

Cofinancé par



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE L'INSERTION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Plan d'investissement dans les compétences

Livrable n° 4 de l'étude sur l'identification et la valorisation des compétences mobilisées par les bénévoles sur les grands événements culturels et/ou sportifs

Note d'opportunité autour d'un parcours de reconnaissance des compétences bénévoles événementielles

Décembre 2021

Document réalisé par *Article 1*, *Terre d'Avance* et *Tous Bénévoles*

Auteurs : Bauvet Sébastien, Hoarau Lucile, Persoz Isabelle

Article1
PRENDRE LE POUVOIR SUR L'AVENIR


TERRE D'AVANCE
Construisons demain

Tous bénévoles !
Pour que vive la solidarité ●

aFDas
DEMAIN SERA FORMATION

Sommaire

Sommaire	1
Rappel du contexte du projet	1
1. Les nouveaux chemins de la reconnaissance du bénévolat	2
2. Compléments apportés par la journée du 21 octobre 2021	4
3. La construction d'un dispositif de reconnaissance	5
4. Recommandations liées aux certifications professionnelles inscrites aux répertoires de France compétences	6
5. Recommandations liées aux outils de valorisation	7
6. Première proposition d'étapes d'un parcours de reconnaissance des compétences bénévoles	9
Annexe 1. Exemple de certification RNCP : CQP Chargé d'accueil guichet unique	10
Annexe 2. Exemple de certification RNCP : BAC PRO – Accueil – Relation clients et usagers	10
Annexe 3. Liste des certifications consultées au Répertoire Spécifique	11
Annexe 4. Synthèse comparative des outils de valorisation des compétences bénévoles	12

Rappel du contexte du projet

Parce que les bénévoles ont toujours joué un rôle essentiel dans le succès des grands événements qu'ils soient culturels ou sportifs, il est apparu évident aux branches professionnelles représentatives de la filière, au Comité d'Organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 et au Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion de se pencher au sein de l'EDEC (Engagement de développement de l'emploi et des compétences) Grands Évènements Culturels et Sportifs sur la question de la valorisation de leurs compétences dans une logique de sécurisation du parcours professionnel.

Ce livrable prend la forme d'une note d'opportunité autour de la constitution d'un « parcours de reconnaissance » des bénévoles par leurs compétences, dans le cadre du projet de reconnaissance et la valorisation des compétences et de l'engagement des bénévoles lors de Grands Évènements Culturels et Sportifs (GECS) en réponse à l'axe « Identification et valorisation des compétences développées par les bénévoles » de l'EDEC.

Dans le but de saisir les principaux enjeux liés à un parcours de reconnaissance des compétences bénévoles événementielles, nous reprenons l'ensemble des travaux réalisés depuis janvier 2021 et nous les articulons avec une analyse des cadres institutionnels de reconnaissance des compétences, afin de pouvoir problématiser chaque étape de cette réalisation.

1. Les nouveaux chemins de la reconnaissance du bénévolat

Les paragraphes qui suivent résument les principaux éléments nécessaires à une reconnaissance des compétences bénévoles à l'issue de l'étape d'analyse d'opportunité.

Un parcours pluriel

Après plusieurs mois d'enquête et au moment de rassembler les informations et les idées pouvant porter la reconnaissance de l'engagement bénévole de façon efficace et respectueuse du sens qu'y mettent les personnes concernées, il ressort qu'un dispositif ne saurait s'appuyer sur un outil unique, au risque de formater l'approche et l'expérience vécue d'une part, et de manquer de répondre au plus juste aux besoins spécifiquement liés à certaines situations (en particulier dans le cadre des problématiques d'employabilité). Une approche en termes de « parcours », aux composantes multiples et facultatives, est donc à privilégier.

Un langage accessible

La question de l'accessibilité du langage reste primordiale car l'analyse de l'expérience bénévole et la notion de compétence n'est pas évidente pour les bénévoles interrogés. La notion même de « compétence » n'est d'ailleurs presque jamais directement évoquée par les enquêtés¹ lorsqu'on les interroge sur ce qu'ils ont le plus appris. Il s'agit de prendre garde, dans le choix final des dénominations des compétences, de leurs définitions, de leurs critères d'appréciations, et dans la relation avec les expériences, de prêter une grande attention à l'intelligibilité du langage.

Un langage réflexif

L'importance du langage employé ne tient pas seulement à son accessibilité sociale (en lien avec la détention de capitaux linguistiques), mais porte également sur le plan personnel/didactique, en termes d'outil d'apprentissage. Les termes désignant les compétences (transversales) sont polysémiques tout comme peuvent l'être ceux qui décrivent les critères de cadrage et de contenu de la compétence en question². Il est indispensable que l'approche compétence ancre sa terminologie (notions, expressions, phrases descriptives d'action ou de niveau d'expertise, mises en situation) dans des situations concrètes. Ceci augmentera les chances de projection en situation.

Pour autant, il faut faire coexister différentes représentations de la « performance » ou de la « réussite » pour ne pas réduire la complexité des compétences transversales à une application mécanique qui ne ferait pas sens. Pour le dire autrement, il faut être empirique sans être trop réducteur. On imagine en effet que l'appréciation a posteriori des compétences par des acteurs projetant un potentiel (le cas typique étant le recrutement) se fera dans une mise (ou une remise) en situation.

¹ Nous employons le genre masculin à des fins génériques dans le présent document.

² Le seul exemple de la « confiance en soi », qui renvoie à des termes courants dans le sens commun, revêt une pluralité de sens, par exemple lié à la connaissance, à l'expression et au dépassement de soi (Jobready, 2019), à l'affirmation de soi et de ses actions (Ministère de l'Enseignement et de la Recherche, 2011), à l'estime de soi, de ses valeurs et de ses capacités (Daniel Goleman, 2014), au positionnement de soi et à la résistance à la critique (AKI-Mobility, 2016), etc. Elle se situe donc plus ou moins sur les plans psychologiques, actionnels et sociaux.

Un usage rapide pendant l'événement

Le caractère volontaire de l'engagement bénévole de façon générale, et l'intensité particulière des expériences de bénévolats en GECS d'autre part, plaident pour un dispositif facultatif et fluide qui puisse être mobilisé pendant ou à l'issue de l'événement. À ce stade du projet, des éléments complémentaires seront indispensables pour proposer un dispositif raisonnable et qui comporte des chances de succès.

Un processus de légitimation

L'attention aux identités des structures associatives ou organisatrices de grands événements par les bénévoles nécessite que les démarches de formalisation s'inscrivent bien dans la perspective d'une reconnaissance des compétences mobilisées ou développées par les bénévoles en lien avec l'ensemble des facteurs de l'expérience, et non pas selon un schéma institutionnel hors sol. De fait, l'identité des structures qui « labelliseront » d'une façon ou d'une autre la reconnaissance est intéressante (voire nécessaire) symboliquement mais non suffisante du point de vue des recruteurs, qui attendent une forme de validité ou de garantie dans ce type de processus, que ce soit en termes de contexte expérientiel comme d'appréciation qualitative réelle de l'activité du bénévole³.

Une centralité du numérique

L'accélération temporelle liée aux nouvelles technologies, la complexification de la vie sociale et l'impératif de flexibilité qu'elle rencontre, conduisent à un usage de plus en plus massif du numérique, tant dans les procédures administratives que dans les activités ludiques ou dans la communication interpersonnelle. L'intérêt pour le numérique peut s'apprécier en termes de fluidité des usages, de rapidité et de reproductibilité des dispositifs, ou de traçabilité et de vérifiabilité de certains processus, par exemple en lien avec l'évaluation. Ces éléments vont dans le sens de l'enquête menée au sein d'un collectif associatif par Make.org Foundation⁴ qui met en avant l'importance de mutualiser les dispositifs de valorisation existant, en imaginant notamment un dispositif numérique qui permet à la fois une reconnaissance pour soi (prise de conscience, réflexivité) et une reconnaissance pour des acteurs extérieurs.

³ Ces éléments transparaissent des premiers entretiens réalisés avec des professionnels des ressources humaines dans le cadre des travaux du Lot n° 2, et qui dont les résultats complets seront restitués dans le livrable associé.

⁴ Make.org Foundation (2020), *La reconnaissance de l'engagement en France et les perspectives pour un Passeport Engagement (v2)*.

2. Compléments apportés par la journée du 21 octobre 2021

Les travaux conduits pendant le Lot n° 1 ont été présentés et challengés dans des ateliers créatifs et prospectifs, dans le cadre d'une journée événementielle organisée le 21 octobre 2021 au Comité d'organisation des jeux olympiques (COJO), et animée par la société Matrice⁵.

Ces travaux ont permis de renforcer le consensus autour du **lien entre expérience bénévole et acquisition de compétences**.

Les échanges entre des personnalités représentant différentes institutions et constituant un espace des points de vue sur la reconnaissance des compétences bénévoles événementielles ont également abouti à la préconisation d'un **caractère volontaire du parcours** : la valorisation des compétences est une proposition mais n'est pas une obligation dans l'expérience bénévole, à l'image de la démarche d'engagement.

De la même manière, il existe un enjeu de différenciation du monde professionnel : **l'engagement bénévole n'est pas un recrutement**, la valorisation des compétences ne doit pas être une parodie du monde professionnel même si les dispositifs soutenus devront y trouver toute leur légitimité.

Dans le même esprit, les outils devront faire l'objet de conceptions transparentes vis-à-vis des bénévoles, et **ne pas dériver vers des possibilités de hiérarchisation des bénévoles entre eux**.

Ces travaux réaffirment **le rôle central de l'expérience dans le processus de reconnaissance** : le repérage et l'évaluation des compétences développées se fait par l'intermédiaire de l'expérience et des situations rencontrées : d'une part, ce n'est pas un processus « *one shot* » mais un *process* incrémental, qui renforce la compétence à mesure que les situations se multiplient ; d'autre part, les compétences concernées, généralement transversales, essentiellement liées à des *soft skills*, semblent difficiles à évaluer par le prisme d'évaluations sommatives type examen.

Néanmoins, la **rationalisation de l'analyse des compétences** (par des outils tels que les référentiels, les dispositifs d'évaluation, etc.) est estimée par certains comme nécessaire pour améliorer l'action des bénévoles, et notamment pour contribuer à la construction de représentations mentales des expériences permettant, par un langage, une terminologie adaptée, de lier situations et compétences.

Elle sert également à répondre aux exigences professionnelles des recruteurs qui, pour légitimer les expériences bénévoles (notamment « face » aux diplômes ou aux expériences professionnelles), attendent en retour des indices de fiabilité (possibilités de prise de référence, évaluation des compétences, etc.).

Un enjeu plus large de reconnaissance et de valorisation de l'engagement concerne la valorisation des bénévoles au-delà de celle de leurs compétences. En miroir, **la diversité des parcours d'identification et de valorisation doit donc faire écho à celle de leurs bénéficiaires et rencontrer la reconnaissance par les organisateurs**. Il est donc souhaitable de disposer de différents outils, certains pouvant

⁵ Pour plus de détails sur l'organisation de la journée, les participants et les propositions émanant des ateliers d'intelligence collective, voir le document : Matrice (2021), « Synthèse de la journée de réflexion autour de l'évaluation et de la valorisation des compétences bénévoles », Note, novembre 2021, 20 p.

appartenir aux mécanismes classiques de certifications (micro-diplômes), d'autres relevant de processus plus innovants, évaluatifs (open badges) ou non (mise en lumière de témoignages).

3. La construction d'un dispositif de reconnaissance

Au vu des besoins différenciés en termes de reconnaissance des expériences et des compétences bénévoles, **nous préconisons de construire ou de développer un outil numérique réutilisable à chaque événement (selon les possibilités de l'organisateur et la volonté du bénévole), comportant des fonctionnalités et des niveaux différents, dont un premier niveau facilement accessible à tous, c'est-à-dire reposant sur un processus le plus automatique possible, et d'autres plus complexes/experts, pour les bénévoles qui souhaiteraient consolider les possibilités de reconnaissance de leurs compétences – besoin exprimé par les jeunes et les personnes en recherche d'emploi dans l'enquête –, notamment à travers des outils d'évaluation davantage personnalisés.**

Ces fonctionnalités, disponibles en amont de l'événement à des fins informatives ou formatives, seraient probablement essentiellement utilisées pendant ou après l'événement, et réutilisables à chaque nouvelle expérience bénévole.

Nos résultats nous amènent à nous questionner sur le fait d'établir des fonctionnalités qui permettent la reconnaissance globale des bénévoles ou seulement la reconnaissance des compétences qu'ils développent lors de leurs missions. De fait, il pourrait être envisagé de mettre en place **une reconnaissance systématique de l'expérience d'engagement bénévole et une reconnaissance volontaire, faisant l'objet d'une démarche active et personnalisée (sélection des compétences, engagement dans un processus d'évaluation, etc.).**

De manière pratique, il faudra veiller à intégrer un **usage de ce dispositif tant par le secteur associatif que par le secteur professionnel, ainsi que par les acteurs intermédiaires en lien avec l'emploi (institutions et organismes comme Pôle emploi, les missions locales, l'AFPA, des associations – Proximité, JobIRL, SNC –, etc.).** Cela permettra d'une part de répondre au projet d'héritage de Paris 2024 en impliquant l'ensemble du secteur associatif dans ce projet, avec la possibilité de valoriser ses engagements réguliers, et ce dispositif pourrait également servir à favoriser la mobilité dans la vie professionnelle des bénévoles.

Afin de se nourrir des dispositifs existants qui – lorsqu'ils sont connus – sont majoritairement jugés positivement, il faudrait travailler sur **l'interconnexion des outils et des plateformes existant avec notamment le partage d'un même référentiel, l'export possible d'un produit final de valorisation, ou encore la facilité de réutilisation de ses données d'une plateforme à l'autre.**

4. Recommandations liées aux certifications professionnelles inscrites aux répertoires de France compétences

La question de la **certification des compétences bénévoles** est l'une des plus discutées par les acteurs intéressés par la reconnaissance des engagements. La faible utilisation des outils de valorisation à disposition des bénévoles et l'importance croissante de « l'approche compétences » pourraient plaider pour une orientation vers une nouvelle certification professionnelle, spécifique, ou pour la recherche d'équivalences de blocs de compétences dans les certifications inscrites au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP). Néanmoins, ces démarches ne peuvent pas toujours s'appliquer aux bénévoles pour les raisons suivantes :

-de façon générale, le champ d'intervention technico-légal de France compétences se situe sur le **plan professionnel** et il semble difficile – voire impossible juridiquement en l'état – d'y faire admettre une certification reposant uniquement sur un ensemble de compétences acquises via des expériences réalisées lors de missions bénévoles ;

-du côté du **Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP)**, les certifications comportent des blocs de compétences qui, s'ils contiennent bien des mentions aux compétences transversales, semblent la plupart du temps construits selon une logique professionnelle particulière, et **lesdites compétences transversales mentionnées restent imbriquées dans des situations et/ou des enjeux spécifiques liés à la structure, à des métiers ou à des contextes professionnels précis, ou alors représentent une part trop faible de la certification visée** pour espérer susciter un engagement formatif de la part du bénévole⁶ ;

-du côté du **Répertoire spécifique (RS)**, dédié aux certifications visant des compétences professionnelles complémentaires à un métier et aux compétences transversales, **les certifications sont organisées en compétences spécifiques et ne sont pas structurées en « blocs de compétences », mais par un double référentiel de compétences et d'évaluation, éventuellement complété par un référentiel d'activités** comme dans le RNCP, qui permettent de distinguer différents contenus correspondant chacun à une compétence évaluée selon des modalités très précises, rendant difficile les démarches d'équivalences⁷.

Par ailleurs, si une VAE de l'expérience bénévole est possible depuis 2019⁸ suite à sa promotion et des projets prometteurs⁹, il serait utile de la retravailler dans le cadre d'une approche globale de

⁶ Voir Annexes 1 et 2 qui permettent de comparer des intitulés de blocs de compétences proches : si le bloc BC4 du CQP est centré sur des capacités d'analyse et de communication particulièrement située au niveau des enjeux d'un organisme de protection sociale agricole (la MSA), le bloc U2 du Bac Pro apparaît plus « généraliste » mais n'est que l'un des 13 blocs de compétences obligatoires du diplôme.

⁷ Voir Annexe 3, la liste des certifications du RS consultées dans la perspective de trouver des certifications proches des compétences mobilisées ou développées en bénévolat événementiel.

⁸ Article L335-5 du Code de l'éducation.

⁹ Voir Nancy Marrec, Sébastien Gautier (2008). « La validation des acquis de la compétence bénévole, un droit à promouvoir », *Actualité de la formation permanente*, (212), 32-35. Voir également le projet-pilote européen VAEB pour un projet professionnel (2003-2006) présenté par Bénédicte Halba (« Valoriser les acquis d'une expérience bénévole », in *Gestion du bénévolat et du volontariat*, Bruxelles, De Boeck, 2006, 125-147).

l'intégration (civile et professionnelle) qui inclut l'hétérogénéité des expériences d'engagement. Dans le cadre actuel, l'expérience bénévole devant durer un an minimum, s'accompagnant nécessairement d'un projet professionnel, nous suggérons de constituer de nouveaux groupes de travail dédiés au soutien de ces démarches, qui pourraient inscrire leurs réflexions dans le cadre plus large de la valorisation de l'engagement bénévole¹⁰.

Nous recommandons que l'analyse et les propositions autour des équivalences dans le cadre des certifications professionnelles se fassent à la fois dans une visée formelle par la promotion de l'usage de la VAE pour la reconnaissance bénévole, et dans une intention informative et motivationnelle : nous suggérons par exemple des formulations de recommandations et de fléchage vers des certifications inscrites au RNCP dans le cadre de la filière des métiers des GECS ou d'information quant aux possibilités de formations et de certifications inscrites au RS.

5. Recommandations liées aux outils de valorisation

Comme cela a été montré dans les documents précédents¹¹, les outils institutionnels existants de valorisation des expériences et/ou compétences bénévoles, s'ils ne sont pas forcément dépréciés pour leurs qualités internes, restent peu connus et peu utilisés. D'autres solutions, émanant de démarches individuelles d'entreprises ou d'association, ont émergé depuis quelques années. Nous avons consulté les référentiels pour le cadrage terminologique de l'étude¹², mais au-delà, c'est bien la question des dispositifs et de leur interface, leur ergonomie, leur champ d'intervention, leur soutien et leur portée symbolique et pratique, etc., qui se pose.

S'ils font partie des outils utilisés en entreprise, **les solutions reposant essentiellement sur des tests de personnalité semblent à écarter**, dans la mesure où elles ne permettent pas de saisir spécifiquement les expériences¹³ – et tout particulièrement celles en lien avec le bénévolat, qui ne doivent pas non plus être réduites à des « centres d'intérêts » dans la perspective d'une démarche de reconnaissance des compétences.

Un certain nombre de solutions numériques proposent des mises ou remises en situation à partir de questions situationnelles ou contextuelles, d'échelles d'auto-évaluations sur des habitudes, des pratiques, des préférences, des environnements plus ou moins ludiques, faisant place au jeu et/ou à des interfaces construites afin de rendre l'expérience utilisateur agréable. Ces principes renvoient à des « dosages » de conceptions psychologiques, sociologiques et/ou normatives du rapport aux

¹⁰ Celle-ci pourrait par exemple envisager un élargissement du champ du Compte d'engagement citoyen (CEC).

¹¹ « Note de synthèse des données quantitatives issues de l'enquête par questionnaire auprès des bénévoles (n=1049) » et « Étude intermédiaire : Les principaux enseignements de l'étude sur les compétences développées par les bénévoles des grands événements sportifs et culturels et sur leurs attentes en matière de reconnaissance / valorisation de ces compétences ».

¹² Voir Annexe H de la « Note de synthèse des données quantitatives issues de l'enquête par questionnaire auprès des bénévoles (n=1049) ».

¹³ Par exemple AssessFirst, qui est l'une des solutions les plus connues, ou You-Trust dont la terminologie a été analysée dans les étapes précédentes du projet.

compétences, et s'appuient sur des travaux empruntant la plupart du temps au champ de la psychologie (inspiration ou usage des tests de personnalité) et plus rarement d'approches plus contextuelles, sociales (description des situations : l'environnement, les acteurs engagés, les actions concrètes effectuées, etc.). **Il semble nécessaire qu'au sein du dispositif, un outil de repérage des compétences mobilisées intègre des éléments factuels dans la description des expériences, de manière à proposer un lien intelligible et utilisable ultérieurement – notamment dans des processus de recrutement – entre les compétences transversales et les situations de leur mobilisation efficace.**

Les outils peuvent parfois s'adresser à des publics-cibles très particuliers (par génération, par statut, par activité, etc.), ou parfois, tout en tenant compte des caractéristiques sociales des utilisateurs, viser l'ensemble de la population. Il est utile de rappeler que les solutions et les programmes trop ciblés, s'ils permettent parfois en termes de fonctionnement interne de répondre plus finement aux besoins et aux cultures des catégories concernées, risquent en contrepartie de produire des effets d'étiquetage dans leur usage externe : par exemple, un programme s'adressant à une catégorie d'âge trop restreinte verra sa valeur se dévaluer rapidement sur le marché des gratifications en lien avec l'objet du programme en question. Il s'agit donc que **les solutions proposées s'adressent à un public élargi, pouvant fonctionner directement et indirectement sur un marché général des signes de reconnaissance des compétences.**

La plupart des dispositifs institutionnels s'adressant spécifiquement aux bénévoles reposaient sur des questions ouvertes stimulant la réflexivité des utilisateurs. Si l'apport qualitatif de cette approche est indéniable en théorie (se replonger dans une situation, faire l'effort de mémoire et de mise en mots, construire la connexion logique entre la situation et les compétences mobilisées, etc.), elle peut rencontrer le frein du coût d'entrée dans le dispositif (temps, rapport difficile à l'écriture, incertitude sur les contenus à définir sans accompagnement, sentiment de ne pas se situer dans une forme d'évaluation rétributive, etc.). **La narration d'expérience nécessite un processus d'accompagnement intégré de manière à rendre la démarche la plus efficace et accessible possible** (parcours de questions fermées, possibilités facultatives de précisions ouvertes, etc.).

Enfin, une grande partie des dispositifs propose une évaluation des compétences par « niveaux », c'est-à-dire soit à partir d'un positionnement sur une échelle, soit selon des paliers conférant un degré d'expertise (complexité, maturité, responsabilité, etc.) autour de la compétence en question. L'approche par certification comportant elle-même de possibles niveaux, et la culture de la lecture des « signes » de compétences étant également imprégnée de représentations en palier (mentions aux diplômes, niveaux de pratiques telles que l'informatique ou les langues étrangères, etc.), **il semble nécessaire de pouvoir proposer une représentation progressive par niveaux de la qualité de la compétence, c'est-à-dire différenciant des capacités de maîtrise ou d'expertise à son sujet¹⁴.**

¹⁴ Rappelons ici simplement que ces échelles peuvent être quantitatives (niveaux numérotés d'un même item) ou qualitatives (descriptions en prose des composantes de la compétence).

6. Première proposition d'étapes d'un parcours de reconnaissance des compétences bénévoles

Cette proposition de cadre général du parcours de reconnaissance sera mise à l'épreuve des travaux du lot n° 2, en particulier dans le cadre d'entretiens et d'ateliers collectifs composés de bénévoles, d'employeurs, d'organisateur de grands événements et de prescripteurs d'emploi.

Sélection des bénévoles

- 1. Auto-positionnement facultatif des bénévoles sur le référentiel de compétences issu des travaux du lot 1 (« Étude intermédiaire ») :** au moment de la sélection, le référentiel est mis à disposition et les bénévoles peuvent s'auto-positionner sur les compétences de façon rapide pour identifier leurs points forts et/ou les compétences qu'ils souhaitent renforcer à travers leur mission.

Formation préalable

- 2. Modules de formation à distance optionnels, donnant accès à des micro-certifications :** ces modules de formations seraient développés par l'Académie Paris 2024 et mis à disposition des autres organisateurs d'évènements dans le cadre de l'héritage.
>> disponibles avant, pendant et après l'évènement.

Déroulement de l'évènement

- 3. Explication de l'expérience pendant l'évènement à l'aide d'un *chatbot*** qui permet de revenir sur les expériences marquantes et d'identifier les compétences mobilisées par le bénévoles à l'aide de questions fermées et ouvertes.
>> peut se faire pendant ou après l'évènement selon la disponibilité

Post évènement (court terme)

- 4. Validation des compétences mobilisées par le bénévole de 2 façons :**
Validation automatique des compétences *mobilisées* dans le cadre de la mission confiée >> **remise d'un micro-diplôme**
Validation au cas par cas des compétences *développées ou renforcées* en validant les tests de formation de l'Académie Paris 2024 >> **accès à des badges numériques**

Post-évènement (moyen terme)

5. Passerelles et suites :

- Faire le lien vers les autres outils** de valorisation / reconnaissance qui existent à travers un renvoi d'information.
- Eventuellement permettre des recommandations** vers la validation de blocs de compétences par la VAE pour les certifications RNCP de la filière GECS.
- Accès à un accompagnement individualisé** pour certains.

En transversal : Possibilité, pour certains bénévoles, de solliciter un accompagnement renforcé et individualisé à chaque étape pour les accompagner sur l'appropriation des outils et leur articulation avec la construction de leur projet professionnel (en lien avec le service public de l'emploi, des RH bénévoles, etc.)

Annexe 1. Exemple de certification RNCP : CQP Chargé d'accueil guichet unique

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32083/>

N° et intitulé du bloc	Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>RNCP32083BC05</p> <p>BC4 – Analyser les demandes des adhérents/clients, apporter des premiers éléments de réponses, promouvoir l'offre de services de la MSA</p>	<p>C7 - Explorer la situation de l'adhérent/client ou du futur adhérent/client par entretien avec lui et dans le système d'information de la MSA C8 - Rechercher et apporter les éléments de réponse dans les différents domaines d'activité de la MSA, dans la limite de son périmètre C9 - Promouvoir les outils de communication numériques de la MSA (site Internet, applications mobiles et services en ligne MSA) et proposer l'offre de services de la MSA et de MSA Services le cas échéant C10 - Tracer le contact et transmettre les documents reçus le cas échéant au service Courrier et numérisation</p> <p>Les modalités d'évaluation via la formation : - Etudes de cas, jeu de rôles, jeu de questions-réponses à l'oral par le jury local d'évaluation</p> <p>Les modalités d'évaluation via la VAE : - Dossier déclaratif (= livret 2) évalué par le jury local d'évaluation + Entretien oral (questions-réponses) avec le jury local d'évaluation sur la base livret 2</p>	

Annexe 2. Exemple de certification RNCP : BAC PRO – Accueil – Relation clients et usagers

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/9638/>

N° et intitulé du bloc	Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>RNCP9638BC01</p> <p>U2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil</p>	<p>Gestion de la fonction accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à l'analyse qualitative et quantitative des activités liées à l'accueil • Repérer les collaborateurs ; leurs fonctions, les services • Prendre en notes et transmettre des consignes • Assurer la circulation des consignes • Mutualiser les informations • Travailler en équipe • Maîtriser le référentiel qualité • Recueillir les remarques non sollicitées • Repérer des dysfonctionnements et proposer des solutions • Fixer et mesurer des indicateurs de qualité <p>Vente de services ou de produits en face à face ou par téléphone</p> <p>Gestion des activités administratives connexes à l'accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion du courrier, des plis et des colis • Gestion des moyens internes et la réservation de prestations de services • Gestion des fournitures et du petit matériel 	

Annexe 3. Liste des certifications consultées au Répertoire Spécifique

Les clés de la gestion de conflit en entreprise

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3331/>

Management des équipes à proximité et à distance

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/5006/>

Gestion du stress et du bien-être professionnel

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3630/>

Améliorer votre capacité à communiquer et à convaincre

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/5004/>

Concevoir et animer une formation avec une pédagogie active

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/5389/>

Certificat de Consultant-formateur en intelligence créative

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/2025/>

Animation de formation en agilité comportementale

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3554/>

Développer son leadership

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3627/>

Leadership et motivation des équipes

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3225/>

Utiliser la démarche scientifique dans la prise de décision

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/5232/>

Au moment de la finalisation de cette note (fin décembre 2021), les notions suivantes ne font l'objet d'aucune identification par mot-clé dans les répertoires de certifications (RNCP et RS) de France compétences : diplomatie, réactivité, empathie, réflexivité, adaptabilité¹⁵, ouverture, (prise de) recul, rigueur, gestion du temps, écoute active.

¹⁵ Le terme proche « adaptation » est utilisé dans des cadres techniques spécifiques et éloignés de notre sujet. Le constat est également valable pour la notion d'« autonomie ».

Annexe 4. Synthèse comparative des outils de valorisation des compétences bénévoles

nom	disponibilité	structure	référentiel	identification	détails	notes
Jobready	libre accès	Article 1 (association)	oui	chatbot, identification en lien avec les expériences	Soft skills ; 11 familles, 45 compétences ; présentiel mais surtout plateforme numérique ; autonomie ; open badges ; inter-contextes (pro, asso, perso, etc.)	Soft skills, utilisables pour plusieurs expériences et plusieurs domaines, utilisation dans le "Passport engagement" synthèse de compétences Chatbot Badges utilisables sur LinkedIn
Hello Elton	accès limité	Stéphane Pomares (entreprise)	oui	questions avec échelle de positionnement 1/5 (exemple testé : auto-motivation : 4 questions posées)	Numérique, apprentissage par l'action	Soft skills ; coaching aide pour progresser sur les compétences, défis à réaliser. Outil adapté uniquement pour les personnes en emploi ? (travaux actuels dans le cadre de "Toutes championnes" (Mairie de Paris) : insertion pro)
DiagOriente	libre accès	id6 ; DGEFP, Ministère du travail (start-up d'Etat)	oui	raconter son expérience (guidée par des choix), auto-évaluation sur les compétences proposées	Outil d'aide à l'orientation. Cible : public lycéen. Questionne les centres d'intérêt. Questionne les expériences déjà réalisées. Propose des formations et des métiers correspondant aux centres d'intérêts et aux compétences. Jeux sérieux qui sert de tuto pour savoir comment identifier les compétences en lien avec une expérience. Auto-positionnement sur les compétences développées (de débutant.e à expert.e)	Version 1 (jusqu'à 2021) : Résumé des expériences et des compétences, petit quizz pour voir si les métiers proposés nous correspondent réellement Cible : jeune public. Huit compétences différentes. Diversité de métiers limitée. Surtout un outil d'aide à l'orientation pour les jeunes. Version 2 (après 2021) : insiste sur la transversalité des compétences au sens technique du terme. Expériences personnelles

nom	disponibilité	structure	référentiel	identification	détails	notes
Divabadges	libre accès	Id6 (start-up d'Etat)	non	non	Générer et obtenir des open badges (communauté, événement, compétence)	N'importe quelle structure bénévole peut créer des badges Peu de badges existants. Usage et utilité à libre appréciation Pas de garde-fous en termes de vérification d'identité personnelle ou morale
Globalsteps	libre accès	Erasmus+	oui	auto-évaluation (échelles de likert)	Les compétences ne sont pas forcément en lien avec les expériences de bénévolat Bilan : Graphique général des compétences et ensuite chaque catégorie détaillée avec des conseils et défis pour monter en compétences	Permet introspection et voir sur quelles compétences on doit progresser, et comment progresser. Identification Erasmus+. Axé volontariat international
Humoon	en construction	Julien Dufourcq (entreprise)	oui	auto-évaluation et évaluation par les pairs	Objectif final de trouver la bonne orientation pour sa carrière. Gamification. Identification des soft skills, évaluation par des pairs, comparaison avec les autres utilisateurs (et échanges possibles), fixation d'objectifs pro et suivi (coach d'orientation)	Echanges possibles avec les pairs (répond au besoin de convivialité et de réseau des bénévoles), application mobile. Pas encore disponible, objectif premier de s'orienter.
Passeport bénévole	à commander par courriel ou à aller chercher	France bénévolat (association)	non	s'appuyer sur une liste de compétences pour voir celles qui sont les nôtres	Ressource pour le bénévole qui souhaite mobiliser ses expériences à des fins professionnelles. Il est, par exemple, utilisable lors d'un bilan de compétences, en appui à un CV dans une recherche d'emploi, pour accéder à une formation ou encore pour entamer une démarche de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)	Permet de renseigner plusieurs expériences. Spécifique aux expériences bénévoles. Format papier

2/3

nom	disponibilité	structure	référentiel	identification	détails	notes
Skillpass	non	Id6 (start-up d'Etat)	oui	export des résultats sur les réseaux sociaux	serious game et application	
Erhgo	oui	Luc Mertzweiller (entreprise)	oui	oui	questionnaire ipsatif	référentiel avec des verbes d'action, questions situationnelles ipsatif qui projette l'individu en situation permet de renseigner uniquement des expériences de travail ou perso (pas bénévoles), très sobre sur la forme, orienté recrutement, trop long (60 questions)
Scouts guides de France	oui	Scouts guides de France (association)	non	Auto-évaluation grâce à un curseur sur notre montée en compétence,	Réflexion sur les compétences nécessaires dans la vie pro et que le scout peut acquérir grâce à sa mission (champ libre) Chaque thème peut être illustré avec une expérience personnelle (champ libre) Bilan avec un diagramme de Kiviati et un bilan détaillé pour chaque famille de compétences (avec des étoiles)	Items adaptés à l'expérience de scoutisme (guide de France). Hybride : une version papier et une version numérique.
Portefeuille de compétences	oui	Ministère des sports, de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative	non	Questionnaire qui guide la pensée, on peut sélectionner dans une liste les compétences qui nous parlent et les mettre en lien avec notre expérience (champ libre)	Pourrait être utilisé comme questionnaire numérique ? Car c'est un dispositif que les bénévoles ont l'habitude d'utiliser et avec lequel ils semblent à l'aise	Spécifique au bénévolat format papier.
Médailles et tableaux d'honneur du bénévolat	oui (payant)	FFBA (Fédération Française du Bénévolat et de la Vie Associative)	non	non	5 niveaux de médailles selon le nombre d'années d'expériences	Tout bénévole est éligible non automatique, demande par courrier par envoi de dossier. La personne qui demande la médaille ou le tableau d'honneur doit payer respectivement 25 à 35 euros ou 10 euros.