacement.
- **Mettre en place des cours intensifs de compétences de base**, comme cela se fait déjà dans certaines écoles professionnelles, pourraient également être très utile pour les candidat-e-s. Là encore, cela permettrait aux écoles de garder le contrôle sur leur formation et de ne pas devoir se fier aux institutions externes qui le font déjà.
- Il est très certainement préférable pour les adultes **d'avoir accès à des classes d'adultes**. Il peut être difficile pour certain-e-s adultes de s'intégrer dans une classe de jeunes apprenti-e-s en troisième année comme cela se fait si aucune classe d'adultes n'est disponible. Selon les doyen-ne-s d'écoles, l'ambiance est meilleure dans les classes d'adultes. Ils-elles observent qu'une solidarité se met souvent en place et que cette solidarité aide vraiment les personnes à rester motivées tout au long de la formation.
- Les doyen-ne-s précisent également que ces classes d'adultes devraient avoir un nombre réduit par rapport aux jeunes apprenti-e-s. Ils-elles citent un **maximum de 15-16 adultes** pour que chacun-e puisse recevoir un maximum d'attention.
- Certain-e-s candidat-e-s ainsi que des doyen-ne-s ont observé un manque de discipline dans certaines classes d'adultes. Il semblerait que, dans certaines classes, certaines personnes ne viennent pas toujours en cours, ne font pas les devoirs, discutent et rigolent pendant les cours. Cela ralentit le rythme des cours et peut être particulièrement pesant pour les personnes qui ont payé une somme considérable pour ces cours dans lesquels elles préféreraient observer plus de sérieux. Il semble donc essentiel de **veiller au maintien d'une discipline suffisante** afin d'assurer le bon déroulement des cours. Certain-e-s candidat-e-s ont même proposé de rendre la présence au cours obligatoire.
- Les doyen-ne-s et candidat-e-s déplorent l'absence d'évaluation durant la formation. Dans certaines classes, des évaluations à blanc sont effectuées, mais les candidat-e-s doivent souvent les corriger eux/elles-mêmes et elles ne sont ni obligatoires, ni éliminatoires. **Des évaluations, théoriques et pratiques, obligatoires avec des évaluations durant la formation** permettraient aux candidat-e-s de mieux se situer dans leur formation, de mieux pouvoir comprendre les critères qui leur seront demandés, et de se sentir plus en confiance lors des examens finaux de certification. Elles permettraient également de pouvoir repérer plus facilement les personnes qui n'ont pas le niveau requis afin de pouvoir leur apporter une attention particulière ou, le cas

échéant, de les exclure de la formation. Cela pourrait éviter de faire perdre de temps inutilement à ces candidat-e-s et pourrait faire accélérer le rythme scolaire de leurs classes.

- Certain-e-s candidat-e-s ont indiqué que certains cours leur semblaient inutiles par rapport à l'examen. Ils-elles proposeraient donc de revoir le contenu des cours pour bien **s'assurer qu'il n'y ait pas de perte de temps** sur des éléments qui ne soient pas importants pour l'examen.
- Finalement, certain-e-s candidat-e-s proposeraient de **revoir la procédure de qualification** pour l'adapter aux adultes. Ils-elles proposeraient de faire des examens moins scolaires et plus proches de la réalité du métier, et d'engager des expert-e-s moins dur-e-s et plus empathiques envers leur situation.

En plus des facteurs généraux de réussite en processus de certification, il existe deux facteurs de réussite spécifiques aux articles 32-examens : une formation pratique de qualité sur le terrain, et avoir accès à des cours adaptés aux adultes.

Le manque **de développement de compétences nouvelles en lien avec la profession visée** sur le terrain est un facteur majeur d'échec en formation article 32-examen. Pour assurer une formation pratique de qualité, plusieurs suggestions peuvent être faites. **Un rapprochement entre les différents acteurs de la CPA et les associations professionnelles** serait très utile car ce sont elles qui sont garantes de la qualité de la formation pratique sur le terrain. En parallèle, des **ateliers pratiques** pourraient être mis en place dans les écoles professionnelles pour avoir un maximum de contrôle sur la formation et ne pas dépendre de la bonne volonté d'entreprises privées. Aussi, une **collaboration plus étroite avec certains partenaires**, comme l'ORP par exemple, pourrait servir à utiliser des mesures de ces institutions, comme un programme d'emploi temporaire, pour permettre à des candidat-e-s sans emploi d'avoir la formation pratique nécessaire.

Ensuite, il est nécessaire que la **formation théorique** soit adaptée à la population adulte qui s'avère souvent être d'origine étrangère en article 32-examen. Pour cela, plusieurs suggestions ont été évoquées. Les **formations modulaires, le soir ou le week-end**, sont idéales pour les entreprises et pour les adultes car elles leur permettent un maximum de flexibilité. Des **cours intensifs de compétences de base** peuvent permettre aux adultes, notamment ceux-celles qui n'ont été scolarisé-e-s en Suisse, d'avoir le niveau nécessaire à la passation de l'examen. Les **cours d'appui méthodologique** peuvent permettre aux adultes suisses de se « remettre dans le bain des études » et aux adultes étranger-ère-s de se familiariser avec les exigences de la profession en Suisse. De plus, pour favoriser l'entraide et la solidarité, il est certainement préférable **d'ouvrir un maximum de volées d'adultes et de les limiter à un nombre maximum de 15-16 adultes** pour que chacun-e puisse recevoir un maximum d'attention. Il semble également nécessaire de **maintenir la discipline** dans ses classes parfois dissipées. De plus, **une évaluation régulière et obligatoire, autant théorique que pratique**, permettrait aux adultes de mieux se situer dans leur formation et de se sentir plus en confiance lors des examens de certification. Certain-e-s candidat-e-s proposent également de **revoir la matière des cours** pour s'assurer qu'il n'y ait pas de perte de temps sur des sujets inutiles pour l'examen. Ils-elles suggèrent également d'**adapter la procédure de qualification aux adultes**.

Tableau 2. Facteurs de réussite en article 32-examen, pistes de développements pour réduire les échecs et les abandons, et acteurs de la CPA concernés par les suggestions.

Facteurs de réussite	Suggestions d'amélioration	Acteurs concernés
Avoir une formation pratique appropriée sur le terrain	<p>Établir une relation plus étroite entre les associations professionnelles et les partenaires en CPA</p> <p>Coordonner les cours interentreprises avec les cours de théorie</p> <p>Travailler en réseau pour utiliser leurs mesures ou, à terme, en créer de nouvelles</p>	<p>Partenaires de la formation professionnelle et associations professionnelles</p> <p>Associations professionnelles et écoles professionnelles</p> <p>Partenaires de la formation professionnelle</p>
Avoir accès à des cours théoriques adaptés pour les adultes	<p>Créer un maximum de formations modulaires</p> <p>Mettre en place ces formations le soir ou le week-end</p> <p>Intégrer des modules d'appui méthodologique aux formations article 32-examen</p> <p>Intégrer des cours intensifs de compétences de base aux formations article 32-examen</p> <p>Ouvrir un maximum de volées d'adultes, limitées à 15-16 élèves maximum</p> <p>Veiller à une discipline suffisante durant les cours pour permettre l'apprentissage</p> <p>Évaluer régulièrement les candidat-e-s avec des examens théoriques et pratiques obligatoires</p> <p>Organiser la matière de cours de manière à éviter les cours superflus pour l'examen</p> <p>Adapter la procédure de qualification aux adultes</p>	<p>Écoles professionnelles</p> <p>Associations professionnelles et écoles professionnelles</p>

2.3 Suggestions de développements pour les validations des acquis de l'expérience

Basées sur deux entretiens avec des COSPvae et 7 entretiens téléphoniques avec des candidat-e-s, des propositions de développement spécifiques à la procédure de validation des acquis de l'expérience vaudoise sont présentées ici. Elles n'impacteraient probablement

Faculté des sciences sociales et politiques

Institut de psychologie

|||||

pas directement le taux de réussite mais participeraient à améliorer le processus. Elles sont présentées par thématique et sont résumées dans le Tableau 3 ci-dessous. En parallèle, il est à signaler que le SEFRI a abrogé le guide VAE et permet dès lors de s'appuyer les articles 30 à 33 de l'OFPr pour la mise en œuvre de la validation des acquis qui est maintenue sur le principe.

Tableau 3. Pistes de développement pour réduire les échecs et les abandons en article 32-VAE classées par thématique et acteurs de la CPA concernés par ces pistes.

Thématique	Suggestions d'amélioration	Acteurs CPA concernés
Atelier	<p>Donner la possibilité aux candidat-e-s qui en ont besoin d'avoir plus d'entretiens individuels</p> <p>Mettre en place plus de volées de candidat-e-s, et de manière plus fréquente</p> <p>Avoir le témoignage d'un pair durant les journées d'information et avoir la présence d'un pair durant certains ateliers d'accompagnement</p> <p>Donner des documents plus clairs aux candidat-e-s concernant la rédaction du portfolio</p> <p>Réduire la taille exigée du portfolio, notamment en ce qui concerne les photos</p>	<p>OCOSP</p> <p>DGEP et OCOSP</p> <p>OCOSP</p> <p>OCOSP</p> <p>Associations professionnelles</p>
Evaluation du portfolio	<p>Améliorer la formation des expert-e-s, notamment en ce qui concerne la communication avec les candidat-e-s</p> <p>Améliorer la rétention des expert-e-s qualifié-e-s</p>	<p>Associations professionnelles</p> <p>Associations professionnelles</p>
Terrain	Rendre un stage obligatoire pour les personnes qui auraient besoin de pratiquer certaines tâches particulières	Acteurs responsables de l'admission en processus de certification

Concernant les ateliers, différentes suggestions ont été identifiées.

- Concernant les entretiens individuels, une deuxième proposition a été mentionnée. Pour certain-e-s participant-e-s, il serait utile d'avoir **plus d'entretiens**. Actuellement, dans la prestation article 32-VAE, le nombre d'entretiens est limité à deux mais, pour certaines personnes qui ont plus de difficultés, augmenter le nombre d'entretiens individuels permettrait de mieux les aider et ainsi, d'améliorer leurs chances de réussite.
- **Plus de volées pourraient être mises en place, et de manière plus fréquente**, même si les effectifs ne sont pas idéaux. Cela pourrait éviter que des personnes



motivées abandonnent avant même d'avoir commencé car elles devraient attendre une année avant de commencer. Pour faciliter l'ouverture plus régulière de volées, il pourrait, par exemple, être envisagé d'ouvrir des volées d'un même métier pour des personnes venant de cantons différents.

- Il pourrait être bénéfique pour les participant-e-s **d'avoir le témoignage d'un pair pendant les séances d'information VAE ou même une présence d'un pair durant certains ateliers d'accompagnement**. Cela a été testé et a été très apprécié par les participant-e-s qui ont été très motivé-e-s par ces interventions.
- Concernant la rédaction du portfolio, certain-e-s candidat-e-s ont exprimé le désir d'avoir des **documents plus clairs**, avec des exemples, afin qu'ils-elles comprennent mieux ce qui est attendu d'eux-elles pour l'évaluation.
- Certaines personnes proposeraient également de **réduire la taille du portfolio**, et notamment du nombre de documents de preuves en annexes, comme par exemple les photos car ce serait un « gaspillage d'encre » et certaines photos pourraient être délicates à prendre.

Concernant l'évaluation du portfolio :

- Certain-e-s candidat-e-s proposeraient d'avoir des expert-e-s « moins sévères », « plus justes », et qui poseraient des questions sur les points problématiques du portfolio durant l'évaluation pour donner la possibilité aux candidat-e-s de se défendre au lieu de ne pas aborder un sujet qui pourrait ensuite être donné comme critère d'échec. Concrètement, cela pourrait passer par une **meilleure formation des expert-e-s**, notamment en ce qui concerne la communication avec les candidat-e-s et une **meilleure rétention des expert-e-s qualifié-e-s**.

Concernant le terrain :

- Certain-e-s candidat-e-s ont proposé de **rendre un stage obligatoire** pour les personnes qui en auraient besoin pour avoir la possibilité de pratiquer tous les gestes qu'il faudra ensuite décrire dans le portfolio car ils-elles ne peuvent pas forcément pratiquer toutes les tâches demandées sur leur lieu de travail.

Les différentes suggestions qui ont été citées pour améliorer la procédure article 32-VAE sont d'être en mesure d'offrir **plus d'entretiens individuels** aux personnes qui en ont besoin, **d'ouvrir des volées à intervalle régulier** et plus fréquemment même si le nombre de participant-e-s n'est pas optimal afin d'éviter des abandons, de **faire participer des pairs aux séances d'information VAE** et aux ateliers pour motiver les participant-e-s, de donner des **documents plus claires** aux candidat-e-s quant à la rédaction du portfolio, de **réduire la taille demandée du portfolio**, de **mieux former les expert-e-s** en ce qui concerne la communication avec les candidat-e-s, **d'améliorer la rétention des expert-e-s qualifié-e-s** et de **rendre un stage obligatoire** pour les personnes qui auraient besoin de pratiquer certaines tâches sur le terrain.

2.4 Suggestions supplémentaires

Trois suggestions supplémentaires ont été discutées durant les différents échanges effectués. Celles-ci n'impacteraient pas directement le taux de réussite en CPA mais pourraient probablement l'impacter de manière indirecte en tirant un avantage maximum des compétences disponibles aux différents stades du processus de certification.

Une remarque qui a été faite quasi unanimement est que les rôles entre les différents intervenants (OCOSP, DGEP, écoles, OrTra, autres partenaires) ne sont pas clairement définis. Il serait certainement bénéfique qu'une discussion ait lieu entre les différents

partenaires pour **que les rôles de chacun soient clairement discutés et définis**. Un exemple de confusion pourrait concerner une personne qui fait des cours en article 32-examen, pour qui les cours se passent mal, et qui hésite à arrêter. Il n'est pas très clair pour les différents intervenants de savoir qui devrait intervenir pour discuter de la situation avec la personne. Est-ce le-la COSPp ? Le-la doyen-ne ? Le-la professeur-e ? Quel est le rôle exact de chacun-e dans cette situation ? Le risque de ce flou est que personne ne prenne l'initiative d'être là pour le/la candidat-e ou alors que l'initiative soit prise mais sans être réellement efficace. Une autre observation qui a été faite systématiquement est l'absence d'un leadership clair de la CPA. Lorsque les différents acteurs ont une question ou veulent proposer quelque chose en ce qui concerne la CPA, ils ne savent pas vraiment à qui s'adresser et ils ne savent pas vraiment qui a le pouvoir et la légitimité de répondre à leurs questions. Le positionnement flou de l'OCOSP et de la DGEP quant à leur rôle et à leur autorité par rapport aux autres partenaires impliqués dans le processus de certification mériterait d'être éclairci et ce travail de clarification est en cours. Pour tous les acteurs impliqués, une clarification des rôles de chacun pourrait permettre de proposer une prestation globale de meilleure qualité et par conséquent, améliorer l'expérience des candidat-e-s en CPA ainsi que leur taux de réussite.

Un point supplémentaire concerne la **centralisation des filières** articles 32 là où sont les compétences de formation. Par exemple, la filière gestionnaire de commerce de détail pourrait être centralisée à Yverdon où une classe d'adultes vient d'ouvrir pour la première fois dans cette filière dans le canton de Vaud. Cela permettrait de pouvoir ouvrir plus de classes plus rapidement et d'avoir directement accès à une formation sans avoir à la créer, à des professeur-e-s qui connaissent la formation et à des expert-e-s qui sont familiers avec cette démarche.

Finalement, **la certification pour adultes est une priorité pour le canton et la confédération**. Afin de continuer à développer la CPA et à pérenniser des prestations de qualité, il est nécessaire d'engager plus de psychologues conseiller-ère-s CPA, d'enseignant-e-s, d'expert-e-s et de personnel administratif. Cela permettrait au portail CPA de pouvoir conseiller plus de candidat-e-s et aux écoles professionnelles de pouvoir ouvrir plus de classes d'adultes et de pouvoir compter sur un pool d'expert-e-s non seulement stable, mais également suffisant pour répondre à la demande. En effet, les expert-e-s pâtissent d'un grand roulement dans leurs effectifs dû à une rémunération qu'ils-elles considèrent comme insuffisante par rapport au travail demandé. Cela a notamment comme conséquence qu'il faille constamment consacrer du temps pour en former de nouveaux/nouvelles et que, parfois, il faille même réduire le nombre de places à une formation dû au manque d'expert-e-s. De plus, l'insécurité ressentie par certains acteurs du processus péjore certainement la qualité de leur prestation. Pour pallier ces problèmes et pour développer et pérenniser un processus de certification encore plus performant, il serait donc nécessaire que les pouvoirs publics consentent à un **effort budgétaire** dans ce sens.

Trois dernières suggestions ont été avancées dans le but d'utiliser au mieux les compétences des professionnel-le-s à chaque stade du processus. La première consiste à se réunir avec les différents partenaires et à **définir clairement les rôles de chacun** afin que chacun puisse utiliser au mieux ses ressources et ses compétences. La deuxième consiste à **centraliser des filières article 32-examen** afin de concentrer les compétences nécessaires à la formation d'adultes pour un métier dans un endroit donné. Finalement, l'allocation d'un **effort budgétaire de la part des pouvoirs publics** permettrait de faire de la CPA vaudoise un système de formation pérenne et encore plus performant.

3. Conclusion

Les candidat-e-s sont majoritairement satisfait-e-s des prestations de certification pour adultes dans le canton de Vaud, indépendamment de la procédure de formation choisie. Il est donc nécessaire pour les partenaires de la certification pour adultes de maintenir la qualité actuelle de leur prestation, que ce soit pour l'admission, les cours ou la certification. Il existe cependant des points à améliorer pour accroître l'efficacité de la procédure. Tous les acteurs institutionnels impliqués dans la CPA vaudoise qui ont été interrogés durant ce mandat, autant les acteurs responsables que les candidat-e-s, s'accordent sur la plupart des suggestions de développement proposées dans ce rapport. Ces suggestions ont pour but premier d'ouvrir une réflexion parmi les partenaires de la certification pour adulte mais elles peuvent être considérées comme étant sérieuses et solides. Finalement, dans un environnement très dynamique, les dispositifs de certification pour adultes sont cruciaux pour permettre de pallier le manque de main d'œuvre qualifiée et pour permettre à une population vulnérable sur le marché de l'emploi de se protéger de la précarité. Ils ont pour vocation de gagner en importance dans les années à venir.

Glossaire des acronymes

AFP	Attestation Fédérale de formation Professionnelle
AI	Assurance Invalidité
ASE	Assistant-e Socio-Éducatif-ve
ASSC	Assistant-e en Soins et Santé Communautaire
CEBIG	Centre de Bilan Genève
CFC	Certificat Fédéral de Capacité
COSPp	Conseiller-e en orientation du portail CPA
CPA	Certification Professionnel pour Adultes
CSR	Centre Social Régional
COSPvae	Conseiller-e en orientation en accompagnement VAE
DGEP	Direction Générale de l'Enseignement Post obligatoire
OCOSP	Office Cantonale d'Orientation Scolaire et Professionnelle
OFPR	Ordonnance sur la Formation Professionnelle
ORP	Office Régional de Placement
OrTra	Organisation du monde du Travail. Association professionnelle
Portail CPA	Portail d'entrée en démarche de certification pour adultes géré par l'OCOSP
RH	Ressources Humaines
VAE	Validation des Acquis de l'Expérience

