Document généré le 6 août 2025 10:52

Revue hybride de l'éducation

Les multiples dimensions de l'accompagnement en reconnaissance des acquis

Danielle Cloutier

Volume 8, numéro 3, 2024

La reconnaissance et la validation des acquis de l'expérience à l'université : une réalité variée et des pratiques en transformation

URI : https://id.erudit.org/iderudit/1112696ar
DOI : https://doi.org/10.1522/rhe.v8i3.1755

Aller au sommaire du numéro

Éditeur(s)

Département des sciences de l'éducation

ISSN

2371-5669 (numérique)

Découvrir la revue

Citer ce document

Cloutier, D. (2024). Les multiples dimensions de l'accompagnement en reconnaissance des acquis. *Revue hybride de l'éducation*, *8*(3), 1–11. https://doi.org/10.1522/rhe.v8i3.1755

Résumé de l'article

Ce texte relate un parcours professionnel avec la reconnaissance des acquis et des compétences (RAC), depuis une initiation au portfolio en 1995 jusqu'à l'accompagnement des étudiants de la formation professionnelle et technique à l'Université du Québec à Montréal, en passant par la création d'outils et l'accompagnement de candidats pour le diplôme d'études professionnelles. Chacun de ces contextes a constitué l'occasion d'approfondir cet accompagnement, de l'affiner et de déterminer ce qui en fait la qualité et ce qu'il produit comme résultats pour la personne accompagnée.

© Université du Québec à Chicoutimi, 2024

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

https://www.erudit.org/fr/

REVUE HYBRIDE DE L'ÉDUCATION

Les multiples dimensions de l'accompagnement en reconnaissance des acquis

Auteure

Danielle Cloutier, professeure invitée Université du Québec à Montréal, Canada
cloutier.danielle.2@uqam.ca

Résumé

Ce texte relate un parcours professionnel avec la reconnaissance des acquis et des compétences (RAC), depuis une initiation au portfolio en 1995 jusqu'à l'accompagnement des étudiants de la formation professionnelle et technique à l'Université du Québec à Montréal, en passant par la création d'outils et l'accompagnement de candidats pour le diplôme d'études professionnelles. Chacun de ces contextes a constitué l'occasion d'approfondir cet accompagnement, de l'affiner et de déterminer ce qui en fait la qualité et ce qu'il produit comme résultats pour la personne accompagnée.

Mots clés : reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) ; reconnaissance des acquis disciplinaires ; formation professionnelle ; formation universitaire ; accompagnement

Mise en contexte

À l'UQAM, j'offre régulièrement le cours *PRM1212 - Atelier de reconnaissance d'acquis* dans le cadre du baccalauréat en formation professionnelle et technique. Puisque j'ai fait de la reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) en formation professionnelle, je la connais déjà. J'ai également développé de l'instrumentation avec le ministère de l'Éducation. Je possède donc une expérience diversifiée en matière de RAC, ce qui me permet de la considérer sous divers angles.

Pour ma part, j'ai découvert la RAC aux alentours de 1995 dans le cadre de ma maîtrise en andragogie. J'ai fait un cours avec Marthe Sansregret qui était, à cette époque, l'experte la plus importante de la RAC au Québec. Elle nous en avait fait effectuer la démarche. Je n'avais jamais entendu parler de la RAC auparavant et j'avais beaucoup aimé ma découverte. Je n'étais pas simplement heureuse de savoir qu'elle existait, mais j'étais aussi profondément marquée par l'intelligence de cette démarche.

Étant que j'ai appris mon premier métier, la coiffure, en milieu de travail, je n'avais pas de diplôme. Toutefois, je donnais de la formation pour la division des produits capillaires de Revlon en milieu de travail ou dans des événements d'envergure, comme des congrès ou des colloques; j'étais vraiment considérée comme une experte dans mon domaine.

Alors j'ai fait le lien : si jamais j'avais besoin du diplôme, je pourrais démontrer ma compétence en montant un portfolio intégrant des preuves. Je ne serais pas obligée d'aller suivre le DEP. Cette démarche avait donc une signification particulière pour moi, puisque, comme bien des gens, j'avais développé des compétences en dehors du cadre scolaire. Cependant, j'avais constaté une faiblesse en matière d'accompagnement durant ce processus; je m'étais sentie un peu dans le vide, à m'interroger tout au long de la session. J'avais toujours une petite insécurité, un doute sur ma progression et sur les attentes auxquelles je devais répondre. En effet, le cours possédait une certaine structure, mais il fallait suivre la démarche, puis déposer à la fin un portfolio; or, durant la session, il n'y avait pas de rétroaction. Nous étions à la maîtrise, où normalement nous sommes plus autonomes, mais l'accompagnement m'avait un peu manqué, entre autres parce que certaines informations que nous recherchions demandaient de remonter jusqu'à l'école primaire, ce qui était ardu. Il fallait retrouver nos relevés de notes et toutes nos autres preuves, pour que nous nous exercions. Seulement, quand une preuve date d'aussi longtemps, c'est à se demander s'il sera possible de la retrouver. C'était donc un défi qui nous insécurisait beaucoup. Si j'avais alors reçu une validation à mi-parcours de l'acceptabilité de certaines preuves, cela aurait fait une énorme différence pour moi. Cela a sans doute influencé mon approche de la RAC.

Je voyais surtout dans la RAC une démarche structurée. Parce qu'en admettant qu'une personne possède une compétence, son

curriculum vitae ne suffisait pas à l'attester. La question était toujours de savoir comment montrer et prouver sa compétence. C'est encore ce qui caractérise la démarche du *PRM1212* aujourd'hui. C'est une démarche structurée, objective, durant laquelle l'accompagnement est extrêmement important. Lorsque nous débutons une RAC, il y a deux craintes qui nous habitent : que notre compétence ne soit pas reconnue et que la démarche soit trop compliquée. Puis, il y a l'espoir que ça fonctionne, que les preuves requises pour démontrer sa compétence soient fournies sans problème et que ça ne soit pas si compliqué finalement. Je vois cela chaque session dans le *PRM1212*. Quand les étudiantes et étudiants arrivent à la fin de ce cours, ils disent :« J'ai tellement aimé ce cours-là finalement. J'avais peur. Puis c'est très gratifiant de faire toute la démarche et un retour sur ce qu'on a fait, puis de montrer notre compétence professionnelle ». Parce que nous ne nous arrêtons jamais à ça, à tout ce que nous avons pu faire de signifiant dans notre métier. C'est l'une des raisons qui font que j'adore la RAC.

La RAC en formation professionnelle

Les gens qui veulent faire une démarche de RAC en formation professionnelle ont généralement, comme moi, appris leur métier en entreprise. Certains la font pour devenir enseignant, d'autres la suivent à la suite d'un changement des normes de l'industrie, lesquelles exigent désormais un diplôme. Ces gens arrivent avec de la crainte et de l'espoir. Nous avons affaire à des gens qui travaillent, qui ne vont pas laisser leur emploi pour une démarche de RAC. Cette dernière commence avec une entrevue de validation pour identifier le potentiel de la personne pour chaque compétence du programme. Dans ce contexte, une compétence correspond à un module de formation. La reconnaît-on d'emblée ? Demande-t-on une lettre de l'employeur ? Amène-t-on la personne directement à l'examen ? Les conditions d'évaluation peuvent être différentes pour chaque compétence du programme. Ensuite, je rencontre la personne candidate à la RAC. Je m'organise toujours pour évaluer au moins deux ou trois de ses compétences lors d'une même rencontre, afin de limiter ses déplacements, qui étaient généralement à ses frais. Donc, je constitue un tableau où je regroupe les compétences pour établir les rendez-vous dont nous aurions besoin. Je jumèle une compétence rapide et facile à évaluer avec une autre un petit peu plus difficile. Puis, la personne candidate me donne des disponibilités et nous établissons un calendrier. Elle se prépare au fur et à mesure. Elle possède un portrait global de la démarche, mais elle n'est pas obligée de penser tout de suite à ce que nous ferons lors de la quatrième rencontre. Je lui demande de s'occuper tout de suite des lettres d'employeur, parce qu'il y a toujours une ou deux compétences qui en demandent et que cela peut occasionner des délais. Finalement, la personne candidate ressort avec un scénario très concret en partant de l'entrevue. Dans les jours qui suivent, je lui envoie par courriel un tableau récapitulatif des informations dont nous avons parlé.

Cette approche favorise une démarche bien structurée grâce à un échéancier, ce qui réduit beaucoup la crainte et le niveau de stress.

Il y a tout de même des enjeux, parce que certains nourrissent une pensée magique, croyant qu'ils vont venir présenter leur curriculum vitae et qu'ils obtiendront immédiatement leur diplôme, mais cela ne fonctionne pas ainsi. Ils doivent tout de même faire une démonstration de leur compétence. C'est pour cette raison qu'il est important de clarifier dès le départ en quoi consiste la démarche ; parce que les gens ne le savent pas, ne la connaissent pas. Nous qui travaillons tous les jours avec des dossiers de RAC, nous en comprenons les tenants et les aboutissants, mais la personne qui n'a jamais fait ce type de démarche est vraiment dans le vide : elle n'a aucune idée de ce qu'implique ce processus et c'est primordial qu'elle le comprenne.

Cependant, seulement une minorité de gens entretiennent cette pensée magique. La majorité qui entreprend cette démarche ne savent pas trop ce qui leur sera demandé, mais ils s'attendent à devoir accomplir certaines étapes ; ils s'attendent aussi, en raison de ce manque de connaissances, à être guidés. Que ce soit en formation professionnelle ou à l'université, c'est ce qu'il faut clarifier le mieux possible dès le départ. Cela peut changer les choses. Avoir une idée du chemin à parcourir, puis de la façon que cela va se passer, c'est beaucoup plus sécurisant pour l'étudiant que de le découvrir au fur et à mesure. C'est une façon de faire que j'ai développée intuitivement, parce que quand j'ai commencé à faire de la RAC en formation professionnelle, la personne présente avant moi ne fonctionnait pas du tout de cette manière. Mais moi, je suis toujours restée marquée de ma première expérience, durant laquelle j'aurais aimé avoir un certain accompagnement, alors cela m'a guidée dans ma façon d'aborder la RAC.

Ensuite, j'ai posé un regard nouveau sur la RAC en développant de l'instrumentation pour le programme de représentation (5323) du ministère. Il y a aussi quelque chose de très sécurisant pour la personne candidate dans le fait d'avoir de tels outils, parce que peu importe où elle va faire sa demande de reconnaissance d'acquis, les outils seront les mêmes. Ce n'est donc pas subjectif, mais objectif. Ces outils sont utilisés pour valider de quelle façon chaque compétence va être évaluée dans le programme. Nous étions deux enseignantes, un conseiller pédagogique et un représentant du ministère. Il fallait arriver à un consensus. Nous avions des lunettes différentes, ce qui ajoutait beaucoup de rigueur à la démarche, qui a duré un an. Nous nous voyions aux quatre à six semaines. Au départ, je ne savais pas du tout dans quoi je m'embarquais. Moi aussi j'avais des craintes et de l'espoir : je craignais que ce soit très rigide, formaté et je me demandais jusqu'à quel point notre opinion serait prise en compte. Mais j'ai été agréablement surprise, et cela est sensé, étant donné que les gens du ministère ne sont pas des experts de contenu. Ils savent comment présenter les documents, mais pas comment analyser ce qui est écrit dedans. C'est pour cela que nous étions deux enseignantes, pour que ce

ne soit pas non plus la vision d'une seule personne. Effectivement, il est arrivé que notre vision ne soit pas la même pour certaines compétences, que nous ayons à fournir des exemples et que nous débattions, pour ensuite parvenir à trancher sur la question. Par la suite, le conseiller pédagogique, qui connaissait bien notre programme, pouvait émettre son opinion. J'ai constaté une très grande rigueur, sur laquelle j'ai pu après coup m'appuyer pour affirmer que la RAC ne constitue pas un diplôme à rabais, qu'il est bien mérité. Pour obtenir ce diplôme, les personnes n'ont pas à venir à l'école entendre parler de notions qu'elles connaissent déjà.

PRM1212 – Atelier de reconnaissance d'acquis

Ce qui fait la particularité de notre baccalauréat, c'est que nous avons des étudiantes et étudiants qui proviennent de tous les métiers de la formation professionnelle et technique. Le dénominateur commun, c'est qu'ils viennent faire un baccalauréat en enseignement, mais pour enseigner leur métier d'origine. En formation professionnelle, à travers le PRM1212, ils peuvent aller chercher jusqu'à 27 crédits universitaires, en plus des trois crédits du PRM1212, ce qui donne 30 crédits sur 120. Cela constitue le quart du baccalauréat, soit l'équivalent d'une année d'études à temps complet. La démarche prévoit la rédaction d'un portfolio professionnel. Ce portfolio se concentre sur six histoires professionnelles, six réalisations, à travers lesquelles chaque personne doit montrer que ce n'était pas simplement la routine et qu'au moins un événement particulier a fait qu'elle a eu à prendre des décisions, à évaluer les options qu'elle avait et à considérer les solutions potentielles.

La personne candidate sait qu'elle est capable de démontrer qu'elle a été compétente, parce que depuis son entrée sur le marché du travail elle a fait face à certaines situations qui sortaient de l'ordinaire, pour lesquelles elle n'était pas nécessairement outillée. L'enjeu, c'est de faire ressortir la compétence de la personne. Dans cette optique, cette dernière nous raconte comment elle a été en mesure de trouver des solutions par elle-même et d'arriver à résoudre des problématiques. Puis, nous poussons la réflexion. Si par exemple une personne a développé un guide d'accompagnement, elle ne peut pas seulement l'affirmer, elle devra me décrire le guide, puis, la façon dont elle s'y est prise. Il faut que cela devienne assez clair, au point que je puisse visualiser le document. Pour la personne candidate, c'est toujours clair, parce que c'est son histoire. Mais il faut que cela le soit également pour le lecteur. Souvent, la manière dont une action est accomplie est oubliée : la personne trouve facile qu'elle a accompli cette action, mais difficile d'expliquer de quelle façon elle l'a réalisée. C'est sur quoi il faut insister, puisque c'est avec le comment que nous pouvons voir la compétence de la personne. Parce qu'avant de faire la tâche, il y a toute une réflexion, une prise de décision qui se fait. C'est ça que nous voulons voir dans le texte. Ce qui a amené la personne à faire ce qu'elle a fait de la manière dont elle l'a fait, parce qu'il y a toujours des

options. Pourquoi avoir choisi l'une plutôt que l'autre ? C'est là que nous voyons l'importance des contraintes et des ressources : contraintes budgétaires, urgence de la situation, simplicité de la mise en œuvre. Alors nous l'amenons à toujours davantage expliquer ses prises de décision que ses actions.

Ce sont six histoires de ce type que les gens nous racontent, reliées au programme d'études qu'ils vont enseigner. Chacune met une compétence de leur programme d'études en évidence. Cette compétence va constituer la trame de fond de leur récit, bien que des liens soient créés avec d'autres compétences du métier. Au dépôt du portfolio, il faudra qu'un maximum de compétences aient été touchées pour démontrer que leur développement s'est fait dans toutes les sphères de leur métier. C'est une démarche ardue, mais nous leur donnons de l'accompagnement tout au long. Les étudiantes et étudiants travaillent sur leur portfolio et nous en fournissent chaque version, dont nous faisons une évaluation formative jusqu'à ce que nous y retrouvions tous les éléments essentiels. La dernière étape consiste en une entrevue de validation avec une personne experte de contenu du métier. Si la personne candidate est un mécanicien de véhicules lourds, ce sera un enseignant en mécanique de véhicules lourds qui va valider le portfolio, puisque notre expertise se limite à l'accompagnement en RAC. L'expert de contenu va confirmer par les normes et les méthodes décrites que la personne est vraiment compétente. L'entrevue permet aussi davantage d'équité entre les personnes candidates. Il y a plusieurs métiers pour lesquels les gens n'écrivent pas tellement et pour lesquels ce n'est pas requis, même dans l'enseignement. Lorsque nous constatons des difficultés à l'écriture, l'entrevue vient compléter le contenu du portfolio

Ce que j'aime, c'est que souvent les gens ne réalisent même pas leurs propres compétences et à travers cette démarche-là, ils réalisent tout le chemin parcouru depuis le début de la pratique de leur métier. Le premier exercice que nous leurs faisons effectuer dans le cours d'*Atelier de reconnaissance d'acquis* est une ligne de vie professionnelle afin de réactiver les souvenirs, puisque certains peuvent remonter à 20 ans. Parfois, ça amène les étudiantes et étudiants à devoir faire un tri dans leurs réalisations, parce qu'ils peuvent n'en présenter que six en formation professionnelle, ou quatre en formation technique, pour laquelle moins de crédits sont rattachés à la démarche. Ainsi, les gens vont présenter des histoires professionnelles dont ils sont vraiment fiers. D'entrée de jeu, c'est un des cours qu'ils craignent le plus en raison de la charge de travail. Puis, à la fin, ils disent : « Finalement, ça a été mon cours préféré parce que je ne me serais jamais arrêté à faire cet exercice-là si je n'avais pas été dans le cadre d'un cours de reconnaissance d'acquis. » Ça les force en quelque sorte à se reconnaître et à se valider eux-mêmes.

Cette crainte se vit jusqu'au moment de l'entrevue avec la personne experte de contenu. Moi, je dis aux étudiantes et étudiants : « Vous allez voir, souvent c'est le plus beau moment du cours parce que la

rédaction est terminée et vous a préparé à l'entrevue ». L'entrevue vient juste confirmer tout cela. Recevoir une approbation par une personne experte de son métier, c'est très significatif. Je ne suis pas obligée de participer à cette entrevue, je n'y suis qu'en mode écoute, mais je trouve important de les accompagner jusqu'au bout, étant donné qu'ils ne connaissent pas la personne experte de contenu. Donc, le fait que je sois là les rassure. Puis, à la fin de l'entrevue, je reste avec la personne experte de contenu pendant que tout est frais. Alors, s'il y a des points à clarifier, nous en discutons, puis nous sommes en mesure de donner rapidement les résultats de l'attribution de crédits aux étudiantes et étudiants, qui apprécient grandement de le savoir aussi rapidement. Nous avons appris de nos erreurs. Au début, il n'y avait pas d'accompagnement. Les personnes étudiantes rédigeaient leur portfolio elles-mêmes, le déposaient, puis ça pouvait prendre jusqu'à un an avant qu'elles aient le résultat. De plus, il n'y avait pas d'entrevue, comme si la compétence allait de pair avec la capacité de la démontrer. Il y avait aussi beaucoup d'échecs. Nous travaillons encore activement aujourd'hui à améliorer la démarche, en la structurant davantage, ainsi qu'en développant une plateforme numérique.

Un autre aspect qui est très aidant pour le PRM1212, c'est le portfolio numérique. La plateforme est très conviviale. De cette façon, les gens qui sont moins habiles avec Word n'ont pas à se soucier d'assembler les parties ou d'effectuer une mise en page adéquate, parce que tout se fait automatiquement. Aussi, lorsque les personnes étudiantes veulent présenter leur première réalisation, nous leur partageons un questionnaire contenant tous les aspects qu'elles devront traiter : l'ampleur de la réalisation, les contraintes spécifiques, les ressources pertinentes, bref tout ce qui fait que nous aurons les informations nécessaires pour juger de la valeur de la réalisation. Le portfolio permet également d'assembler les preuves, soit au minimum une attestation d'emploi en lien avec chaque réalisation. Mais souvent, les gens vont ajouter d'autres preuves, que ce soit des photos, un guide d'accompagnement ou d'autres documents.

La dimension relationnelle

Je suis une personne très relationnelle. C'est important pour moi, parce que j'ai rapidement compris que c'était ça qui changeait les choses. Quand les gens sentent qu'ils ne sont pas laissés à eux-mêmes, que tout au long il y a quelqu'un pour eux, cela compte beaucoup pour eux. Tout au long de la rédaction, quand nous faisons une évaluation formative de leur texte, nous leur adressons toujours un commentaire positif : « Bravo, ton texte est plus clair, je comprends mieux la situation, tu as bien travaillé. Maintenant, il manque peut-être deux ou trois détails à tel endroit. » Ça les encourage, même s'ils ont encore un peu de travail à faire pour rendre leur texte plus fluide, plus compréhensible. Les commentaires positifs leur donnent la petite tape dans le dos dont ils ont besoin pour continuer, pour ne pas se décourager ou se sentir incompétents.

Je parle beaucoup d'accompagnement, puisque les gens me disent souvent que pour eux, c'est ça qui compte. J'enseigne présentement à un étudiant dans son dernier cours du baccalauréat qui m'a dit : « Vous, je ne vous oublierai jamais. Parce qu'à un moment donné, je voulais abandonner le PRM1212. » Il était dépassé, mais son pire ennemi, c'était lui. Il se mettait tellement de pression, alors qu'en réalité tout allait bien. Vers la fin de la session, il m'avait envoyé un courriel : « Je me sens dépassé, je vais abandonner ». Alors, je lui avais proposé un rendez-vous téléphonique. J'ai dit : « Il n'est pas question que vous abandonniez comme ça. Là, dans le fond, vous avez presque la moitié du chemin de fait. Alors, si vous avez la moitié du chemin de fait quand nous partirons pour le congé de Noël, je peux vous donner un succès (le cours est noté Succès ou Échec), parce que vous m'aurez démontré que vous avez compris le dispositif. Après ça, vous allez continuer la rédaction de votre portfolio. Nous savons que lorsque les étudiantes et étudiants ont réalisé la moitié de leur parcours, le pire est fait, parce qu'ils comprennent la démarche désormais. J'ai terminé la rencontre en lui demandant de me soumettre sa version, que je la corrigerais la journée même. Donc, en plus d'avoir évité un échec à son relevé de note, il a aussi évité de payer le cours une seconde fois. Mais là, ça aurait été deux fois pire, parce qu'il serait resté avec une mauvaise expérience. Devoir recommencer la démarche de RAC après une expérience négative, c'est encore plus ardu. C'est vraiment l'accompagnement qui change les choses. Si je n'avais pas pris le temps de lui parler, de l'encourager, de lui dire que j'étais là pour lui, que nous allions y arriver ensemble, c'est sûr qu'il aurait abandonné le cours. Il faut être capable de détecter les signaux d'alarme, puis d'être à la recherche d'une solution. Pour moi, il aurait été plus facile de m'en laver les mains, mais la RAC, c'est particulier. Il faut garder en tête que la personne est engagée dans un long processus.

Pour moi, un des avantages du portfolio numérique est d'avoir un tableau du portrait global du groupe. Alors, même quand c'est une auxiliaire qui suit quelqu'un, je suis capable, à titre d'enseignante responsable, de savoir la date à laquelle la personne a soumis un texte et quand celui-ci a été corrigé ainsi que le nombre de versions déposées pour chaque réalisation. Mes premiers signaux d'alarme sont quand l'étudiante ou l'étudiant ne soumet pas de texte. Dans ce cas, j'envoie un petit courriel pour demander si tout va bien, si je peux offrir un rendez-vous par téléphone ou par Zoom. Parfois, la personne répond que tout va bien, qu'elle a été retardée, qu'elle va soumettre un texte dans les jours qui viennent. Puis, il y en a d'autres qui sont bloquées. Souvent, ce n'est pas si dramatique, mais elles sont coincées et elles ruminent quant à leur situation, ce qui ne fait qu'empirer cette dernière. Mon rôle à ce moment, c'est de désamorcer. Parfois, je fais mettre la réalisation sur laquelle la personne travaille de côté et l'encourage à en commencer une autre : elle pourra revenir plus tard sur celle qui coince, avec mon aide. C'est un peu comme l'expression : « Tu as le nez collé sur l'arbre, tu ne vois plus la forêt ».

J'ai eu le cas d'une étudiante avec un trouble de déficit d'attention avec hyperactivité. Ces personnes ont souvent plus de difficulté avec l'organisation. J'ai été en mesure de prendre connaissance de sa difficulté par ses questions. Elle m'envoyait souvent des courriels. Je voyais qu'elle éprouvait de l'insécurité et qu'elle pensait constamment à la fin du processus, à l'entrevue de validation avec la personne experte de contenu, mais nous n'en étions pas vraiment là. Ma stratégie avec elle a été de la rencontrer puis de lui dire : « Là, tu vas oublier la fin. On va y aller étape par étape. Chaque fois que tu as une réalisation qui est complétée, c'est comme un escalier, tu viens de monter une marche. Deuxième réalisation, deuxième marche. Puis ne pense pas au document final, je t'informerai en temps et lieu de chacune des étapes, mais ne pense pas à ça maintenant ». C'est ça qui la bloquait, parce qu'elle pensait à toutes les étapes, puis là ça devenait tout mélangé dans sa tête et elle ne savait plus par quoi elle devait commencer. Donc, encore une fois, en l'encadrant, en l'accompagnant, ça a dégagé sa tête, puis elle a pu se concentrer sur la rédaction. Les difficultés les plus importantes sont souvent de cette nature-là, parce que la RAC, c'est une démarche. La faire tout d'un coup est impossible. C'est une étape à la fois. Certaines personnes ont de la difficulté à comprendre la nature de la démarche et veulent commencer par la fin. C'est vraiment important de les recadrer. C'est pour cette raison que je leur fournis un échéancier de production qui indique à quelle étape de la rédaction chaque semaine correspond. Ce n'est pas coulé dans le béton, mais c'est un bon indicateur pour permettre à l'étudiante ou l'étudiant de s'évaluer, de déterminer son retard ou son avance, et d'ainsi pouvoir ajuster ses priorités et sa charge de travail avec ses autres responsabilités professionnelles, académiques et personnelles. Donc, cet échéancier joue un rôle décisif dans la démarche des étudiants et étudiantes, parce que c'est un guide dans le temps.

En résumé, les personnes candidates ont deux choses à comprendre : le dispositif du cours, puis la plateforme numérique. Pour ce qui est de cette dernière, qui est très conviviale, une fois que les étudiantes et étudiants ont un peu navigué dedans, ils comprennent rapidement que ce n'est pas un obstacle, au contraire. Je leur dis toujours dès le premier cours qu'ils ont un filet de sécurité autour d'eux. Car que ce soit au primaire, au secondaire ou à l'université, quelqu'un qui n'a pas compris est rarement à l'aise de le dire. C'est donc important d'avoir une bonne documentation qui soit accessible en tout temps, comme les capsules vidéo que nous avons ajoutées. La majorité de nos étudiantes et étudiants ont à concilier travail-famille-études, qui est une réalité du monde adulte, alors cet accès leur est précieux. Au moment où j'ai fait ma maîtrise en andragogie, j'avais trois jeunes enfants, je devais donc me lever à quatre heures le matin pour avoir du temps avant que les enfants se réveillent. Un autre outil que j'utilise aussi beaucoup est le *Forum de participation et de collaboration* sur Moodle. Lorsque survient une question d'ordre général, je demande de l'écrire au groupe dans le forum plutôt que directement à moi par courriel. Il y a peut-être quatre autres personnes qui ont la même question qu'elles

n'osent pas poser. Donc, ça sert à tout le monde. Puis, plus la session avance, plus les étudiantes et étudiants se répondent entre eux. Ça aussi, c'est intéressant dans la démarche de RAC, parce qu'ils sont tous dans le même bateau. Les personnes qui sont plus avancées peuvent davantage aider les autres, ce qui augmente leur sentiment de compétence et de confiance.

La dimension de réciprocité

J'adore la RAC, c'est tellement gratifiant. Pas juste pour les étudiantes et étudiants, mais pour la personne qui les accompagne aussi. C'est gratifiant de voir leur réaction, leur reconnaissance, leur prise de conscience. Parce que je me dis que si ces gens n'avaient pas fait cette démarche, ils n'en seraient pas là, ils ne porteraient pas le même regard sur eux-mêmes. Je trouve que c'est très valorisant, puisque j'ai contribué à ce résultat. Je leur dis la même chose qu'en formation professionnelle : « Ce sont des crédits mérités, car vous avez fait la démonstration du développement de votre compétence dans votre métier. » C'est très gratifiant de se faire dire ça, de se faire confirmer qu'ils le méritent, que ce n'est pas gratuit.

Il y a beaucoup de programmes en formation professionnelle qui intègrent une portion de plus en plus importante de formation en entreprise. Mais nous pourrions faire l'inverse, aller chercher des personnes qui ont développé une compétence en entreprise et les amener à la RAC. Puis, si elles ont une formation manquante, tracer la voie et mettre en évidence uniquement ce qui leur manque pour avoir un diplôme officiel. Dans le cadre du PRM1212, j'ai eu un étudiant qui souhaite devenir enseignant pour les chauffeurs de camion, qui m'a fait voir dans son portfolio qu'à la suite de son stage chez Sobey's, l'entreprise avait pris l'avenue de la RAC pour permettre à ses chauffeurs et à ses chauffeuses d'avoir un diplôme officiel. C'est une voie qui n'est peut-être pas assez explorée de la part des entreprises et qui peut contribuer à la fierté des membres de leur personnel d'avoir un diplôme. Certaines personnes de métier ont très peu de scolarité, pas même un diplôme d'études secondaires. Alors, l'opportunité d'obtenir un diplôme peut changer la vie de quelqu'un. À l'université, les conditions se sont améliorées pour la reconnaissance des diplômes ou des compétences des personnes issues de l'immigration, mais il y a encore beaucoup de chemin à faire, et c'est important que ce chemin soit fait dans une société multiethnique qui voit arriver beaucoup de ces personnes.

Semer l'espoir et voir la lumière dans les yeux de la personne, c'est ce que nous souhaitons, comme à l'entrevue de validation. L'étudiante ou l'étudiant a surmonté toute la démarche, un spécialiste de son métier lui confirme sa compétence et lui exprime combien ses étudiants et étudiantes auront de la chance de recevoir son enseignement. Ça représente quelque chose de précieux. Donc, laissons-nous avec la lumière dans les yeux.