

Validation des acquis

La reconnaissance collective des compétences, ça marche!

Avec l'aide de la Confédération et des cantons, La Poste Suisse a développé une procédure de validation collective des acquis. Pour la première fois, une «autre procédure de qualification», plurilingue et dépassant le cadre cantonal, est ainsi mise en place.

Par Susanne Stern et Kilian Schreiber. Susanne Stern dirige le domaine Famille et Formation du bureau de recherche et conseil INFRAS à Zurich. Kilian Schreiber est chef de projet pour la Formation professionnelle à La Poste Suisse.

— La concurrence croissante, l'ouverture des marchés postaux, les progrès techniques et les changements de comportement de la clientèle ont transformé durablement la formation traditionnelle d'employé postal. La Poste Suisse emploie toutefois encore de nombreux collaborateurs dont les titres remontent au temps des PTT d'avant 1998. Ces formations étaient fortement orientées vers les besoins d'une situation de monopole et ne correspondent plus qu'en partie aux exigences actuelles du monde du travail. En parallèle à l'introduction d'une nouvelle stratégie de logistique et à une vaste restructuration du tri des lettres, La Poste souhaitait offrir aux personnes au bénéfice d'une formation traditionnelle «de monopole» la possibilité d'acquiescer un

diplôme reconnu au plan fédéral, améliorant ainsi leurs perspectives professionnelles sur les marchés du travail interne et externe. Une telle opportunité est offerte depuis 2004 par la Loi fédérale sur la formation professionnelle, qui prévoit la possibilité de faire reconnaître les compétences et capacités acquises par une expérience professionnelle ou extra-professionnelle en vue d'obtenir un titre officiel.

Des fonctions analogues pour tous

Dans le cadre du projet précurseur «ValiPoste», La Poste et l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT) ont voulu tester de nouvelles possibilités de reconnaissance des compétences. Comme tous les collaborateurs de la logistique postale avaient des fonctions analogues et disposaient d'une formation comparable, la reconnaissance des compétences pouvait passer par une nouvelle voie, celle de la reconnaissance collective. Alors que la procédure individuelle est surtout répandue dans le monde francophone où elle a fait ses preuves, la procédure de validation collective des acquis représente un terrain à peine exploré.

La validation collective des acquis repose sur une analyse scientifique du travail de logistique à La Poste. Des spécialistes de l'Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle (IFFP) de Lausanne ont analysé sur place les activités des collaboratrices et collaborateurs de la logistique, étudié les contenus des anciennes filières de forma-

tion et comparé ces derniers aux compétences exigées pour le certificat fédéral de capacité (CFC) de gestionnaire en logistique. Les activités ont été analysées aussi bien dans les régions urbaines que rurales et divers moyens techniques auxiliaires, tels que les appareils de maintenance et les véhicules, ont été passés sous la loupe. La base de comparaison était le guide méthodique de la formation initiale de gestionnaire en logistique. A partir de là, l'IFFP a élaboré une proposition de reconnaissance de différentes compétences et indiqué celles qui devaient être encore acquises par le biais d'un rattrapage de formation. Ce travail a été accompagné, au niveau professionnel, par l'Association suisse pour la formation professionnelle en logistique (ASFL) et divers experts cantonaux aux examens finaux. Tous les partenaires sont finalement parvenus à un accord sur le contenu concret et la durée de ce rattrapage.

La procédure de qualification

La démarche, reconnue comme «autre procédure de qualification» par l'OFFT en novembre 2007, se déroule comme suit: les collaboratrices et collaborateurs s'inscrivent à l'interne et l'entreprise vérifie si les conditions (en l'occurrence formation «de monopole» et cinq ans d'expérience professionnelle) sont remplies. Les personnes admises participent ensuite à un atelier dans lequel elles remplissent leur dossier personnel à l'aide de coaches. Différents outils didactiques leur permettent d'identifier les compétences exi-

«ValiPoste», un projet pionnier

Le projet «ValiPoste» (de «validation des acquis» et «La Poste») a débuté en 2005, après que la Loi sur la formation professionnelle de 2004 a créé la possibilité de faire reconnaître les compétences et capacités acquises en vue de l'obtention d'un titre professionnel officiel.

Environ 1400 collaborateurs de la logistique de La Poste, soit 6% du personnel de PostMail et de PostLogistics, ont depuis suivi cette démarche de validation collective développée en commun avec l'OFFT, et ont obtenu un certificat fédéral reconnu.



Le progrès technique et l'ouverture des marchés ont durablement modifié la formation professionnelle traditionnelle des employés postaux.

gées pour le CFC de gestionnaire en logistique dont elles disposent déjà et les connaissances qui leur font encore défaut. Les bases des rattrapages à suivre peuvent ainsi être fixées.

Les dossiers sont ensuite déposés auprès du service cantonal de la formation professionnelle concerné, qui valide et autorise la participation aux cours de rattrapage. L'autorisation fixe les modules de rattrapage à suivre. Les collaborateurs disposant déjà d'un titre fédéral reconnu, par exemple d'employé-e postale, sont dispensés des cours de culture générale. Le rattrapage comprend quatre modules de pratique professionnelle, un module de théorie professionnelle (24 leçons) et l'enseignement de culture générale (160 leçons). Le tout dure environ 18 mois. Si les participants ont achevé tous les modules exigés et réussi l'examen, le canton leur délivre le CFC.

Evaluation et amélioration en continu

«ValiPoste» a débuté en 2005 par un projet pilote limité aux régions de Bâle et de Genève, avant d'être étendu à l'ensemble de la Suisse une année plus tard. Une

première phase n'a concerné que le personnel du tri. A partir de 2007, la formation a été ouverte au personnel de la distribution.

Un important facteur de succès du projet a été son évaluation et son accompagnement par un bureau de recherche externe, ainsi que la prise en compte permanente des résultats de celle-ci dans son développement. Durant la phase pilote déjà, il est apparu qu'une information ciblée et complète des participants et une implication étroite des différents partenaires – en particulier les cantons – représentaient d'importants défis. L'évaluation montre également que les validations collectives d'acquis étaient regardées avec un grand scepticisme par les organisations du monde du travail (OrTra), les cantons et les experts aux examens impliqués. Dans le premier projet partiel («ValiTri»), d'importantes adaptations ont été apportées par rapport au projet pilote, comme l'introduction de l'atelier obligatoire d'identification des compétences évoqué plus haut. La communication interne à La Poste et l'information du personnel ont été fortement développées. Tous les niveaux concernés

ont été impliqués, y compris les responsables du personnel et les supérieurs.

Implication des experts

Dans l'analyse du travail des collaboratrices et collaborateurs de la distribution (projet partiel «ValiDist»), les experts cantonaux aux examens finaux ont été impliqués beaucoup plus étroitement que lors de l'analyse du travail de tri postal (projet partiel «ValiTri»). L'évaluation a aussi indiqué sur quels points pouvait être amélioré le processus de prise de conscience des compétences chez les participants et comment pouvait être optimisée la coordination entre les partenaires impliqués. Tous les rapports d'évaluation ont été mis à la disposition des partenaires et du monde professionnel.

Dans l'ensemble, les participants ont vécu un processus d'apprentissage remarquable dans le cadre de cette première expérience de validation collective, qui exigeait une collaboration au-delà des frontières cantonales et linguistiques. Les différents cercles, avec leurs représentants des cantons, des écoles professionnelles et des OrTra, ont clairement fait leurs preuves. Les questions opérationnelles qui se posaient constamment – de l'élaboration de normes de réussite et de divers formulaires aux questions de financement et à l'organisation de la fête de promotion – ont pu être discutées concrètement, dans la perspective de solutions.

Pour les participants des premières volées, tout n'était pas toujours simple, de nombreux points importants de la procédure n'étant pas encore définitivement fixés au début de la formation continue et n'ayant pu être clarifiés que durant sa réalisation. Cinq ans environ après le début du projet, toutes les questions pertinentes ont été clarifiées. Dans l'intervalle, la démarche de «ValiPoste» s'est révélée bien engagée. Le projet a reçu en 2009 le renommé World Mail Award du secteur postal, dans la catégorie People Management. –