

L'inscription du baccalauréat professionnel AGOrA dans le nouveau cadre national de la certification professionnelle

1. L'émergence récente d'un nouveau cadre national de certification professionnelle

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel crée, pour une mise en œuvre au 1^{er} janvier 2019, **France Compétences**¹, unique instance de gouvernance nationale de la formation professionnelle et de l'apprentissage. Créée sous la forme d'un établissement public à caractère administratif, placée sous tutelle du ministère en charge de la formation professionnelle, France Compétences a pour mission d'assurer le financement, la régulation, le contrôle et l'évaluation du système de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

Obtenir une **certification professionnelle**² est un levier pour sécuriser les parcours professionnels et s'insérer durablement dans l'emploi. C'est pourquoi France Compétences s'attache à établir et garantir la pertinence des certifications et leur adéquation avec les besoins de l'économie. Cet organisme effectue un travail d'enregistrement, de mise à jour et de lisibilité des certifications inscrites au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

Depuis **janvier 2020**, l'élaboration du référentiel de certification des diplômes professionnels délivrés par l'État est réalisée au sein de CPC interministérielles (onze CPC couvrent l'ensemble des secteurs économiques)³ et que l'avis conforme délivré par la CPC concernée ouvre de droit l'inscription du diplôme au RNCP.

Le baccalauréat AGOrA relève dorénavant de la CPC « Services aux entreprises » instituée auprès du ministre chargé des armées, du ministre chargé de la formation professionnelle (qui en assure le secrétariat), du ministre chargé de l'éducation nationale et du ministre chargé de l'enseignement supérieur. Elle examine les titres et diplômes délivrés au nom de l'Etat relevant des champs professionnels des ressources humaines, des services administratifs et financiers, de la gestion et du conseil, des services informatiques, de la sécurité et de la propreté.

Chaque référentiel de certification est composé de trois parties (article L. 6113-1 du Code du travail) :

- un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés ;
- un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent ;
- un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis.

Chaque référentiel de certification est en principe réexaminé tous les cinq ans.

¹ France compétences : <https://www.francecompetences.fr/#missions>

² Certification professionnelle : désigne tout diplôme, titre ou certificat de qualification professionnelle remis à une personne pour attester de sa qualification. La certification vise la validation des compétences professionnelles au sens du Code du travail.

³ Décret n° 2019-958 du 13 septembre 2019 instituant les commissions professionnelles consultatives chargées d'examiner les projets de création, de révision ou de suppression de diplômes et titres à finalité professionnelle délivrés au nom de l'État.

Par ailleurs, **le décret n°2019-14 du 8 janvier 2019 et l'arrêté pris le même jour** redéfinissent le cadre français des certifications professionnelles afin qu'il s'intègre dans le cadre européen des certifications (CEC) professionnelles⁴, en particulier :

- par le positionnement de chaque diplôme, titre ou certificat professionnels dans un des huit niveaux de référence du CEC ; le baccalauréat professionnel est classé au niveau 4 ce qui correspond à un niveau intermédiaire dans l'échelle CEC⁵ ;
- l'élaboration d'un référentiel de certification en phase avec les descripteurs de compétences (en termes de savoirs associés, de savoir-faire et de degré de responsabilité et d'autonomie au sein d'une organisation de travail) tels qu'ils sont précisés dans la grille de référence européenne (pour chaque niveau de certification).

2. De la compétence au bloc de compétences

2.1 La notion de compétence

La compétence est une notion polysémique qui fait l'objet d'une littérature abondante et évolutive. Cette notion est particulièrement complexe à définir mais à titre indicatif nous pouvons nous référer à la proposition de France Compétences⁶ : « *la compétence peut être envisagée comme la mobilisation de manière pertinente des ressources d'un individu (par exemple : savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnel) et de celles de son environnement dans des situations diverses pour exercer une activité en fonction d'objectifs à finalité professionnelle* ».

La plupart des publications de référence mettent en exergue les caractéristiques suivantes pour préciser le contour d'une compétence professionnelle :

- **La compétence est située**

Dans une approche éducative⁷ mettant l'accent sur l'apprentissage et la construction des compétences, toutes les définitions s'accordent sur le caractère « *situé* » de la compétence. Plus précisément, s'agissant de diplômes professionnels, la compétence professionnelle ne peut être construite que par et dans les situations professionnelles.

- **La compétence se construit dans l'action et résulte d'un processus**

La compétence se construit dans l'action, à travers sa réalisation et la production qui en découle. Selon R. Vittorski⁸, la compétence se situe à l'intersection de trois champs : le parcours personnel, l'expérience professionnelle et la formation. Les compétences s'y produisent et s'y transforment. La compétence présente ainsi un caractère dynamique, vivant. Elle tient davantage du processus que de l'état (par contre, l'évaluation est un état). La compétence est produite en fonction des caractéristiques de la situation professionnelle, mais aussi de la représentation que s'en fait l'acteur. Sa production est donc dépendante de ses façons de voir et de penser la situation. La compétence est le processus générateur du produit fini qu'est la performance.

- **La compétence est transférable**

⁴ Conformément à la recommandation du Conseil de l'Union européenne du 22 mai 2017 (JOE du 15/06/2017) concernant le CEC pour l'apprentissage tout au long de la vie.

⁵ Le niveau 4 correspond à « *la capacité à effectuer des activités nécessitant de mobiliser un éventail large d'aptitudes, d'adapter des solutions existantes pour résoudre des problèmes précis, à organiser son travail de manière autonome dans des contextes généralement prévisibles mais susceptibles de changer, ainsi qu'à participer à l'évaluation des activités* ».

⁶ Note sur les référentiels d'activités, de compétences et d'évaluation, 27 juin 2019.

⁷ Rapport IGEN 2015-078 - L'introduction de blocs de compétences dans les diplômes professionnels page 14 et suivantes.

⁸ Vittorski R., De la fabrication des compétences, Éducation permanente, Paris, Documentation française, 1998, p. 57 à 69.

Selon P. Pastré⁹, la compétence renvoie à la capacité d'adaptation à des situations variées dans un même type de métier. La compétence devient donc transférable à d'autres contextes professionnels attachés à un même métier.

- **La compétence mobilise des ressources pour agir**

La compétence repose sur la mobilisation et l'intégration d'une diversité de ressources : les ressources internes propres à l'individu, ses connaissances, capacités, habiletés, le comportement stratégique qu'il met en œuvre dans le choix d'un procédé, mais aussi les ressources externes mobilisables dans l'environnement de l'individu, inhérentes à la situation professionnelle : culture de l'organisation, autres personnes, documents, système d'informations, outils numériques, etc.

- **La compétence est un savoir agir reconnu**

On ne se déclare pas soi-même compétent : cela dépend d'une appréciation sociale. C'est résoudre des problèmes professionnels de manière « satisfaisante » par rapport à ce qui est « attendu » dans un contexte donné.

2.2 Le bloc de compétences

Un des objectifs majeurs de la rénovation du baccalauréat gestion-administration est d'inscrire le nouveau diplôme dans la logique des blocs de compétences.

La notion de blocs de compétences a été introduite par la **loi n°2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale**, et fait référence à la mise en œuvre du compte personnel de formation (CPF). La loi recense les formations éligibles au CPF et notamment « *les formations sanctionnées par une certification enregistrée dans le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) prévu à l'article L 335-6 du Code de l'éducation ou permettant d'obtenir une partie identifiée de certification professionnelle, classée au sein du répertoire, visant à l'acquisition d'un bloc de compétences* ».

La loi de septembre 2018 a donné une définition des blocs de compétences au travers de l'article L 6113-1 du Code du travail : « *Les certifications professionnelles sont constituées de blocs de compétences, ensembles homogènes et cohérents de compétences contribuant à l'exercice autonome d'une activité professionnelle et pouvant être évalués et validés* ».

Dans la note de France Compétences publiée en septembre 2019, on relève l'obligation du découpage d'une certification professionnelle en blocs de compétences mais aussi la possibilité d'avoir des regroupements de « *certaines savoirs généraux qui ne contribueraient pas directement à l'exercice d'une activité* » ; en l'occurrence, le diplôme du bac pro AGOrA est constitué de 12 blocs obligatoires dont 3 spécifiques directement en correspondance avec un pôle emblématique d'activités caractérisant les métiers visés par le bac pro AGOrA et 9 transversaux comme socle commun de compétences et de connaissances du baccalauréat professionnel : économie-droit ; mathématiques ; prévention-santé-environnement ; LV 1 ; LV 2 ; français ; histoire-géographie et éducation civique ; arts appliqués et cultures artistiques ; éducation physique et sportive. À cet ensemble s'ajoutent 3 blocs facultatifs : langue vivante, éducation physique et sportive et mobilité.

L'élaboration des blocs spécifiques de compétences repose en premier lieu sur l'identification et la caractérisation de pôles d'activités considérés comme emblématiques des métiers et emplois visés par le diplôme.

⁹ Pastré P., La didactique professionnelle. Approche anthropologique du développement chez les adultes. PUF, 2011.

Ainsi, pour le bac pro AGOrA, aux trois pôles emblématiques repérés dans le référentiel d'activités sont associés trois blocs de compétences :

- Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers, les adhérents ;
- Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production (de biens et de services) ;
- Bloc 3 – Administrer le personnel.

Chacun de ces trois blocs liste douze ou treize compétences dans une logique de cohérence et d'homogénéité c'est-à-dire que :

- la formulation de la compétence obéit au même registre de langage et de présentation tout au long du référentiel (en particulier en commençant toujours par un verbe d'action) ;
- une compétence donnée n'apparaît qu'une seule fois dans l'ensemble du référentiel de compétences d'un diplôme donné ;
- les compétences exprimées ne peuvent être comprises qu'à la lumière des conditions d'exercice et de mobilisation des compétences précisées en introduction du bloc, des activités ou tâches précisées dans la colonne de gauche, des indicateurs d'évaluation précisés dans la colonne de droite et enfin des savoirs associés (y compris les indications complémentaires) ; ce point est important car il permet de différencier les niveaux de diplômes (on peut effectivement retrouver une même compétence dans un diplôme de niveau 4 et un diplôme de niveau 6 mais elle sera évaluée de façon différente car les activités et/ou les contextes et/ou les savoirs associés seront différents) ;

Pour améliorer la lisibilité du référentiel et faciliter la mise en œuvre de l'évaluation, les activités ont été groupées en 3 sous-pôles dans chacun des 3 pôles. Logiquement, la douzaine de compétences propres à un pôle ont été ventilées en face des 3 sous-pôles d'activité.

Chaque bloc donne lieu à une évaluation globale et à une validation. À partir du moment où il y a cohérence entre un pôle d'activités emblématique, le bloc de compétences associé et la modalité d'évaluation, la validation d'un bloc – qu'elle que soit sa forme, y compris par la VAE - a une valeur sur le marché de l'emploi. Outre l'acquisition progressive du diplôme, la mise en place des blocs permet une plus grande fluidité des parcours tout au long de la vie et réduit la distance entre formation initiale et formation continue.

2.3 Le développement des compétences dans le cadre de la formation à partir de situations professionnelles

- ***La mise en situation d'acquisition des compétences***

Il s'agit de mettre l'apprenant dans des situations concrètes d'apprentissage permettant d'inférer une ou plusieurs compétences décrites dans le bloc. Ces situations apparaissent lors des périodes d'immersion (PMFP, alternance) mais également dans la structure de formation lors de simulations qui doivent être proches de la réalité professionnelle. Une situation est la conjonction d'une ou de plusieurs tâches à réaliser, plus ou moins complexes, avec un objectif clair de production et de résultat (ou de performance) et d'un contexte technologique, informationnel et relationnel donné.

L'apprenant placé dans cette situation s'entraîne à mobiliser ses ressources propres (tirées de son expérience antérieure et des éléments – acquis ou en cours d'acquisition - issus de la formation) et des ressources externes mises à sa disposition pour accomplir les travaux demandés.

L'enseignant doit veiller à :

- concevoir des situations dont le traitement est d'une durée déterminée : le contrat temps doit être respecté par l'apprenant et fait partie des contraintes de réalisation ;
- la mise en situation doit déboucher sur une production concrète : une réponse formalisée à un client, un devis, une facture, un dossier mis à jour, un tableau de bord complété ... ;

- une description de la situation qui laisse la possibilité à l'apprenant de mettre en œuvre un comportement stratégique dans le choix des ressources qu'il mobilise pour répondre à la problématique professionnelle, caractéristique de l'autonomie et indice du degré de maîtrise d'une compétence pour l'observateur (évaluateur). Le niveau de guidance est à adapter de façon progressive aux besoins de l'apprenant.

Nota :

- les ressources mobilisables par l'apprenant sont celles décrites dans le référentiel du bloc concerné, en particulier les savoirs associés, mais aussi, en tant que de besoin, les ressources figurant dans les blocs transversaux (ou généraux) ;
- par ailleurs, il n'est pas exclu, **dans le cadre de la formation**, de mettre en place des modalités d'apprentissage (scénario, mini entreprise, jeu sérieux...) qui conduisent l'apprenant à réaliser, successivement ou parallèlement, des tâches qui relèvent de pôles d'activité différents.

L'expérience montre qu'une situation professionnelle pertinente :

- a du sens pour l'apprenant et lui donne envie de se mettre au travail (la dimension affective est un des facteurs de la compétence, R. Vittorski) ;
- peut justifier la mise en œuvre de plusieurs démarches différentes qui renvoient au comportement stratégique de l'apprenant et à sa capacité d'explicitation du choix effectué ;
- invite, voire contraint, l'apprenant à collaborer avec ses pairs ;
- remobilise des savoirs acquis antérieurement et réactive des compétences déjà mises en œuvre.

- **La construction des compétences**

Pastré¹⁰ indique plusieurs étapes dans la construction des compétences :

- une compétence se construit à partir d'une situation « prototype » ; il est difficile, à ce niveau, de repérer ce qui différencie la conceptualisation de la simple utilisation de règles d'action ;
- la compétence se développe par le fait que l'apprenant prend en compte des conditions de plus en plus variées qui s'éloignent de la situation prototype (référence ici aux familles de situations) ;
- la compétence se « désincorpore » ensuite : c'est-à-dire que s'opère une prise de distance de l'apprenant par rapport aux situations ; il est en mesure d'explicitier les concepts mobilisés. Être compétent revient à savoir « faire » et à savoir « comprendre » ce que l'on fait.

L'acquisition de compétences correspond à l'élargissement du champ de réflexion et d'action de l'apprenant. Elle est progressive tout au long du cursus de formation, en l'occurrence pendant les trois années du cycle bac pro, et se construit par l'accroissement au fil du temps de la complexité des tâches à réaliser par l'apprenant et par l'introduction d'aléas (dans la limite de ce qui est attendu au niveau repéré pour le diplôme, en l'occurrence le niveau 4 du CEC).

La démarche construite « *d'autonomisation et de conscientisation de l'agir* » (praxéologie) vise à rendre l'action consciente, autonome et efficace. C'est réfléchir « dans » et « sur » l'action. Il s'agit d'une pratique réflexive de l'apprenant impliquant qu'il décrive la démarche qu'il a mise en œuvre pour réaliser les tâches et qu'il justifie les choix opérés. La réflexion *dans l'action* est un processus d'autorégulation. La posture réflexive *sur l'action* revient à revivre mentalement l'expérience vécue pour en cerner les éléments prégnants et identifier ce qui a contribué au succès ou à l'échec de l'expérience. C'est une sorte de *débriefing* que l'on opère avec soi-même.

Cette **posture réflexive de l'apprenant** contribue à la construction de la compétence. Elle nécessite d'être accompagnée **tout au long de la formation** par la transcription des étapes et modalités d'acquisition des compétences dans un support adapté d'une part (cf description du portfolio infra) et des échanges réguliers avec les enseignants concernés d'autre part. La finalité de ces échanges,

¹⁰ PASTRE, P. (1998). – L'analyse des compétences en didactique professionnelle. – Colloque AECSE, 3/98.

formels et informels, est :

- de soutenir, guider l'apprenant dans cette phase d'explicitation qui doit être régulièrement réalisée au cours des **trois** années du cycle de formation du baccalauréat professionnel en prenant en compte toutes les dimensions de la formation ;

- de recueillir des traces des modalités d'acquisition des compétences par l'apprenant qui seront des éléments d'objectivation dans la phase d'évaluation dans laquelle le formateur est impliqué. Ce balisage permet d'avoir une vision globale de l'apprenant et de sa progression dans les apprentissages ainsi que son degré d'autonomie dans la réalisation. Il s'agit donc d'identifier des balises de progression individuelles dans le développement des compétences : par exemple, la capacité à mobiliser les ressources, le degré d'autonomie dans la réalisation des tâches, l'exactitude dans les travaux réalisés, l'efficacité dans les réalisations, la réactivité, la capacité d'adaptation aux aléas, la propension à collaborer (voir développement dans la partie « référentiel d'évaluation »).

- ***Le portfolio professionnel de l'apprenant***

Il est recommandé que l'apprenant constitue, dès le début de son cycle de formation, un classeur ou un fichier qui recense les **principaux** travaux professionnels qu'il réalise tout au long du parcours conduisant au baccalauréat professionnel AGOrA. Chacun des travaux figurant dans ce portfolio est décrit en précisant le contexte organisationnel et technologique dans lequel il se déroule, la ou les tâches effectuées, la ou les productions réalisées ainsi que la ou les compétences mobilisées. Il s'agit en fait de décrire les principales situations professionnelles, réelles ou simulées, vécues par l'apprenant et en quoi elles ont permis l'acquisition partielle ou totale de compétences professionnelles. Il est opportun de mentionner les principales difficultés rencontrées lors de la réalisation des activités proposées et les stratégies mises en œuvre pour y remédier.

Ce portfolio est créé et mis à jour régulièrement par l'apprenant, avec l'aide éventuelle de ses formateurs, tuteur ou maître d'apprentissage ; il peut contenir, outre les fiches descriptives des travaux recensés, des éléments de « preuve ». Il s'agit d'un **document personnel** : son élaboration, sa structure et son utilisation sont sous la responsabilité de l'apprenant.

Ce portfolio pourra être utilisé :

- **lors de la phase de formation** : servir de support à la mise en œuvre de la posture réflexive de l'apprenant sur la construction des compétences décrites dans le référentiel ;

- **lors de la phase d'évaluation** : constituer le dossier exigé dans les épreuves E31 et E33 (état récapitulatif des travaux professionnels réalisés par le candidat pendant le cycle de formation et significatifs des compétences respectivement des pôles d'activités 1 et 3) ;

- **lors de l'insertion professionnelle** : construire une lettre de motivation et un CV qui prennent en compte les acquis d'apprentissage du postulant à un emploi.