

## **RÉSUMÉ**

Le dispositif d'information-conseil en VAE<sup>1</sup> est constitué, dans chaque région, d'un comité de pilotage réunissant l'État et la Région, d'une cellule interservices pour assurer l'animation d'ensemble, et de Points Relais Conseil chargés d'accueillir, d'informer, d'orienter et de conseiller les personnes souhaitant exercer leur droit à la VAE.

Selon les contextes (politiques, financiers, institutionnels, techniques), les déclinaisons régionales de la politique nationale présentent des spécificités que la DGEFP souhaitait interroger pour en comprendre les logiques et en tirer des enseignements.

À sa demande, une évaluation de ce dispositif a été conduite en 2004 à partir de la situation de quatre régions<sup>2</sup>.

### **Une préparation rigoureuse et une mise en place rapide permettent l'installation d'un dispositif expert et stable.**

Bien préparé par une solide étude de faisabilité et une ingénierie nationale lisible, le dispositif a rapidement été installé fin 2002 - début 2003, dans chaque région, en puisant dans l'ensemble des ressources locales.

En effet, les pilotes régionaux, État et Région, ont mis à profit leurs collaborations antérieures en matière de formation professionnelle, pour solliciter les valideurs qu'ils ont structurés en réseau, les centres de ressources régionaux pour accueillir les CRIS, et les réseaux de structures d'accueil et de bilan pour créer les points relais conseil (PRC).

Outre la mobilisation de cette intelligence collective, la rapidité d'installation et la vitesse de développement sont également dues au fait que l'accès à la VAE a rencontré la militance de tous les acteurs qui ont vu, à travers elle, la possibilité de faire progresser leurs interventions et d'augmenter les services à rendre aux publics.

En effet, contrairement aux mesures de nature réparatrice dédiées à des publics cibles, la VAE offre l'occasion d'ouvrir l'accès à un droit pour tous.

De la sorte, deux ans après son lancement, on constate que l'installation du dispositif se stabilise dans une logique de proximité et bénéficie d'un fort niveau d'adhésion de la part de ceux qui le mettent en œuvre.

---

<sup>1</sup> Circulaire DGEFP 2002-24 du 23 avril 2002

<sup>2</sup> Centre - Midi-Pyrénées - Nord-Pas-de-Calais - Provence-Alpes-Côte-d'Azur.

Il capitalise l'expérience de professionnels aguerris dans la mesure où les structures habilitées comme PRC y ont affecté des conseillers déjà en place et qui ont bénéficié de formations spécifiques à la VAE. De leur côté, les CRIS ont recruté des animateurs dont l'expérience et les compétences sont également à la hauteur des enjeux.

Encore dans sa phase de développement, les acteurs de la première heure sont toujours présents et leur niveau d'implication ne faiblit pas. De ce fait, les dispositifs régionaux progressent sans rupture de continuité, tant en couverture territoriale, qu'en qualité des interventions.

Cependant, sur la base d'un multiculturalisme systématique dans les territoires, cette dynamique générale s'exprime de manière diverse selon les régions en croisant plusieurs dimensions :

- le monoculturalisme institutionnel avec une couverture extensive (Nord-Pas-de-Calais : 90 PRC) ou intensive (PACA : 16 PRC) : modèle perlé selon lequel chaque PRC est indépendant ;
- le multiculturalisme interne aux PRC avec une couverture intensive (Centre : 25 PRC ; Midi-Pyrénées : 10 PRC) : modèle composite en réseau où plusieurs institutions composent un PRC avec un pilote et des partenaires associés.

Le financement du dispositif est, selon les régions, assuré quasi exclusivement par L'État (Nord-Pas-de-Calais et PACA) ou à parité avec les Régions (Centre et Midi-Pyrénées) qui financent ensemble les PRC, voire la CRIS (Midi-Pyrénées).

### **Une professionnalisation de haut niveau**

Les CRIS, avec la collaboration active des réseaux de valideurs (renforcés parfois par l'AFPA ou l'ANPE), ont organisé la professionnalisation des acteurs.

En sollicitant les meilleurs experts nationaux et régionaux, elles ont fourni aux conseillers des PRC une formation centrée sur les particularités de l'information-conseil en VAE qui, progressivement, s'est étendue aux documentalistes, aux agents d'accueil ou aux structures de l'AIO.

Elles ont également construit des outils pour structurer la relation entre le conseiller et le demandeur, homogénéiser le service et le tenir informé en temps réel, avec des guides du conseiller et d'analyse des pratiques.

Ces outils d'information et de méthode organisent les pratiques d'information collective, de conseil individuel et la remontée d'information permettant de suivre les caractéristiques du public et des services rendus. Ils vont de la « mallette d'accueil » aux « portails VAE » dont la qualité, variable selon les régions, est indexée sur leur alimentation et leur actualisation par les valideurs.

Outre sa dimension régionale, la professionnalisation comporte également l'animation locale du dispositif, par laquelle les CRIS mettent en relation les PRC, les centres locaux de validation et les structures d'AIO, dans chacun des territoires définis par le dispositif (zones d'emploi, villes, départements).

La constitution de ces réseaux de proximité permet aux conseillers de compenser la mauvaise lisibilité de l'offre de certification en sollicitant directement l'information auprès des centres de validation locaux, ou, dans les PRC composites, les autres conseillers.

En effet, ils sont en général critiques sur le RNCP et se désintéressent des portails VAE lorsqu'ils ne sont pas actualisés. Ils insistent sur la nécessité de disposer de plus de précisions sur les procédures des valideurs et sur les exigences des jurys pour éclairer de la manière la plus complète le choix des demandeurs.

### **Un système d'acteurs encore disjoint**

Le dispositif d'information-conseil en VAE a réussi à relier des structures d'accueil avec des structures de conseil ou d'accompagnement professionnel, ce que les tentatives de mise en réseau de l'AIO n'étaient pas parvenues à faire jusqu'à présent.

Selon les régions, les réticulations se font en étoile autour des pilotes et des CRIS, ou en filets avec des nœuds de communication territoriaux qui conduisent les acteurs, dans les deux formes, à s'intéresser autant au service individuel qu'au développement de l'accès au droit dans les territoires.

Cette forme originale de gouvernance est particulièrement aboutie lorsqu'elle conjugue une obligation contractuelle et financière de coopération et une animation dense et consistante.

Pour autant, cet ensemble ne fait pas encore système pour trois raisons.

➤ Si les valideurs reconnaissent progressivement la plus-value apportée par les PRC aux demandeurs, ils n'en mesurent toujours pas l'utilité pour l'exercice de leurs propres missions. De la sorte, ils ne considèrent pas pertinent de contribuer, avec eux et l'AIO, à l'émergence d'un même système régional intégré.

En effet, après avoir contribué à l'élaboration des cahiers des charges des PRC, à la professionnalisation des conseillers, et à la construction des portails VAE, ils ont plus de difficultés à alimenter le dispositif de leurs informations et à s'inscrire dans un processus global qui intègre la phase d'accès en faisant un retour sur les publics qui se présentent après être passés par les PRC.

- L'information destinée au grand public est disparate, hétérogène et diffusée de manière segmentée par chaque ministère ou organisation. Cette dispersion vient neutraliser une partie des efforts consacrés à la production d'opuscules sur les dispositifs régionaux. Si les besoins individuels semblent néanmoins couverts, les milieux économiques sont mal irrigués, et les institutions demandeuses d'information s'adressent au dispositif de manière erratique sans que l'on voie encore émerger un acteur qui se sente légitime à introduire de la cohérence dans ce domaine.
- Les systèmes de pilotages et les animations régionales des CRIS ne se sont pas préoccupés de professionnaliser les structures support des PRC, ni de donner un rôle particulier à leurs dirigeants, de sorte qu'un décalage se creuse entre la vitesse d'acquisition des compétences des conseillers et celle de structures qui sont pourtant appelées à devenir des têtes de réseaux territoriales.

### **Le succès populaire**

À l'installation du dispositif, personne n'était capable d'indiquer à quel niveau la demande allait s'exprimer.

En 2003, la plupart des PRC ont dû faire face à des flux de demandes supérieurs à leurs prévisions malgré le caractère rudimentaire de l'information grand public et la nouveauté de leur installation. En effet, les flux annuels se comptent en milliers mais, en 2004, les délais pour obtenir un rendez-vous restent inférieurs à trente jours.

Les personnes qu'on interroge<sup>3</sup> se déclarent satisfaites de l'accueil et du service dont elles ont bénéficié et estiment « *avoir trouvé ce qu'elles étaient venu chercher* », même si plus de la moitié d'entre elles ont laissé en suspens leur démarche.

Le public qui exprime spontanément sa demande est composé de toutes les catégories et de tous les niveaux de formation, avec des proportions qui correspondent à la sociologie locale.

Mais au fil du temps, certains PRC commencent à voir apparaître des publics prescrits (par L'ANPE notamment), et qui ne sont ni curieux ni demandeurs de VAE.

### **Des services de nature hétérogène**

Les PRC fournissent aux demandeurs deux services principaux, **l'information-orientation** et le **conseil en projet professionnel**, et ils répondent ponctuellement à la demande **d'information et d'ingénierie** des acteurs économiques.

<sup>3</sup> 90 utilisateurs de PRC ont été interrogés dans le cadre de l'évaluation.

Les deux premiers services sont rendus dans des proportions diverses selon les modèles régionaux, et sont colorés par les missions traditionnelles des structures PRC et les cultures professionnelles des conseillers.

De ce fait, leur identification et leur définition sont complexes, notamment pour faire la part entre l'orientation et le conseil, et entre le conseil et l'accompagnement de projet professionnel.

**1 - L'information-orientation** est assurée dans toutes les régions lors de séances d'information collective et d'entretiens individuels dont la répartition est liée à l'importance des flux et aux choix des PRC. Progressivement, il apparaît que les demandeurs sont de mieux en mieux informés de l'opportunité de la VAE, ou de ses conditions d'accès, ce qui entraîne les PRC à modifier le rythme et le contenu de leurs séances d'information collective.

Sous sa forme individuelle, **l'information** porte sur le droit à la VAE, l'éligibilité du demandeur, ses besoins de soutien, les titres accessibles, les sources de financement, la connaissance des certificateurs, les caractéristiques de durée et de complexité de la démarche.

**L'orientation** guide les demandeurs vers les sources d'information complémentaire, les valideurs pertinents, les titres accessibles, après avoir interrogé le choix de la VAE au regard des caractéristiques de la personne et de son contexte professionnel.

Tendanciellement, le service **d'information-orientation** part de la demande de certification, détermine le plus rapidement possible le chemin vers les titres accessibles, et oriente la personne vers les valideurs concernés.

**2 - Le conseil en projet professionnel** s'intéresse au projet et aux enjeux de la VAE pour le demandeur. Il procède à une analyse du parcours professionnel en apportant le plus tôt possible une aide à sa narration, à l'explicitation des activités et à l'élaboration des preuves. Il initie ensuite les demandeurs à la mise en relation de leurs expériences avec les contenus des référentiels en leur apprenant à établir des correspondances pour identifier le niveau auquel la validation leur sera accessible.

Au terme de l'entretien de conseil, il inscrit les différentes hypothèses dans les enjeux du demandeur et l'aide à faire son choix en fonction du niveau de diplôme, des procédures des valideurs, de l'accès au financement et de l'utilité de la VAE pour le projet professionnel.

Tendanciellement, il part du projet de la personne, que le titre soit rapidement identifié ou non, et aide le demandeur à explorer tous les critères lui permettant d'apprécier l'utilité de la VAE dans son choix professionnel.

**3 -** Les interventions auprès des **acteurs économiques** consistent à intervenir dans des forums locaux, à animer sur demande des séances d'information collective internes, ou à expérimenter, avec des entreprises, la mise en place de la VAE dans leur gestion des ressources humaines ou dans les plans sociaux.

Ces différentes modalités de service VAE sont dosées par les conseillers en fonction de leurs cultures professionnelles plutôt qu'en conformité avec les doctrines d'action des régions, l'homogénéisation du service demeure encore un objectif.

L'information-orientation a été outillée par la VAE, et s'exerce selon des formes traditionnelles qui ont peu été modifiées. Les pilotes État et Région s'emploient à faire prendre en charge les demandes individuelles par les structures de l'AIO. Mais l'activation des milieux professionnels, pour qu'ils assument cette information à l'intérieur de leurs réseaux, est encore faible.

En revanche, l'activité de conseil a été modifiée par la VAE au-delà de l'enrichissement du champ informatif couvert. Elle constitue une hybridation des pratiques du bilan et du conseil en projet professionnel ou en orientation scolaire, dans la mesure où elle doit assurer à la personne un résultat utile dans une forte contrainte de temps.

Elle fait évoluer la posture des conseillers, du conseil expert, résultant d'une évaluation individuelle, à un processus d'aide au choix mettant à la disposition du demandeur un ensemble d'informations, et identifiant, avec lui, les hypothèses qui sont à sa portée.

### **L'égalité d'accès au droit par le conseil pour ceux auxquels il est indispensable**

Le conseil en VAE, conçu comme une préparation et un apprentissage à l'accompagnement, est explicitement utile à des catégories de public qui se distinguent de celles du marché du travail.

On y trouve en effet des typologies particulières avec les personnes qui :

- expriment des demandes concernant des champs complexes tels que les diplômes universitaires, les spécialités de l'informatique et des nouvelles technologies, ou les emplois jeunes ayant développé de nouveaux métiers ;
- présentent des expériences multiples dégageant des compétences qui concernent plusieurs référentiels et n'en saturent aucun ;
- ne disposent pas d'expériences suffisantes pour mettre en perspective une validation qui leur soit utile et qui doivent être réorientés ;
- sont démunis de l'autonomie nécessaire pour engager leur démarche, constituer leur dossier, et dépasser les difficultés sociales, économiques, personnelles auxquelles ils sont confrontés et exercer leur droit jusqu'à bonne fin.

De fait, au-delà de la diffusion d'information, cette forme de conseil équipe la personne qui va devoir administrer la preuve des compétences acquises

par l'expérience. En éclairant les premières zones d'incertitude, elle augmente ses chances d'aller jusqu'au bout de son projet.

D'ailleurs, pour mieux prendre en compte cette dimension, la Région Midi-Pyrénées a lancé une expérimentation définissant une forme de conseil adaptée aux publics en difficulté.

L'opportunité de fournir un conseil de cette nature fait encore débat entre les valideurs et les acteurs du dispositif, au principe qu'il s'apparente à l'accompagnement, que les conseillers des PRC n'auraient pas l'expertise suffisante sur l'ensemble des titres et que les parcours des personnes s'en trouvent allongés.

Mais on voit par ailleurs que les valideurs assurent le conseil et l'accompagnement dans une logique de contrôle des compétences et d'établissement de la preuve, et qu'ils n'ont ni vocation, ni expertise supérieure à celle des PRC pour conduire des explorations en dehors de leurs domaines.

Les PRC constituent une réponse de proximité, ouverte à tous publics, mais qui n'est pas assignée à devoir absorber tout le flux, ni embrasser toute la certification.

### **Des perspectives**

Quel que soit le choix des Régions qui vont progressivement être les organisatrices du dispositif d'information-conseil en VAE, sa mise en œuvre depuis deux ans montre qu'il satisfait un besoin réel et que le maintien d'un service public et gratuit d'accès au droit se justifie pour un public significatif.

Les évolutions qui sont en cours, dans les régions visitées, l'orientent dans cette direction avec :

- la répartition, vers l'AIO, de l'information et de l'orientation prise dans le sens de l'indication vers les valideurs pertinents ;
- l'identification, pour les PRC, d'un « cœur de cible » plus restreint que le flux actuel. Dans la mesure où l'information générale pénétrera les milieux institutionnels et professionnels, ce service rendu devrait mieux asseoir sa légitimité ;
- la régulation, au sein des PRC eux-mêmes, des niveaux de service et qui demande des investissements temporels et techniques adaptés ;
- la progression des moyens des CRIS à la hauteur des enjeux en ce qui concerne la structuration de l'information grand public, la maintenance des réseaux actuels, l'approche des milieux économiques et le traitement de la demande d'ingénierie.

Et l'on voit déjà se profiler les axes de progression qui vont mobiliser l'attention dans les années à venir pour que le système continue de s'améliorer :

- ⇒ L'identification de l'instance interinstitutionnelle de niveau régional ayant la responsabilité de faire progresser l'accès au droit en construisant la cohérence depuis l'information générale jusqu'à la certification en intégrant l'AIO, l'information-conseil, la recevabilité et l'accompagnement.
- ⇒ La prise en compte de la demande d'ingénierie de la part des milieux économiques.
- ⇒ L'évitement d'une évolution confinant dans une prestation de service, le conseil en projet professionnel comprenant la VAE.
- ⇒ La prise en compte des besoins de compléments d'expérience ou de formation pour les personnes qui n'ont obtenu que partiellement la validation recherchée.

Moins que le dispositif d'information-conseil en lui-même, c'est sur la souplesse et la fluidité d'ensemble des parcours VAE que les progressions s'obtiendront.

- ♦ -