



# **Les effets de la reconnaissance et de la validation des acquis, de la formation et de la qualification sur les publics « non qualifiés »**

**Rapport d'enquête  
Synthèse**

**Bernadette Morand-Aymon**

Chargée d'enseignement  
Faculté de Psychologie  
et des Sciences de l'Éducation  
(FPSE)

Genève

Janvier 2004



# Remerciements

A chacune des personnes rencontrées lors des entretiens, à qui l'anonymat était garanti, mais dont je garde en mémoire non seulement la disponibilité, mais aussi les regards, les sourires, les émotions et la sincérité

Mme C., Vendeuse  
Mme C., Polisseuse  
Mme G., Employée de bureau  
Mme G., Gestionnaire en économie familiale  
Mme K., Nettoyeuse en bâtiment  
Mme L., Employée de commerce  
Mme P., Assistante dentaire  
Mme S., Employée de commerce  
  
M. A., Maçon  
M. B., Informaticien  
M. C., Polisseur  
M. C., Cordonnier  
M. de A., Polisseur  
M. D., Polisseur  
M. D., Sommelier  
M. G., Polisseur  
M. M., Maçon  
M. P., Maçon  
M. W., Gestionnaire en logistique

## **Aux conseillères et conseiller en formation de Qualifications<sup>+</sup>**

Mme Romaine Borgeat  
Mme Nathalie Pervangher Bellego  
M. Daniel Zwahlen

## **Au responsable du dispositif Qualifications<sup>+</sup>**

M. Grégoire Evéquo, Directeur à la direction générale de l'OOF



# Table des matières

<b>Introduction</b>	1
<b>Méthodologie</b>	3
<b>Qu'est-ce que la non-qualification?</b>	5
1. Les enchaînements dans les parcours de vie des personnes concernées	5
a. Des parcours scolaires généralement inachevés	
b. L'entrée précoce sur le marché du travail	
c. Les emplois précaires, les ruptures et le chômage	
d. L'apprentissage sur le tas et la demande de formation	
e. Les barrières liées à la fonction et au niveau de scolarisation	
2. Les multiples sélectivités à l'égard des «non qualifiés»	7
3. L'étroitesse de la définition	8
<b>Comment les candidats sont-ils arrivés aux portes de l'Office?</b>	11
<b>Pourquoi sont-ils venus?</b>	13
<b>Qu'attendent-ils de Qualifications<sup>+</sup>?</b>	15
<b>La reconnaissance et la validation des acquis : la pierre angulaire du dispositif</b>	17
<b>Les effets de Qualifications<sup>+</sup></b>	21
1. Sur le rapport à la formation	21
2. Sur le plan professionnel	21
3. Sur le plan personnel	22
4. Sur le plan de la citoyenneté	23
<b>Conclusion</b>	25
<b>Notes, références et bibliographie</b>	27

Le générique masculin est utilisé dans le présent document dans le but d'alléger le texte, et ce, sans aucune discrimination.





# Introduction

En 1997, la Commission externe d'évaluation des politiques publiques (CEEPP) publiait à l'adresse du Conseil d'État genevois un rapport circonstancié sur la politique de formation des « personnes actives non qualifiées ». Les constats, relayés depuis par d'autres analyses, sont sans appel: le problème des **travailleurs non qualifiés** et de leur **accès** à la formation professionnelle continue reste lancinant, comme en témoignent régulièrement les statistiques.

Or il est aujourd'hui démontré qu'il existe une relation entre « sous-qualification » et chômage. L'importance de la formation continue pour lutter contre le chômage étant connue du monde politique, il lui revient donc de définir une stratégie et mettre en œuvre un dispositif – en d'autres termes de combler une réelle lacune en la matière.

Compte tenu du nombre élevé de personnes actives non qualifiées dans le canton de Genève, la CEEPP constate un très faible recours à l'Article 41 de l'ancienne loi sur la formation professionnelle. Parmi les hypothèses émises pour l'expliquer figurent notamment celles de l'analyse et de la prise en compte des besoins spécifiques de ce public cible. La politique en matière d'utilisation de l'Article 41 n'étant pas suffisamment affirmée, il est préconisé de prendre des mesures pour le rendre plus attractif.

C'est dans ce contexte qu'est né en 2001 le dispositif « Qualification 41 », devenu depuis « **Qualifications<sup>+</sup>** », dont la mise en œuvre et l'évaluation sont confiées à l'Office d'orientation et de formation professionnelle (OOF) du Département de l'instruction publique (DIP) <sup>[1]</sup>.

Qualifications<sup>+</sup>, conçu pour les personnes non qualifiées mais expérimentées, articule dans une seule et même logique les conditions susceptibles de garantir l'accessibilité du dispositif à son public cible: d'abord, la démarche est **gratuite** pour les participants. Ensuite, elle est **fondée, littéralement, sur la reconnaissance et la validation des acquis** pour l'obtention d'une **qualification professionnelle**, le Certificat fédéral de capacité (CFC): cette conception est innovante; la plupart du temps, les bilans de compétences et la validation des acquis sont des procédures autonomes, indépendantes de la qualification professionnelle.

En appuyant le dispositif sur un processus de reconnaissance – la polysémie du terme est ici tout à fait intéressante –, Qualifications<sup>+</sup> a opté pour une articulation étroite de la reconnaissance individuelle, de la reconnaissance professionnelle, de la reconnaissance institutionnelle et de la reconnaissance sociale: ce faisant, elle œuvre sur plusieurs tableaux et offre un dispositif dont la pierre angulaire se veut particulièrement bien adaptée aux « personnes actives non qualifiées ».

A la lecture des analyses successives des politiques de formation pour les publics peu ou pas qualifiés mises en place dans les différents cantons<sup>[2]</sup>, il apparaît que Genève se distingue désormais en la matière. Il faut souligner également que la mise en œuvre de cette **expérience innovante** s'inscrit dans un canton où la formation continue constitue une **priorité politique** soutenue par une **tradition forte du partenariat social** (Evéquo 2002)<sup>[3]</sup>. Elle le rapproche ainsi des grandes tendances aujourd'hui à l'œuvre à l'échelle européenne dans le développement d'une politique de **l'Apprentissage tout au long de la vie**<sup>[4]</sup>.

Les statistiques produites par l'OOF démontrent que les personnes non qualifiées, c'est-à-dire ne disposant d'aucune qualification professionnelle<sup>[5]</sup>, forment effectivement le public majoritaire de Qualifications<sup>+</sup>. Les résultats obtenus sont donc pour le moins clairs – pour ne pas dire spectaculaires, au vu du nombre toujours croissant de candidats.

Après deux ans d'expérience, le DIP a commandé une étude afin de vérifier l'hypothèse qui a prévalu dans la conception du dispositif: pour accroître l'accessibilité à la formation professionnelle continue des publics non qualifiés, il faut coupler la qualification à la reconnaissance des acquis.

Les recherches portant sur les effets (souvent compris comme impact sur le retour à l'emploi) des formations suivies par des chômeurs et demandeurs d'emploi non qualifiés sont relativement nombreuses; beaucoup plus rares – et notamment en Suisse – sont celles, telle la présente, consacrées aux effets objectifs et aux perceptions subjectives de la reconnaissance et de la validation des acquis, de la formation et de la qualification sur les travailleurs non qualifiés entrés dans un dispositif de formation qualifiante.

Le problème de la relation des publics non qualifiés à la formation soulève un certain nombre de questions, notamment celle de la définition de la population cible et celle de son accessibilité à la formation qualifiante: peut-être convient-il, pour tenter d'y répondre, de bien comprendre la

manière dont les travailleurs dits «non qualifiés» décrivent la relation qu'ils entretiennent avec la formation, la représentation qu'ils s'en font – et plus particulièrement de la formation qualifiante –, et ce qu'ils peuvent en attendre.



## Méthodologie

L'objectif de l'étude ainsi défini (et circonscrit), il est bien évident que ce sont les personnes concernées qu'il fallait interroger. **La parole aux acteurs**: ainsi pourrait-on résumer la méthodologie appliquée.

Ont ainsi eu lieu, au printemps 2003, 13 entretiens semi-directifs (2 collectifs – 11 individuels) avec dix-neuf personnes: 11 hommes et 8 femmes. Dans les statistiques 2002 de l'OOFP concernant les participants à la démarche Qualifications<sup>+</sup>, les femmes sont nettement majoritaires (58 %<sup>[6]</sup>). Pour les autres critères, l'échantillon est bien représentatif des statistiques de l'OOFP en ce qui concerne les métiers, les nationalités, les tranches d'âge, les années d'expérience validées<sup>[7]</sup>.

En ce qui concerne les niveaux de qualification<sup>[8]</sup>, l'échantillon est également tout à fait représentatif

du public visé par la politique mise en place par le DIP via l'OOFP. Dix-sept des dix-neuf personnes rencontrées n'ont eu droit à aucune dispense, autrement dit n'ont pu justifier de formation reconnue ou achevée.

En raison de la faiblesse numérique de l'échantillon construit pour la présente étude, celle-ci se veut indicative et qualitative; une validation mériterait une recherche plus approfondie, fondée sur un échantillon plus important<sup>[9]</sup>. Toutefois, même basé sur un nombre restreint d'entretiens, l'objectif est atteint: en donnant la parole aux personnes directement concernées, il est possible de mettre en lumière des données souvent occultées par les approches plus globales, et d'identifier les éléments pertinents dans le développement d'actions de formation pour les personnes non qualifiées inscrites dans un parcours de qualification.





## Qu'est-ce que la non-qualification ?

**N**on qualifiées, toutes les personnes rencontrées ne sont au regard de la définition officielle. Mais qu'en est-il vraiment ?

Deux personnes seulement sur les dix-neuf de l'échantillon ont obtenu une dispense; les autres n'ont pu justifier d'une quelconque formation reconnue. Parmi elles, treize (dont douze d'origine étrangère) n'ont suivi que tout ou partie de l'école (post)obligatoire; elles sont sans aucune formation et *a fortiori* qualification professionnelles, donc effectivement non qualifiées. Mais les choses sont plus complexes qu'il y paraît: une personne d'origine étrangère est au bénéfice d'une formation professionnelle non reconnue en Suisse; plusieurs ont suivi des formations non reconnues au titre d'une qualification professionnelle: toutes les formations internes aux entreprises, mais aussi certification cantonale ou diplômes d'écoles privées<sup>[10]</sup>; quelques-unes ont entamé sans les achever des formations de niveau secondaire supérieur: elles sont «semi-qualifiées»; une personne, titulaire d'un CFC dans une filière de formation et une profession disparues, est dé-qualifiée.

Trois dimensions sont en fait à retenir dans la construction de la non-qualification: les enchaînements successifs dans les parcours de vie des individus, la sélectivité du marché de l'emploi et de la formation continue à l'égard des personnes concernées et l'étroitesse de la définition.

### 1. Les enchaînements dans les parcours de vie des personnes concernées

#### a) Des parcours scolaires généralement inachevés

Les premiers contacts avec le système éducatif se sont soldés, pour la plupart des personnes rencontrées, par l'abandon.

La manière dont sont formulées les relations à l'école sont contrastées: les hommes expriment en effet plus souvent que les femmes un sentiment négatif dans leur relation à l'école mais, en général, ils ne font pas référence à l'échec scolaire; ils ont quitté l'école, pourrait-on presque croire, de leur propre chef: «*J'ai arrêté, j'en avais marre*».

Les femmes livrent des souvenirs témoignant d'une

implication plus forte, mais font état de difficultés d'apprentissage, et, hormis deux exceptions, parlent plus fréquemment de leurs échecs, répétitifs et finalement sélectifs; elles ont, semble-t-il, plus souvent été rejetées par l'école: «*Je me donnais de la peine, mais j'y arrivais pas; j'ai pas eu mon diplôme...*»

Quoi qu'il en soit, il n'y a pas eu rencontre entre les premières esquisses de leur projet de vie et l'institution scolaire censée fournir les jalons de base.

#### b) L'entrée précoce sur le marché du travail

«*J'ai commencé ce métier quand j'avais 14 ans !*»

«*A 16 ans, j'ai commencé à travailler dans le bâtiment.*»

Presque toutes les personnes interviewées ont été absorbées très jeunes par le marché du travail, alors moins regardant sur les qualifications.

«*Et bon, à ce moment-là, il y avait du travail, on allait travailler, hein, on changeait de travail comme de chemise à ce moment-là, c'était facile !*»

#### c) Les emplois précaires, les ruptures et le chômage

«*J'ai ramé! J'ai ramé! J'ai fait tous les petits boulots possibles et imaginables...*»

«*Depuis que je suis en Suisse, j'ai travaillé dans un hôtel comme plongeur, après comme serveur, après comme maître d'hôtel. Bon, je me suis débrouillé jusqu'au permis C. Après, j'ai le permis C, j'ai pris un travail mieux.*»

«*A 16 ans, j'ai travaillé dans l'usine, puis après dans la vente. J'ai travaillé dans les tea-room, puis j'ai travaillé à La Poste, puis je suis retournée comme vendeuse, et retournée à La Poste...*»

L'école abandonnée ou terminée, le travail les occupant largement et assurant leur survie économique, ce sont ensuite pour beaucoup des événements de la vie qui les ont privés de toute possibilité de reprise ou de continuation de leur formation: émigration, accidents, ruptures de toutes sortes, et bien souvent, pour les femmes, le mariage et les maternités... La majorité, hommes et femmes confondus, a changé plusieurs fois d'activité et/ou

d'employeur. Les parcours professionnels, souvent jalonnés d'emplois hétéroclites et précaires, sont ainsi fréquemment faits d'alternance chômage/travail<sup>[11]</sup>.

*«J'ai eu des suppléances. Je travaillais comme secrétaire, n'ayant pas pu trouver à l'époque de poste d'enseignante. J'ai commencé à travailler dans l'édition; de là, je me suis mise à faire du secrétariat en publicité; et puis, bon, la conjoncture... J'ai été au chômage.»*

*«J'ai fait deux ans de chômage.»*

#### **d) L'apprentissage sur le tas et la demande de formation**

*«Moi, je connaissais rien du tout, il y a presque 17 ans, quand je suis arrivée dans l'entreprise: je ne savais pas ce que c'était de tenir un bracelet dans les mains. Donc j'ai appris tout sur place. J'ai appris le satinage, le polissage, l'avivage...»*

*«J'avais jamais fait la théorie! En travaillant tous les jours dans un atelier de bottier-orthopédiste, on sait ce que c'est un orteil, on sait ce que c'est un muscle, on sait ce que c'est un tendon, mais on le sait parce qu'on doit lire des maquettes, des projets, mais pas parce qu'on l'avait étudié.»*

La manière dont les «non qualifiés» décrivent la production de leurs savoirs professionnels et la relation ou la représentation qu'ils se font de la formation de type académique, le discours sur la manière dont ils ont appris leur travail, leur poste ou leur fonction, est souvent déconnecté des connaissances scolaires, jugées presque systématiquement inutiles pour exercer l'emploi qu'ils occupent.

*«Ça va servir à rien, parce qu'en principe, c'est pas nous, c'est toujours les patrons, l'ingénieur, ou l'architecte qui vont travailler avec ces choses-là.»*

*«Mais si on regarde bien, des fois, la théorie, c'est pas la même chose que la pratique. La théorie, c'est du bla-bla-bla, mais après coup, la pratique, c'est différent.»*

Toutefois, si presque toutes les personnes interviewées explicitent que, pour elles, leur formation s'est appuyée sur l'expérience directe du travail, beaucoup disent que cette «formation sur le tas»

a éveillé chez elles – même confusément – le désir de formation plus formelle. Mais rares sont celles qui ont pu ou su formuler leur demande et obtenir ce qu'elles réclamaient. Et il apparaît ici une corrélation très claire entre le niveau de formation initiale et l'accès à la formation continue: plus le premier est faible, plus le second est limité. **Mais cela ne saurait signifier que les «non qualifiés» sont par définition non demandeurs de formation: beaucoup étaient demandeurs et n'ont pas reçu de réponse.**

*«Dans le nettoyage, on vous donne un balai, mais un crayon, ça non... C'est dommage, quand même...»*

*«J'étais demandeur de formation, mais mon employeur n'avait rien à m'offrir...»*

*«Mais j'ai pas suivi de formation, à part le cours qu'on est en train de finir. Ils avaient pas offert de cours, avant.»*

#### **e) Les barrières liées à la fonction et au niveau de scolarisation**

*«Et puis, arrivé à un moment, et bien, il y a le plafond. Parce qu'en interne, il y a des barrières qui ont été mises. On vous dit: «Et bien voilà: vous êtes rentré en tant qu'uniformé dans l'entreprise... Pour aller à l'étage supérieur, c'est des places de cadres... Mais en fait, c'est en fonction des influences internes.»*

Nous constatons des relations de dépendance avec la hiérarchie et la conscience d'une forte barrière entre les groupes, qui contrecarrent souvent toute stratégie d'évolution professionnelle, et ce d'autant plus que le niveau de reconnaissance par l'entreprise est faible.

*«Mon entreprise ne me reconnaît pas! Mon entreprise, bien que j'aie mon CFC [...] que j'ai fait avant, mon entreprise me reconnaît comme une personne qui n'a pas de CFC, donc je suis au même niveau qu'une personne qui n'a pas de formation! Elle les considère comme ça. C'est le discours qui est donné. Aucune reconnaissance des connaissances, ni rien... C'est comme ça. C'est la réalité.»*

Ce positionnement nourrit régulièrement une dua-

lité entre identité sociale virtuelle d'exclu et une identité sociale réelle de salarié exécutant (Dubar 2000<sup>[12]</sup>).

*«Mais on a pas la possibilité de monter très haut, un polisseur, c'est un polisseur... Il a pas la possibilité d'aller plus haut. Mais ça dépend de l'entreprise, parce que c'est eux qui commandent, c'est pas nous... »*

Le constat est donc clair : selon la **fonction** qu'on occupe, on n'est pas stimulé, et il apparaît que tout, aujourd'hui, tend à renforcer le **poids de la formation scolaire initiale**, y compris pour l'accessibilité à la formation continue.

N'ayant pas eu de formation professionnelle initiale, n'ayant qu'exceptionnellement bénéficié de formation continue, étant fortement assujettis à leur poste ou à leur fonction, et n'ayant que peu d'espoir d'évolution professionnelle, la perspective professionnelle la plus raisonnable qu'ils puissent concevoir est de durer dans leur emploi et survivre dans leur entreprise. Mais ils sont bien obligés désormais d'envisager que celle-ci puissent les licencier.

*«Je suis très-très-très bien où je suis. Mais je me dis que ça peut peut-être ne pas toujours durer : il peut y avoir quelque chose qui fait que je dois partir ou je sais pas... »*

*«Mais même dans l'entreprise, on sait jamais, s'il y a quelque chose qui se passe, elle va garder d'abord les gens qualifiés. Je pense ça. Au niveau de l'économie, ça bouge aussi, et ça peut arriver n'importe quand... »*

Cette insécurité croissante renforce la valeur essentielle, plus sûre désormais que la stabilité, de la maîtrise du travail acquise par l'expérience. Dès lors l'identification à la profession, plus importante que l'identification à l'entreprise, passe par la qualification, qui légitime l'appartenance professionnelle et offre une plus grande sécurité en cas de mobilité – voulue ou forcée. Du coup, un vecteur de reconnaissance réside dans la qualité du faire, la perception de leur propre compétence professionnelle, et la validation de celle-ci par le biais de la certification décernée par l'État.

*«Bon, la pratique, je sais la faire, hein ? Sur la pra-*

*tique, je prends n'importe qui ! »*

*«Je vais l'avoir, mon CFC. Je vous amène mon CFC, je le pose sur la table, et puis je vais voir si le CFC est capable de faire des chaussures. Si c'est le CFC qui les fait ou si c'est mes mains ! »*

## **2. Les multiples sélectivités à l'égard des «non qualifiés»**

Relevant d'un enjeu social et politique, le concept de «non qualifié» renvoie à la convergence d'une double sélectivité (Dubar 2000) :

- sur le marché de l'emploi, d'une part,
  - un processus de **rejet de l'appareil productif** qui rend particulièrement vulnérables les salariés non qualifiés et d'un niveau de formation générale peu élevé ; cette réalité est bien connue des personnes que nous avons rencontrées ; elle est à imputer principalement à une politique de réduction des coûts :
- un processus de **sélectivité à l'embauche**, qui privilégie la qualification au détriment de l'expérience, des savoir-faire et des compétences développées par la pratique ; les personnes de notre échantillon qui ont connu le chômage ne peuvent qu'en attester :

*«Parce que j'étais passé plusieurs fois chez lui pour lui demander de l'emploi, il m'avait dit : «Écoute, t'es pas qualifié, je sais que tu as travaillé comme bottier-orthopédiste, mais t'as aucun diplôme, mais moi j'aimerais trouver quelqu'un qui soit qualifié.» »*

*«Et puis, avec mon diplôme, si je vais dans le privé, ça marche. Il y a qu'à l'État de Genève que ça fonctionne pas. Je m'étais présenté dans plusieurs boîtes, avec mon diplôme, ils me disaient : «Ah oui, c'est bien reconnu», mais c'est l'expérience que j'avais pas !!! Pas d'expérience dans le*

*privé, et pas de papier à l'État! C'est pas facile, hein?»*

- et d'autre part, sur le marché de la formation, un processus de **sélectivité engendré par une politique et une offre de formation inadaptées**: les conditions d'accès (pré-requis ou coûts par exemple) aux formations, qualifiantes ou non, écartent bien souvent une bonne part de la population à faibles niveaux scolaire et économique. Combien de nos témoins n'ont-ils tout simplement pas pu, pour ces raisons, prétendre à quelle que formation que ce soit...

*«Il y a toujours des cours, dans le journal [syndical]. Il y en a qui sont payants, d'autres pas. Les trois-quarts sont payants, mais celui-là, il était gratuit. J'en avais suivi aucun, parce que c'était payant.»*

*«Alors, la gratuité, c'est important. Si j'avais dû payer l'Article 41, j'aurais pas pu. C'est bien simple.»*

### 3. L'étroitesse de la définition

La définition officielle proposée se réfère à la formation professionnelle certifiée dans la branche exercée. Elle ne tient pas compte des compétences acquises par l'expérience, ni des formations internes aux entreprises, ni de qualification obtenue dans une autre branche, dans certaines écoles privées ou dans un autre pays. Une personne formée peut donc se voir dépossédée de sa qualification, dé-qualifiée, et tomber du coup dans la catégorie des «non qualifiés» dans le cas d'une évolution importante – et peu claire pour beaucoup des personnes concernées! – dans sa profession, de par l'évolution de l'organisation du travail et l'instabilité qui en découle dans le paysage de la formation professionnelle.

*«Avant, elle [la formation] n'existait pas, on n'avait pas besoin de formation ou de papier pour ça, maintenant, il y a beaucoup de choses à savoir; et le titre du métier, il change presque chaque année: «Techniciens d'hygiène», etc., bientôt nous serons «Agents polyvalents»...»*

*«Je suis arrivée à la fin de ma formation juste au moment où les études pédagogiques fermaient:*

*donc plus moyen d'accéder à la formation pendant une période assez longue.»*

Force est donc de constater que la formation, qui a acquis une forte légitimité pour la reconnaissance de l'identité sociale, contribue, lorsqu'elle se refuse à prendre en compte les acquis de l'expérience, à ce que des populations en situation d'exclusion relative, notamment professionnelle, se trouvent de surcroît confrontées à une exclusion scolaire, et partant, sociale.

Tout autant si ce n'est plus qu'absence de qualification, il y a donc **absence de reconnaissance(s)**.

Et sans reconnaissance de leur expérience professionnelle, ces personnes se vivent comme invisibles – «Avant, on ne me voyait même pas», «transparents» –, «déconstruits»; rejetées dans la catégorie des «sans papier: sans abri»; les expériences, les compétences accumulées constituent comme «une collection de briques, mais pas terrassées, pas sur un terrain stable et plat.»

*«Ma base de données n'était utile qu'à moi...»*

Les ingrédients qui composent la non-qualification sont donc multiples et de natures diverses. Une chose paraît sûre: les personnes dites «non qualifiées» sont de fait révélatrices d'un bas niveau de reconnaissance de qualification, lequel signifie certes la situation dans la classification hiérarchique des emplois occupés mais ne saurait en aucun cas faire état des compétences des individus concernés. Il apparaît ainsi clairement qu'il est essentiel de récuser aussi bien la réduction des individus à des statuts d'emploi et à des niveaux de formation que le concept de non-qualification, parce qu'ils sont tous deux fondés sur un déni complet des compétences acquises par les individus.

*«Je peux difficilement demander un salaire qui corresponde aux qualifications que j'ai réellement. Et en plus de mes expériences de vie! Enfin, je veux dire, vous passez 14 ans à travailler dans votre bureau, avec des outils bureautiques toujours un peu plus perfectionnés chaque fois que vous changez d'endroit, vous apprenez quand même à vous débrouiller! En l'occurrence, je suis capable de faire des choses qui sont, je dirais, «extra employée de commerce», mais très utiles pour faire tourner une entreprise!»*

*«Moi, j'ai jamais fait gestion, j'ai jamais fait téléphoniste, j'ai jamais appris le secrétariat, j'ai appris sur le tas, mais c'est pas ce qui m'a empêchée – pendant 21 ans! – d'avoir le commerce, et en plus de ça d'avoir les enfants! J'ai jamais eu de bonne, j'ai jamais eu de cuisinière: j'ai toujours su compléter le tout!»*

Il apparaît donc avec force que la définition même de «non qualifié» pose centralement la question de la **reconnaissance**. Et que si la réponse pertinente est la qualification, elle n'a de sens que si elle repose sur la reconnaissance des acquis de l'expérience.

Tout démontre combien le qualificatif de «non

qualifié» recouvre une grande diversité de réalités et s'avère très souvent excessivement réducteur; il serait donc plus correct – et surtout plus positif – de parler de situation de non-qualification plutôt que de personnes non qualifiées: une situation est toujours moment d'une histoire, et surtout, elle n'est jamais un absolu, elle est transitoire et permet de reconnaître la personne dans ses capacités plutôt que dans ses manques (Alpern 1997<sup>[13]</sup>).

Et, au niveau des discours plus généraux, il serait judicieux de préférer le terme de politique de re-qualification, indiquant ainsi que l'on se place d'emblée dans une perspective de reconnaissance des acquis (Bourgarel 1997<sup>[14]</sup>).





## Comment les candidats sont-ils arrivés aux portes de l'Office ?

*«J'ai dit:«Ah bon?» Je savais même pas que ça existait!»*

On sait que parmi les publics cibles de la formation, les non qualifiés sont parmi les plus difficiles à atteindre. D'une manière générale, il apparaît que, malgré leur importance sociale et économique, les offres de formations pour les non qualifiés sont le plus souvent **mal connues** (et pas seulement des destinataires eux-mêmes...). La question de l'information et de la promotion des offres de formation est donc déterminante et il importe de savoir comment ces personnes ont appris l'existence de Qualifications<sup>+</sup>.

Les initiatives et démarches individuelles «spontanées» sont pour le moins rares: la quasi-totalité des personnes rencontrées a été institutionnellement **orientée** vers l'OOF et Qualifications<sup>+</sup>.

*«L'entreprise a entrepris les démarches, j'ai connu Qualification 41 comme ça. Et après, de fil en*

*aiguille, avec les contacts, on sait que ça existe.»*

*«Ils [les employeurs] nous ont proposé. C'est eux qui nous ont appris que ça existait, ils nous ont conseillé de faire, mais ils ont pas poussé. On est volontaire: «Si tu veux faire, tu fais; si tu veux pas le faire, tu fais pas». Chacun son choix.»*

Pour la grande majorité des personnes rencontrées, le rôle de l'information directe (principalement dans le cadre de séances collectives organisées par les employeurs, parfois par les conseillers ORP ou RMCAS, plus rarement par la publicité faite par les syndicats<sup>(15)</sup>) et du bouche à oreille (entre collègues et/ou amis) s'avère déterminant: l'existence d'un réseau, qu'il soit professionnel ou privé, est indispensable. On peut en conclure que pour les personnes au réseau relationnel fragile, l'absence de relais restreint l'accès à l'information et donc au dispositif.





## Pourquoi sont-ils venus ?

*«Pour avoir le papier !»*

*«Pour avoir quelque chose de reconnu par l'État !»*

Est clairement à écarter comme motivation principale la question du salaire : rares sont ceux qui disent simplement vouloir améliorer leur niveau de vie. Pour autant, cela ne signifie pas que le salaire ne joue aucun rôle, mais cette question semble dépendre de l'employeur, et les pratiques sont en la matière très diverses.

C'est donc pour la **qualification** qu'ils sont venus.

Les motivations les plus couramment citées font donc référence premièrement à la certification, puis à ce qui peut en découler : la sécurité de l'emploi (consolidation dans l'entreprise), à l'employabilité (en cas de mobilité voulue ou forcée), à la mobilité (interne, externe ; horizontale, exceptionnellement verticale), mais aussi à l'identification professionnelle, au salaire correspondant : c'est la **reconnaissance professionnelle** qui est ici recherchée.

*«Pour avoir cette reconnaissance. Surtout cette reconnaissance.»*

*«On a au moins une reconnaissance, on a un CFC. Je suis conscient de ce que je sais, de ce que je connais, et ça a été reconnu par quelqu'un.»*

*«Il y avait un manque de cohérence avec l'environnement... J'ai posé mon paquet en disant : «Bon, et bien voilà : moi, j'ai tout ça, je peux pas en faire grand-chose» – parce que j'avais même fait des recherches pour savoir si les certificats que j'avais obtenus en entreprises avaient des équivalences, même des équivalences américaines, et non : il aurait fallu que je refasse encore des cours... Je veux dire : j'avais rien qui collait juste, face à face, avec quelque chose d'autre ! Et puis, quelque part, moi, personnellement, ça me posait une espèce de problème de reconnaissance.»*

Les motivations personnelles démontrent un besoin, très fort, quasi existentiel et communément partagé, de re-construction identitaire : dans le triple sens de se reconnaître, de faire reconnaître ses savoirs acquis de l'expérience, et d'obtenir la **reconnaissance sociale** que confère la qualification professionnelle.

Reconnaitances au pluriel donc, car situées à divers niveaux : reconnaissance personnelle jusqu'ici fragile ou fragilisée parce qu'ignorée ou déniée, reconnaissance de l'expérience professionnelle jamais validée, reconnaissance d'un titre décerné par l'État. Tous insistent sur le fait que cette démarche est prioritairement pour eux-mêmes ; ils expriment fortement le besoin de prouver quelque chose, à leurs propres yeux aussi bien qu'à ceux des autres : c'est leur image, leur identité qui est en jeu. Doublement non reconnus (pas de qualification, pas de reconnaissance de leurs compétences), ils cherchent, à travers l'adéquation à la norme de la qualification, la reconnaissance de ce qu'ils sont déjà.

Et il apparaît clairement, dans les entretiens, que le bilan et la validation des acquis sont la clé d'entrée indispensable dans la démarche qualifiante pour les travailleurs non qualifiés : il leur est littéralement impossible d'imaginer pouvoir accéder ou devoir se plier à une formation qualifiante longue, pour des raisons de coûts notamment, mais aussi pour des raisons de disponibilité objective tout autant que subjective...

*«Je l'aurais pas fait s'il avait fallu refaire 3 ans d'études...»*

*«Retourner à l'école, c'est difficile, ça fait un peu peur.»*

*«Ça m'emmerdait un peu parce que je voulais pas retourner à l'école !»*





## Qu'attendent-ils de Qualifications+ ?

Or ce processus identitaire manifeste dans la démarche de qualification n'est possible que par la reconnaissance officielle du papier, **et le seul garant en est l'État**, dont le rôle ressort avec force dans ce contexte.

*«Le rôle de l'État, il est important !»*

*«Je voulais quelque chose qui soit reconnu. Avoir quelque chose de reconnu. De reconnu par l'État.»*

*«Je pense que c'est une bonne chose que l'État a créé cela pour les gens qui n'ont pas de qualification, qui n'ont pas eu l'opportunité d'avoir les qualifications professionnelles avant, ils ont la chance, même à un certain âge, de l'avoir, et c'est tellement important !»*

Quand elles sont correctement informées et soutenues, les personnes non qualifiées s'engagent dans une formation qualifiante, et ce grâce une procédure clairement balisée, débutant par la reconnaissance et la validation des acquis, et **débouchant sur la qualification**. Et c'est précisément une des forces de Qualifications+ que d'avoir couplé la reconnaissance et la validation

des acquis avec une qualification professionnelle, plus «marchandable» sur le marché de l'emploi. C'est probablement ce qui fait son attractivité, et sa grande force pour maintenir en formation un public non qualifié et de surcroît non familiarisé à la formation continue.

Nous pouvons ainsi relever que la perspective de la qualification est une condition *sine qua non* de l'entrée dans la procédure: sans l'obtention de la qualification, les personnes non qualifiées ne viendraient pas. L'inverse est également vrai: sans validation des acquis, elles ne s'inscriraient probablement pas dans la procédure de qualification. On voit donc l'importance de ces deux éléments dans un seul et même dispositif, placé sous la responsabilité d'une instance indiscutablement légitime.

L'écrasante majorité des personnes interviewées témoigne donc du fait qu'elles ne sont pas venues pour la formation, mais bel et bien pour la qualification dans un processus de reconstruction identitaire, et que seules les **modalités** particulières qui leur étaient offertes les ont incitées à se former. Ces modalités particulières se trouvent être le bilan de compétences et la validation des acquis.





## La reconnaissance et la validation des acquis: la pierre angulaire du dispositif

Le premier constat intéressant à relever est que la plupart des personnes a regroupé dans **un seul tenant** le bilan et la validation des acquis, identifiant spontanément l'articulation entre les deux éléments d'un même tout, étape première dans la démarche de qualification professionnelle.

Or il se trouve qu'il y a une différence entre ces deux éléments. Le premier est strictement lié à l'individu et procède d'une reconnaissance personnelle. Celle-ci cependant est insuffisante, pour l'individu lui-même, qui cherche, in fine, la reconnaissance institutionnelle et sociale. En mariant ces éléments distincts mais si bien assortis, les personnes rencontrées non seulement disent clairement **leur besoin** mais font également preuve de **bon sens**: c'est comme si elles avaient compris, mieux que quiconque, que c'est dans une logique de complémentarité que doivent se penser les dispositifs de validation et de certification, et non plus dans une logique de cloisonnement, génératrice d'une complexité croissante qui rend illisibles les dispositifs, de coûts parasites qui se répercutent sur les budgets de l'État, de l'entreprise et des ménages, et de désillusions sociales face à des certifications n'ayant aucune valeur d'échange sur le marché du travail (Bonami 2000<sup>[16]</sup>).

« De faire le bilan, c'est un truc à nous. »

« C'est à moi ! »

Ces expressions sont très significatives de ce qu'est réellement le bilan de compétence, étape clé de la démarche, premier pas vers la reconnaissance de ce que la personne sait et sait faire, et ainsi impulsion première dans le processus de qualification. Elle dit aussi l'appropriation qui a lieu, la responsabilité individuelle – accompagnée et soutenue<sup>[17]</sup> ! – de la reconnaissance de ses propres savoirs, et la singularité de ce processus.

Le bilan offre souvent, par le travail d'explicitation et partant d'appropriation de ses savoirs, l'occasion d'un retour sur soi-même, non seulement sur ses expériences professionnelles, mais également sur ses propres forces et faiblesses, sur son parcours de vie.

« Ça m'a fait repenser toute ma vie, de l'école primaire jusqu'à aujourd'hui. »

Chacun manifeste le besoin de dire sa vie, bien

plus que sa non-qualification. Et chacun ressort de l'exercice avec une **assurance** réaffirmée, et partant une **dynamique** nouvelle.

« Le bilan m'a donné la « pêche » ! »

« C'est vraiment une spirale : mon ami, il disait que c'était une « spirale vertueuse »<sup>[18]</sup>, il disait comme ça. Mais je crois que ça m'a réveillée. »

Et chacun s'ose alors à exiger la validation des compétences acquises de l'expérience. **La porte est ainsi ouverte à la formation et à la qualification.**

Il ressort avec force des témoignages que le bilan de compétences et la validation des acquis sont bel et bien la clé d'entrée en formation, en particulier pour ces publics qui se reconnaissent et à qui l'on reconnaît enfin des savoirs, sur lesquels en construire de nouveaux.

« Parce qu'au bout de vingt ans, il faut être réaliste, au bout de vingt ans qu'on fait le même métier, on le connaît, le métier ! Donc c'est pas la peine de demander à quelqu'un, un maçon de faire un mur, un cordonnier de réparer une chaussure, ça je sais la faire ! Mais la culture générale, comme on a toujours travaillé, on n'a jamais fait l'école en Suisse... Je trouve que c'est beaucoup plus intéressant la façon actuelle, de passer par la culture générale qui apporte beaucoup plus, qui peut apporter aussi bien sur le plan pratique et professionnel. En ce moment par exemple, on est en train de faire le code civil, j'avais jamais fait. Je connaissais, je savais ce que c'était un code civil, mais je m'étais jamais intéressé à ça. Chose que pour quelqu'un qui veut faire un CFC, c'est plus important que faire des cours débiles, pour un maçon par exemple faire un mur, ou moi faire une simple réparation. Je le sais, je fais ça depuis x temps. C'est plus intéressant de faire quelque chose qu'on a jamais fait ! »

« Les points forts, pour ma part, ça été qu'on a plein de compétences qu'on pense pas avoir. Ça nous revalorise. Ça nous encourage, aussi. C'est sûr que quand vous avez des acquis, vous avez pas besoin de faire, vous vous dites : « C'est bien, on va pouvoir continuer ». Si tout d'un coup vous avez des heures et des heures de cours sur des choses que vous savez déjà, vous allez pas continuer la formation, ça, c'est sûr ! »

Nés de l'idée au fond simple mais pertinente que la formation continue ne prend sens que lorsqu'elle permet aux individus non pas de réapprendre ce qu'ils savent déjà mais bien d'apprendre des choses qu'ils ne connaissent pas, les bilans contribuent donc à économiser un ré-apprentissage des acquis antérieurs, à condition que la preuve de leur acquisition soit apportée (Liétard 1997, 2000, Colardyn 2003<sup>[19]</sup>). Au niveau institutionnel, le bilan ne validant pas, il n'est que la première étape vers la reconnaissance institutionnelle; celle-ci passe par la validation (Attestation cantonale de qualifications) puis par les mécanismes liés à la certification officielle CFC (cours → examens). C'est en cela que **l'articulation de ces étapes successives est indispensable**: recherchant la qualification, les individus suivent un continuum de la reconnaissance individuelle à la reconnaissance sociale. Cela explique pourquoi, après avoir reçu leur attestation cantonale, aucune des personnes interviewées n'a arrêté la procédure; bien au contraire, clairement identifiée comme une étape, symboliquement importante, la remise des attestations cantonales de qualifications les a encouragées à continuer, mais n'a jamais servi d'alibi pour s'en contenter.

*«J'étais bien au clair sur les compétences que j'avais. J'avais au fond de moi, disons, pas la certitude, mais la conviction que la matière je la connaissais. Donc la validation, pour moi, c'était une étape, c'était pas l'objectif final, c'était une étape pour avoir ce CFC.»*

*«Moi, avoir une attestation qui montre toutes les compétences qu'on a dans le métier, et bien, ça m'a fait plaisir! En plus, ils ont fait une verrée pour nous remettre cette attestation! Moi, j'ai trouvé très bien, et très sympa! Et vraiment, ça m'a fait plaisir de recevoir ça! Et puis me dire qu'il manquait un tout petit truc pour avoir le CFC, et je me suis encouragée encore plus à aller le chercher!»*

Cette reconnaissance-là est bienvenue, mais insuffisante parce qu'incomplète à leurs yeux. Si la procédure de reconnaissance personnelle est la clé d'entrée dans un processus de reconnaissance institutionnelle, de reconnaissance professionnelle et de reconnaissance sociale, elle n'offre pas la légitimité de la qualification, et il apparaît que l'aspiration à la qualification professionnelle, pour les publics

qui en sont privés, est une quête d'adéquation, de conformation à la norme sociale. Car la qualification est bel et bien un enjeu social, une convention, construite, et mobile. Au cœur d'enjeux individuels tout autant que collectifs, elle concerne aussi bien le monde du travail – ses statuts, son organisation, son accessibilité, sa hiérarchie – que la société – la place qu'on y occupe et la considération dont on y jouit. La qualification est donc quête de reconnaissances et de places (entendu ici au sens de place de travail mais surtout de place dans la société).

Il est important d'insister sur la **valeur différente** accordée par les personnes rencontrées à l'**Attestation cantonale de qualifications** – qui est de fait une attestation des compétences (savoir-faire) acquises en emploi, «*un morceau de CFC*» – et à la **qualification professionnelle décernée par le CFC**, différenciation très révélatrice des ambiguïtés que véhiculent ces termes, en particulier pour les travailleurs non qualifiés, moins armés que d'autres dans la manipulation de concepts parfois ambivalents.

Pendant très longtemps, dans les entreprises, seule la qualification servait de repère. Peu à peu, la référence aux connaissances s'est élargie aux savoir-faire, à l'expérience, à la capacité de résoudre des problèmes dans un contexte de plus en plus changeant: ainsi montaient en puissance le concept et «la logique» de la compétence (Zarifian 1999<sup>[20]</sup>). La qualification cependant reste la norme, d'une part, et d'autre part, elle se distingue fortement de la compétence en ce sens qu'elle est indépendante du contexte, on la possède une fois pour toute et elle est (en principe) acquise et validée en dehors du monde du travail. La compétence, au contraire, est contextualisée, et changeante; et, pour les personnes dont il est question ici, plus difficile à cerner, à dire, à monnayer; reposant sur les épaules des individus, elle est objet de négociation individuelle, au contraire de la qualification, collectivement négociée. Dans la logique de la compétence, les salariés, et particulièrement les moins qualifiés, se retrouvent isolés et affaiblis; à leurs yeux, la qualification est donc beaucoup plus importante parce que plus sûre, plus fiable, que les attestations de compétences.

Par ailleurs, la qualification leur permet de se situer

dans un parcours professionnel cohérent et clair, elle est donc constitutive d'un processus de reconnaissance identitaire – qui s'appuie sur la reconnaissance et la validation des acquis. Elle favorise un sentiment réel d'appartenance – à une profession, à la société – que n'offre pas, à ce niveau, la logique des compétences. En prolongeant leur démarche jusqu'à la qualification, les travailleurs non qualifiés cherchent donc à se prémunir des dangers qui découlent de cette logique, qui sème

encore le trouble dans les discours aussi bien que dans les pratiques.

**Les trois fonctions – bilan, validation, qualification – sont donc à la fois autonomes et liées, et il est important d'en faire ressortir l'étroite articulation, très clairement exprimée par toutes les personnes interviewées dans le cadre de cette étude.**





# Les effets de Qualifications<sup>+</sup>

## 1. Sur le plan du rapport à la formation

Relevons d'entrée de jeu un effet qui n'était pas prévu par les personnes interviewées : le **rapport à la formation** s'est trouvé, pour beaucoup, et en particulier pour ceux qui en ont été le plus privés, assez profondément modifié.

*« Mais apprendre, c'est bien. Parce que ça élève mon niveau, déjà. Ça me fait faire des connaissances. »*

*« Simplement, une personne, elle apprend, elle s'instruit, et c'est un acquis pour elle; intérieur. Moi, c'est ce que je ressens. Un acquis. Cette opportunité d'apprendre des choses qu'on ne soupçonne pas. »*

Le bilan de compétences et la validation des acquis de l'expérience constituent une expérience personnellement **transformante**. Les activités de réflexion et d'auto-analyse qui sont au centre de la procédure débouchent la plupart du temps sur des changements dans la perception de soi. L'identification de savoirs, d'habiletés et de capacités personnelles renouvelle ou renforce la confiance en soi, et du coup devient force motivante. Quelques personnes ont pu commencer, dans cette première étape, et souvent pour la première fois, à se percevoir comme des apprenants. Cette création d'une **« identité d'apprenant »** (Colardyn 2003) est au centre de la validation des acquis de l'expérience, mais elle apparaît plus comme un dérivé, un effet inattendu, de ses objectifs principaux, en tout cas pour les personnes les moins scolarisées, qui n'avaient jamais pu ou voulu songer à ce que la formation pouvait leur offrir. Cette dimension de transformation personnelle figure donc au nombre des effets de la démarche, et il faut constater qu'un rapport différent à la formation, désormais considérée comme accessible, enrichissante et motivante, engendre pour beaucoup des perspectives insoupçonnées à ce propos.

*« La formation est bel et bien un outil de développement personnel, et professionnel. Et Qualification 41 m'a donné envie d'aller voir encore ailleurs, de continuer. »*

Ceci étant, à l'issue de la procédure, les effets estimés d'une formation qualifiante sur les personnes

les moins qualifiées sont multiples et de différentes natures. Nous en retiendrons les principaux, sur le plan professionnel, sur le plan personnel, et enfin, articulation des deux précédents, sur le plan de la « citoyenneté »<sup>[21]</sup>.

*« Sur le plan professionnel, ça a changé quelque chose, bien sûr, dans ma vie personnelle aussi : en général, ça va ensemble. »*

## 2. Sur le plan professionnel

Les modifications de statuts ou de salaires sont très rares voire inexistantes. Les effets sont plus sensibles sur le travail, et notamment sur sa **représentation**.

*« Oui, je suis nettoyeuse, j'en suis fière, je l'assume, c'est mon métier et je le fais bien, je n'ai plus honte, je vois mon métier autrement. »*

*« C'est un métier que j'aime. J'ai trouvé ça une très bonne expérience. En fait, c'est là que je me suis rendu compte en fait que j'avais quand même quelque chose de valide dans les mains, un métier qui est assez valable. »*

Les effets portent à la fois sur les connaissances nouvelles, la maîtrise des consignes de travail et la capacité d'expression. Et il nous plaît encore de signaler ici un effet qui tient à cœur des employeurs, c'est le spectaculaire développement des compétences **d'autonomie** et **de responsabilité**, qui permet de conclure à un réel perfectionnement professionnel des personnes non qualifiées entrées dans un dispositif de qualification.

*« Lire les plans, je savais déjà un peu, mais ça s'est amélioré quand même, et je crois que ça fait plaisir au patron aussi. Mais à nous aussi, parce quand on connaît un plan, si par hasard, il y a le chef qui tombe malade, le lendemain, peut-être on est tout seul ou avec quelqu'un d'autre, mais si on est avec quelqu'un d'autre qui sait encore moins que nous, qu'est-ce qu'on va faire? On va rester là? Bon, si c'est monter un mur, ça va, mais s'il faut le marquer avant, voir le plan et tout ça, c'est quand même quelque chose, c'est bien pour nous, c'est bien pour le patron aussi. Pour moi, ça va me faire plaisir que le chef il me dise : « Bon, tu fais ça, tu fais ça ». Bon, des fois, il trace, et il y en a beaucoup qui vont prendre les mètres, ils vont mesurer où le chef*

*a tracé, mais maintenant, moi, je prends le plan, je coupe toutes mes planches à la mesure selon le plan, et quand j'arrive sur place, j'ai tout comme il faut, c'est quelque chose quand même, on gagne le double ou le triple de temps; ça fait plaisir au patron qui gagne plus d'argent, mais à nous aussi, parce qu'on s'organise mieux dans le travail, on apprend quand même à mieux s'organiser. Et c'est la formation qui nous apprend.»*

Pour autant, les retombées professionnelles de la démarche Qualifications<sup>+</sup> sont en général identifiées comme faibles, en tous cas pour les personnes au plus faible niveau de scolarisation. Ce sont plutôt des projets personnels et non pas des politiques d'entreprise qui se mettent ici en lumière sur le plan professionnel: tout en bas de l'échelle, l'élévation du niveau de qualification est plus une affaire individuelle que collective promue par les syndicats ou par les employeurs. Il en ressort que, comme il n'y a pas grand chose à attendre de ce côté-ci de la qualification, c'est bien au niveau personnel que se fondent et se réalisent les plus grands espoirs<sup>[22]</sup>: c'est pourquoi les effets professionnels sont perçus comme faibles au regard des formidables retombées personnelles et «citoyennes»! Et la question de la reconnaissance se fait ici une nouvelle fois centrale.

*«Quand je l'aurai, le CFC, mes collègues, il faudra plus m'appeler «manœuvre»!»*

*«Je ne sais pas si c'est directement lié ou pas, mais le fait d'avoir une certification, on est plus à l'aise. A quelque part, on a été reconnu par quelqu'un.»*

### **3. Sur le plan personnel**

Les effets les plus manifestes sur le plan personnel sont relatifs à des transformations identitaires, propices à la revalorisation de l'image de soi et à la confiance en soi, et qui génèrent toujours une **dynamique** d'ouverture, de culture, de changement. D'une manière générale, les expressions sont ici très fortes, souvent émouvantes, et se passent de commentaires.

*«Pour moi, c'est ... c'est ... la «Réalisation personnelle»!»*

*«C'est ma valorisation personnelle!»*

*«Je me suis redressée!»*

*«Je suis renforcée!»*

*«Mon identité personnelle s'est révélée.»*

Il n'est pas inutile et dénué d'intérêt de relever des effets spécifiques pour les immigrés et en particulier les femmes, qui sont majoritaires dans Qualifications<sup>+</sup> d'une part et particulièrement discriminés en matière d'accessibilité à la formation continue d'autre part.

*«Quand on est étranger, il faut vraiment un papier pour s'insérer. Beaucoup de femmes étrangères qui arrivent ici sans papier ne peuvent faire qu'une seule chose: le ménage dans des familles; maintenant que cette formation existe, elles auront plus de possibilités.»*

*«Le ménage, on oublie un peu... Mon mari faisait déjà pas mal le ménage. Bon, il fait pas ce que fait une femme, la moitié du temps, mais bon... Je me suis dit: «C'est une année comme ça» et mon mari, il a fait un peu tout ce qu'il faisait pas, et c'est vrai, de ce côté-là, il m'aide pas mal. Et maintenant quand je lui dis: «J'ai des cours, je peux pas faire ça», et bien, il prend sur son temps, et voilà. Je vois les choses autrement. Ça m'a permis d'évoluer. Beaucoup.»*

*«On étudie aussi un peu la constitution suisse. La question, c'est pas de savoir si ça me plaît. Mais je suis intéressé pour savoir... En fait, si vous voulez, je ne m'étais jamais intéressé à ça, mais c'est des choses qui me concernent parce que je vis dans ce pays. Avant j'avais jamais eu l'occasion d'apprendre ça, ou de connaître ça. Maintenant je trouve que ça me concerne, même si je ne suis pas suisse, mais je vis dans ce pays. Mais je veux vraiment en savoir plus que possible. Et je trouve ça beaucoup plus intéressant, avoir quelques petites notions de plus que rien que strictement que ce qu'on fait dans sa profession. Ma profession, je la fais 8 heures par jour. Donc, sans me vanter, je connais un peu mon métier, je veux dire. Mais tout ce qui est culture générale, j'avais jamais fait.»*

Pour tous, tous niveaux de formation confondus, toutes origines confondues, les effets les plus spectaculaires concernent la **re-construction identitaire**, la renaissance de projet, personnel

et/ou professionnel. Il apparaît que la procédure a réellement contribué au renforcement de l'identité pour soi et de l'identité pour autrui de chacune des personnes rencontrées.

*« C'était une voie de sortie alors qu'il n'y avait plus d'horizon. Le côté d'émotions, c'est très important aussi: c'était une expérience de vie très forte; maintenant je suis lancée, j'ai envie de continuer à étudier, pour ma vie personnelle, pour mon entreprise. »*

#### **4. Sur le plan de la citoyenneté**

*« Ça, ça devrait vraiment exister partout, dans tous les pays! Des opportunités comme ça! D'aider aux gens de se sentir quelqu'un! »*

*« Maintenant, j'ai du plaisir à lire les journaux, les pages économiques, parce que je les comprends. »*

*« Pour moi, ça a été un régal: je ne savais rien de la vie civique suisse, je ne savais rien de l'économie, je savais rien du droit, je savais rien de rien. Maintenant, au moins, j'ai quelque chose en moi. C'est génial! »*

Il s'avère donc très clairement que les formations professionnelles qualifiantes garanties par l'État ont une portée **citoyenne**: elles réduisent le sentiment d'exclusion relative, et, en articulant les dimensions culturelles et techniques, elles développent des compétences clés, utiles au « pouvoir-agir » dans la sphère privée aussi bien que professionnelle<sup>[23]</sup>.

Parmi les effets d'une formation qualifiante adaptée aux apprenants non qualifiés, le **bonheur**, tel que le décrivent les personnes rencontrées, est rarement évoqué dans les analyses scientifiques.

C'est sans doute une lacune, car de la reconnaissance enfin octroyée à celles et ceux à qui elle était jusqu'ici déniée découle réellement du bonheur.

*« En tout cas moi, je suis heureuse de ce que j'ai fait, je suis heureuse de ce que j'ai appris. Je le voulais très fort.*

*» Je me sens bien.*

*» Je me sens bien, pour une fois.*

*» Et puis voilà. Il y a rien de plus à dire. »*

*« C'est une histoire qui s'est améliorée au fur et à mesure. Ça a eu un impact réel, une valorisation personnelle. Tout ce qu'on touche, ça devient mieux; ça rayonne! »*

*« Avant, on ne me voyait même pas. Maintenant, on me voit.*

*... Avant, je ne parlais pas. Maintenant, j'aimerais dire à tout le monde combien j'ai été heureuse de faire cette formation! »*

*« Ça a pas changé ma vie mais ça a changé beaucoup de choses.*

*» ... Je n'avais jamais parlé autant de tout ça...*

*J'étais content de vous dire.*

*» Merci de m'avoir écouté si longtemps. Je suis vraiment content.*

*» Merci beaucoup, Madame. Et merci à l'Office. »*

*« Je ressens depuis un immense apaisement intérieur, de la sérénité, et une sécurité pour mon avenir. Depuis que j'ai [obtenu le CFC], tout ça a changé et nous sommes pleinement heureux, et grâce à ce CFC que vous m'avez donné l'occasion d'obtenir, j'ai aujourd'hui la certitude de tout pouvoir garder. Pour ce bonheur, Merci Merci Merci! »*





## Conclusion

**A** l'issue de cette étude sur les effets de la reconnaissance et de la validation des acquis, de la formation et de la qualification sur les publics « non qualifiés », inscrits dans une formation longue et qualifiante, nous pouvons constater que les effets observés sont très diversifiés et très significatifs.

Il apparaît tout d'abord que c'est le **besoin de reconnaissances** qui fonde une réelle dynamique chez les personnes concernées : c'est une stratégie identitaire de reconnaissances qui engendre un besoin de conformation, d'adéquation à la norme sociale, en d'autres termes le besoin de qualification ; celui-ci peut alors engendrer le besoin de formation qui peut à son tour nourrir le désir d'apprendre. Ceci toutefois à la seule condition que cela soit à partir de ce que l'on est et de ce que l'on sait déjà, autrement dit en partant d'une procédure de reconnaissance et de validation des acquis. L'articulation de ces moments est très clairement indispensable pour attirer et maintenir les personnes non qualifiées dans une démarche globale de qualification.

Les effets identifiés portent à la fois sur des connaissances nouvelles, la maîtrise des consignes de travail, le développement de l'autonomie et de la responsabilité individuelle<sup>[24]</sup> : ils débouchent donc sur un perfectionnement professionnel et une amélioration des conditions de travail. Des effets considérables sont également observés en termes de vision positive de l'activité exercée ainsi qu'en termes de reconnaissance et d'identification professionnelles. Il en ressort qu'une meilleure perception de soi au travail conforte une meilleure perception de soi dans son environnement social et engendre souvent une modification du rapport à la formation.

Qualifications<sup>+</sup> démontre ainsi qu'il est possible de relever le pari de **l'accessibilité des publics non qualifiés à la formation**, en intégrant dans un seul et même dispositif, dans un seul et même concept, le bilan personnel de compétences, la reconnaissance et la validation institutionnelles des acquis, une formation dûment orientée et la qualification (sans oublier la gratuité et le cadre légal).

S'il reste des résistances à lever, des points à améliorer, des pistes à explorer, il n'empêche que la procédure a du sens aux yeux de ses destinataires tout comme elle est positive en termes de retombées professionnelles, personnelles et sociales, et qu'elle mérite à ce titre développement et promotion.

En misant sur la reconnaissance – **des compétences et des personnes!** – Qualifications<sup>+</sup> se caractérise comme une politique et une pratique innovantes de l'État et des partenaires sociaux, répondant aussi bien aux besoins des travailleurs non qualifiés que des employeurs, tout en générant de nouvelles dynamiques de lutte contre l'exclusion. En ce double sens, les partenaires sociaux s'engagent dans un espace de reconnaissances identitaires et assument une part essentielle dans la « transaction sociale » (Bonami 2000), entre les individus et les institutions, transaction organisée autour de la reconnaissance des compétences, des savoirs et des images de soi qui constituent le cœur des identités revendiquées par les publics « non qualifiés » (Dubar 2000).

Espace éducatif novateur (Liétard 2000), la reconnaissance et la validation des acquis constituent, dans un projet de re-qualification, une condition certes non suffisante mais indispensable pour une réelle promotion personnelle et sociale des individus – et en particulier les personnes non qualifiées – dans une économie et une société plus solidaires.

Suivant Bertrand Schwarz (1994) quand il affirme que « toute innovation sociale est politique », je pense, avec chacune des personnes non qualifiées qui ont fréquenté – et toutes celles sans doute qui fréquenteront le dispositif –, avec tous les acteurs qui se sont impliqués dans sa conception et sa mise en œuvre, que Qualifications<sup>+</sup> est bel et bien le levier d'un indispensable « acte de modernisation dans la solidarité ».

*B. Morand-Aymon  
Janvier 2004*





## Notes, références bibliographiques

- [1] *Politique de formation des personnes actives non qualifiées: évaluation de la mise en œuvre à Genève de l'article 41 de la loi fédérale sur la formation professionnelle*, Commission externe d'évaluation des politiques publiques, Genève, mai 1997.
- Le système d'enseignement et de formation genevois, Ensemble d'indicateurs*, Service de la recherche en éducation, Genève, janvier 2001.
- La formation continue en Suisse 2001 d'après les enquêtes suisses sur la population active de 1996 à 2000*, Office fédéral de la statistique (OFS), Neuchâtel, 2001.
- Selon les données du recensement fédéral de 1990, un tiers de la population résidante disposait d'un niveau de formation peu élevé: 2.2 % des résidents n'avaient achevé aucune formation et 33.5 % avaient achevé la scolarité obligatoire; en 1996, les niveaux de qualification de la population active genevoise se sont globalement élevés: 22 % de la population adulte (25-64 ans) est au bénéfice du secondaire I; et entre 1996 et 1999, on constate une diminution sensible de la population ayant un faible niveau d'instruction (de 22 à 20 %). Les résultats du dernier recensement fédéral (2000) font état de 19 % pour ce même item, démontrant ainsi une lente mais constante élévation du niveau de formation des personnes actives dans le canton.
- En ce qui concerne l'utilisation de l'article 41, la CEEPP constate que, par rapport au total des CFC délivrés dans le canton de Genève depuis 1990, la proportion de CFC obtenus grâce à l'article 41 correspond en moyenne annuelle à environ 9 %. Cette proportion a varié au cours des années puisqu'elle a augmenté de façon continue jusqu'en 1993 (de 5,9 % en 1990, elle est passée à 11,47 % en 1993) pour redescendre en 1996 à 9,61 %. Il faut remarquer que le nombre annuel de candidats à l'article 41 par rapport à la totalité des travailleurs non qualifiés est très faible à Genève (0,041 %) comme en Suisse (0,030 %).
- [2] *Formation continue en Suisse: situation et recommandations*, Rapport à l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie et à l'Office fédéral de la culture, Gonon, Philipp, Schlaefli, André, Zürich, 1998.
- La formation des adultes dans les cantons*, Rapport d'études, CDIP, 1999.
- Examen thématique de l'apprentissage des adultes: Suisse*, OCDE, Bodart-Senn, Josianne, Schraeder-Naef, Regula, juillet 2000.
- Reconnaître et valider les acquis de l'expérience: le canton de Genève développe un modèle original*, OOFF, Evéquo, Grégoire, Genève, 2001.
- Les politiques publiques suisses en faveur de la formation des publics dits «de faible niveau de qualification»*, Mémoire de licence, Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation, Section des Sciences de l'Éducation, mention Formateurs d'adultes, Beltrametti, Daniele, juin 2003.
- [3] *La validation des acquis dans l'obtention d'un diplôme professionnel*, Evéquo, Grégoire, OOFF, Genève, 2002. Voir également *La reconnaissance des acquis, une responsabilité politique et sociale*, Conseil supérieur de l'Éducation, Québec, juin 2000.
- [4] *Memorandum sur l'apprentissage tout au long de la vie*, Commission de la communauté européenne, Bruxelles, 2000.
- [5] En moyenne, sur les années 2000 à 2003, 33 % des personnes qui sont entrées dans le dispositif Qualifications<sup>+</sup> ont bénéficié de dispense, ce qui signifie qu'elles disposaient de diplômes, soit dans une autre branche, soit d'écoles privées, etc. 67 % ne disposaient d'aucune qualification.
- [6] Il faut relever ici une caractéristique particulière: dans les statistiques suisses, concernant le lien entre le sexe et la formation continue, les facteurs clés que sont le degré de formation initiale et l'intégration sur le marché du travail ont une grande incidence; pour les femmes, des inégalités plus marquées et des mises à l'écart sont constatées au niveau de la formation continue financée par les entreprises: seulement 2 femmes sur 10 – pour 4 hommes sur 10 – profitent des mesures de formation continue dans les entreprises (OCDE, 2000). La proportion de femmes inscrites dans Qualifications<sup>+</sup> présente donc une originalité que nous nous contenterons ici de relever en tant que telle, sans chercher à l'expliquer si ce n'est en faisant l'hypothèse que ce succès repose sur une offre mieux adaptée aux besoins spécifiques des femmes.
- [7] Professions: 5 Polisseurs, 3 Maçons, 2 Employées de commerce, 1 Assistante dentaire, 1 Cordonnier, 1 Employée de bureau, 1 Gestionnaire en économie familiale, 1 Gestionnaire en logistique, 1 Informaticien, 1 Nettoyeuse en bâtiment, 1 Sommelier, 1 Vendeuse.
- Nationalités (origine): 6 Suisse, 5 Portugal, 3 Italie, 2 France, 1 Espagne, 1 Chili, 1 Inde.
- Années d'expérience validées: 1 à 3: 3/4 à 6: 3/7 à 10: 5/11 à 15: 4/16 et plus: 4.
- [8] Il ne paraît pas primordial de tenter de déterminer ici le niveau de formation des personnes rencontrées, compte tenu des approches différentes qui ont cours dans notre pays: ainsi, *Le système d'enseignement et de formation genevois*, op.cit., fait état de 4 niveaux de qualification, *L'Office cantonal de la statistique de Genève* quant à lui

en retient 8 et l'*Office fédéral de la statistique* enfin en retient 3, subdivisé chacun en deux catégories...

Nous retiendrons donc ici que les dispenses octroyées ou non indiquent si les personnes sont au bénéfice d'une formation ou non, et que les années d'expérience validées par les attestations cantonales sont celles considérées dans la branche professionnelle visée par le CFC ; cela ne correspond pas forcément aux années d'expérience professionnelle en général.

Sont considérées comme « semi-qualifiées » les personnes « qui ont acquis leurs aptitudes professionnelles au cours d'une période de formation de plusieurs mois (jusqu'à deux ans). Sont également considérées comme telles, les personnes qui ont commencé un apprentissage ou des études mais ont interrompu leur apprentissage avant la fin ».

[9] Pour être complète, cette étude devrait également être réalisée auprès des autres acteurs concernés, les employeurs, les syndicats, les conseillers en formation, les experts, les enseignants-formateurs, ...

[10] On sait que la taille et le secteur d'activité des entreprises jouent un rôle important relativement à la formation continue des salariés, mais nous n'investiguons pas ce thème dans le cadre de la présente étude. Toutefois, il apparaît dans l'échantillon de notre étude que les travailleurs immigrés non qualifiés, à une exception près, n'ont bénéficié d'aucune formation continue dans les entreprises suisses qui les ont engagés.

[11] Huit personnes au moins ont connu le chômage. Au moins, car il n'est pas certain que cette donnée ait été systématiquement repérée, notamment dans les entretiens collectifs.

[12] Dubar, Claude, *La socialisation*, 3ème éd. revue, Armand Colin, Paris, 2000.

[13] *Une exposition en formation : enjeux et retombées d'un atelier-crétion dans un dispositif de remédiation à l'illettrisme*, Alpern, Florence, mémoire de Licence de l'Université des Sciences et Technologies de Lille, Centre Université, Économie d'Éducation Permanente – CUEEP, IUP, Métiers de la formation continue, Lille, mai 1997.

[14] « La formation des personnels les moins qualifiés » Bourgarel, Yves, in *Éducation permanente*, n° 130, *Fonction publique : moderniser sans détruire*, 1997.

[15] On a pu relever, dans les entretiens, le très faible rôle des syndicats dans la promotion du dispositif Qualifications<sup>+</sup>.

[16] *Valider les acquis professionnels*, Bonami, Jean-François, Les Éditions d'Organisation, Paris, 2000.

[17] Le bilan est une démarche de ré-appropriation de re-connaissance (comme l'assemblage du puzzle de ses connaissances implicites et parsemées) qui nécessite un travail personnel important. Le passage du savoir-faire au savoir-dire, l'explicitation des compétences acquises n'est pas une moindre exigence. Exprimer, formaliser son expérience procède d'une démarche intellectuelle difficile et ne se résume pas à un simple comptage des années de pratiques professionnelles. Ce travail nécessite un encadrement patient, exigeant et délicat.

Voir également « La compétence », Bellier, Sandra, in *Traité des sciences et des techniques*, Paris, Dunod, 2000.

[18] « Transformer le cercle vicieux en cercle vertueux » : ce sont les termes mêmes de Bertrand Schwarz, in *Moderniser sans exclure*, La Découverte/Essai, Paris, 1994, p. 240.

[19] « Se reconnaître dans le maquis des acquis », Liétard, Bernard, in *Éducation permanente*, n° 133, *Reconnaître les acquis et valider les compétences*, 1997-4.

« La reconnaissance des acquis, un nouvel espace de formation? », Liétard, Bernard, in *Traité des sciences et des techniques de la formation, op.cit.*

« Développer ses compétences: du slogan aux pratiques? », Colardyn, Danielle, in *Politique d'éducation et de formation, Analyses et comparaisons internationales: La formation tout au long de la vie: la contribution du secteur privé*, de Boeck, 2003.

[20] *Objectif compétence*, Zarifian, Philippe, Ed. Liaisons, Paris, 1999.

[21] Voir *Eduquer à la citoyenneté*, Rapport annuel sur l'état et les besoins de l'éducation, Conseil Supérieur de l'Éducation, Québec, 1998.

*Le droit à l'éducation*, Vers l'éducation pour tous, tout au long de la vie, Rapport mondial sur l'éducation, Unesco, 2000.

[22] Plusieurs témoignages récurrents dans ce sens indiquent qu'il serait intéressant de mener le même genre d'études auprès des syndicats et des employeurs!

[23] Voir *L'éducation, un trésor est caché dedans*, Delors, Jacques, Odile Jacob, Paris, 1996.

[24] Dont la définition, il faut souligner, repose sur le prémisses d'une responsabilité collective.