

**MINISTÈRE DE L'EMPLOI, DU TRAVAIL  
ET DE LA COHÉSION SOCIALE**

**DÉLÉGATION GÉNÉRALE À L'EMPLOI ET  
À LA FORMATION PROFESSIONNELLE  
Mission Orientation et Validation**

**ÉVALUATION DU DISPOSITIF D'INFORMATION-CONSEIL  
EN VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE**

*Rapport final*

*Louis DUBOUCHET  
Gilbert BERLIOZ  
Février 2005*

# SOMMAIRE

<b>I -</b>	<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>II -</b>	<b>HISTORIQUE DES MONTAGES RÉGIONAUX.....</b>	<b>5</b>
II-1.	UNE MISE EN PLACE RAPIDE ET STRUCTURÉE.....	5
II-2.	UNE STRATÉGIE DE COUVERTURE TERRITORIALE ET DE PARTENARIAT ENTRE LES OPÉRATEURS DES PRC .....	8
II-3.	LE PILOTAGE RÉGIONAL.....	10
<b>III -</b>	<b>LES CELLULES RÉGIONALES INTER-SERVICES .....</b>	<b>13</b>
III-1.	LA COHÉRENCE DES CRIS ET DES PILOTES ÉTAT - RÉGION .....	13
III-2.	DES CRIS RELIÉES AUX VALIDEURS .....	14
III-3.	DES MÉDIAS D'INFORMATION DESTINÉS AU PUBLIC .....	16
III-4.	UNE CAPACITÉ DE PRODUCTION DE CONNAISSANCE ET D'OUTILLAGE.....	17
III-5.	SYNTHÈSE.....	19
<b>IV -</b>	<b>LES POINTS RELAIS CONSEIL .....</b>	<b>20</b>
IV-1.	DES IMPLANTATIONS DE PROXIMITÉ ET DES INSTALLATIONS DE QUALITÉ.....	20
IV-2.	L'ACCUEIL.....	21
IV-3.	L'INFORMATION AUX CANDIDATS .....	22
IV-4.	LE CONSEIL.....	25
IV-5.	L'ENQUÊTE BÉNÉFICIAIRES.....	29
<b>V -</b>	<b>L'ENGAGEMENT DES VALIDEURS.....</b>	<b>34</b>
V-1.	UN ENGAGEMENT INITIAL DIFFICILE À MAINTENIR .....	34
V-2.	LE MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE .....	35
V-3.	LE MINISTÈRE DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS .....	37
V-4.	LE MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE.....	38
V-5.	LE MINISTÈRE DE L'EMPLOI, DU TRAVAIL ET DE LA COHÉSION SOCIALE.....	39
<b>VI -</b>	<b>L'INFORMATION DU PUBLIC ET DES INSTITUTIONS.....</b>	<b>40</b>
VI-1.	LE RNCP .....	40
VI-2.	LES PORTAILS INFORMATIQUES .....	40
VI-3.	LES SUPPORTS MÉDIAS .....	41
VI-4.	LES ÉVÉNEMENTS DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION .....	42

<b>VII -</b>	<b>LA PROFESSIONNALISATION .....</b>	<b>43</b>
VII-1.	LA PRÉPARATION AVEC LES VALIDEURS .....	43
VII-2.	UNE PROFESSIONNALISATION INDIVIDUELLE DE HAUT NIVEAU .....	44
VII-3.	LA PROFESSIONNALISATION COLLECTIVE .....	45
VII-4.	L'OUTILLAGE .....	47
<b>VIII -</b>	<b>LE FINANCEMENT .....</b>	<b>49</b>
VIII-1.	LES CRIS.....	49
VIII-2.	LES PRC.....	49
<b>IX -</b>	<b>LE SERVICE RENDU.....</b>	<b>52</b>
IX-1.	L'INFORMATION DES CANDIDATS .....	52
IX-2.	L'INFORMATION DES ACTEURS ÉCONOMIQUES .....	53
IX-3.	LE CONSEIL AUX CANDIDATS.....	53
IX-4.	LE CONSEIL AUX ACTEURS INSTITUTIONNELS .....	59
IX-5.	L'INGÉNIERIE ET L'ANIMATION DES TERRITOIRES .....	59
IX-6.	SYNTHÈSE.....	61
<b>X -</b>	<b>LES ENJEUX.....</b>	<b>62</b>
X-1.	DES MODÈLES ET DES SCÉNARIOS.....	62
X-2.	DES AXES DE PROGRESSION .....	65
<b>ANNEXES .....</b>	<b>68</b>	

L'évaluation dont il est rendu compte ici consiste à dresser l'état des lieux du dispositif d'accueil, d'information et de conseil en VAE, et plus précisément de préciser de quoi est fait le service qui est rendu par les systèmes régionaux constitués des Points Relais Conseil et des cellules interservices régionales.

Sur les quatre régions retenues par la DGEFP, ont été rencontrés<sup>1</sup> :

- les DRTEFP et les Conseils régionaux (chargés de mission pour la VAE) ;
- les animateurs des CRIS et certains directeurs des structures qui les abritent ;
- les responsables et les conseillers de huit Points Relais Conseils dans chaque région, dont le choix a été arrêté avec les responsables régionaux du dispositif : soit 120 personnes environ ;
- les principaux certificateurs publics associés au dispositif.

De plus, un échantillon raisonné de 90 personnes qui ont bénéficié du service d'un PRC ont été interrogées par téléphone sur les modalités de leur accès aux PRC et sur l'appréciation des services qu'ils leur ont été fournis.

Le comité de pilotage (réuni en septembre, novembre 2004 et février 2005) a suivi la réalisation de cette évaluation et a contribué à l'élaboration de ses conclusions.

L'évaluation a également été l'occasion de présentations partielles sur la méthode et sur les premiers constats qui pouvaient être évoqués, aux représentants des DRTEFP le 22 octobre, et à ceux des CRIS le 26 novembre.

Elle a également donné lieu à une séance de travail propre aux services du ministère et à une séance de réflexion avec d'autres équipes de chercheurs et d'experts : le Cereq, les cabinets Geste et MCVA.

Compte tenu du transfert de l'organisation du dispositif d'information-conseil aux Conseils régionaux, les préconisations sont présentées sous forme de scénarios destinés à souligner leurs enjeux et leurs effets prospectifs.

---

<sup>1</sup> Liste des personnes rencontrées en annexe

## II - HISTORIQUE DES MONTAGES RÉGIONAUX

---

### II-1. UNE MISE EN PLACE RAPIDE ET STRUCTURÉE

Dans les quatre régions visitées, le montage du dispositif s'est fait en conjuguant cinq dynamiques :

- 1 - La collaboration préexistante entre l'État et la Région sur les politiques de formation professionnelle et d'emploi.

Cette collaboration antérieure était suffisamment active et cohérente dans les quatre régions pour que les acteurs examinent ensemble les conditions de mise en place du dispositif.

Ils s'y étaient préparés, et les séances de travail entre l'Etat et la Région se sont tenues dans les semaines qui ont suivi l'arrivée de la circulaire.

En *Centre* et *Midi-Pyrénées*, les deux partenaires avaient la même conception du dispositif, à tout le moins les Régions adoptent celle conçue au niveau central par l'État.

En *Nord-Pas-de-Calais* et en *PACA*, les directions de la formation professionnelle des Régions avaient une conception extensive, fondée sur l'incorporation de l'information-conseil dans les activités courantes de l'information-conseil sur l'emploi et la formation, sans pôles d'expertises locaux particuliers.

En *Nord-Pas-de-Calais*, le modèle de la Région, déjà déployé dans d'autres domaines, a prévalu ; en *Paca*, la régulation avec l'État a conduit à ce que le modèle intensif soit retenu.

- 2 - L'existence de réseaux de valideurs qui s'étaient constitués à l'occasion de travaux communs, interinstitutionnels, sur la VAP comme en *Nord-Pas-de-Calais*, *Centre* et *PACA*, auxquels s'ajoute en *Midi-Pyrénées* une expérimentation d'accompagnement à la VAE avec les CIBC.
- 3 - La participation aux expérimentations Péry pour *Midi-Pyrénées* et *Nord-Pas-de-Calais* ou la référence à leurs résultats pour les autres régions.

- 4 - L'utilisation des réseaux d'organismes familiaux de l'accueil, l'information et l'orientation des publics pour l'emploi et la formation.

Leurs structures, stabilisées par les commandes de l'Etat, des Régions, de l'ANPE ou de l'ASSEDIC, leur maillage territorial les désignaient pour mettre à la disposition du dispositif une expertise éprouvée en matière d'analyse des compétences et d'accompagnement de projet professionnel.

Ils étaient également confrontés à des publics manquant de qualifications reconnues ; ils ont rapidement vu dans la VAE, la possibilité de faire progresser leurs interventions et s'y sont engagés de manière militante.

- 5 - L'utilisation des centres de ressources pour abriter les CRIS.

Pour des raisons identiques, les centres de ressources régionaux ont pris consistance au cours des CPER et des phases de décentralisation successives. De sorte que lorsqu'arrive la VAE, les pilotes s'appuient naturellement sur eux pour les constituer en instrument technique du montage, de l'animation, et des ressources en expertise et ce, quelle que soit leur configuration régionale.

Cette capacité des acteurs régionaux à s'appuyer sur les ressources existantes explique pour beaucoup, non seulement la rapidité avec laquelle les dispositifs ont été construits, mais également leur bonne qualité d'ensemble, supérieure à ce qui aurait été obtenu s'il avait fallu construire un dispositif « ex nihilo ».

D'une part, l'Etat et les Régions ont, depuis la loi quinquennale pour l'emploi de 1993, fait l'expérience de la conduite concertée des politiques de formation professionnelle. D'autre part, la culture de l'accompagnement des projets professionnels, des portefeuilles de compétences et de la VAP a préparé l'arrivée de la VAE et lui a permis de susciter une mobilisation active dans les réseaux.

On constate un effet additif qui bénéficie à la mise en œuvre de la VAE. Elle s'inscrit dans la continuité des logiques précédentes et on voit que chaque niveau d'acteur en fait un enjeu pour lui-même, lui donne sens comme prolongement de ses missions, sans avoir le sentiment d'exécuter d'une injonction arrivée « par le haut ».

Au contraire, la directive centrale du ministère a rencontré l'engagement militant des Conseils régionaux, des agents de l'Etat et des opérateurs.

Il convient d'ajouter à ces conditions locales de la réussite, la qualité de sa préparation au niveau national. En effet, le travail de problématisation, de faisabilité et de doctrine d'action réalisé par A. Chauvet (Grand Format) et la précision des instruments de définition que sont les circulaires de la DGEFP ont fixé le cadre d'intervention en fournissant aux acteurs les termes des enjeux et les raisons des choix retenus.

Ces instruments, associés à l'identification précise de la mission « Orientation et Validation » de la DGEFP, ont évité une trop grande déperdition d'énergie locale qui, décentralisation aidant, conduit souvent les acteurs locaux à réinterpréter les objectifs de l'État dans des négociations locales gourmandes en temps et en régulations.

Ainsi, deux ans environ après leur installation :

- Les CRIS fonctionnent et se développent au sein des centres de ressources qui les abritent.
- Les PRC de la première heure sont actifs. Ils ont été rejoints par de nouvelles vagues d'habilitations en *Nord-Pas-de-Calais* et en *PACA*, voire par des PRC spécialisés (PRC « supérieur » en *Midi-Pyrénées*). Quels que soient les choix initiaux dans la sélection des PRC, on ne rencontre pas d'abandon ni de remise en cause des habilitations octroyées.
- Les acteurs de l'État, les techniciens des Régions sont les mêmes, et la rotation des conseillers des PRC est faible (deux cas de PRC en région *Centre*, quelques cas en *Nord-Pas-de-Calais*, un en *Midi-Pyrénées*) et n'altère pas la qualité du dispositif.
- Les exécutifs régionaux ont changé sans que cette modification ait entraîné des orientations nouvelles pour la VAE (en *Midi-Pyrénées* : mise en attente des décisions concernant la hauteur des financements pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi).
- L'enrichissement des dispositifs est continu par l'agrégation progressive d'outils, de portails, de professionnalisation, d'animation des territoires et d'ajustements avec d'une part les valideurs, d'autre part les structures de l'AIO.

## II-2. UNE STRATÉGIE DE COUVERTURE TERRITORIALE ET DE PARTENARIAT ENTRE LES OPÉRATEURS DES PRC

Plusieurs modèles apparaissent dans les stratégies régionales tant au niveau de la couverture territoriale que de l'organisation du partenariat entre les PRC.

*PACA* : Le choix territorial initial est départemental avec un renforcement pour les Bouches-du-Rhône et une progression ensuite vers plusieurs PRC pour les autres départements.

16 PRC (10 + 6), chaque PRC étant indépendant juridiquement et financièrement.

⇒ 6 CIO, 3 CIBC, 2 SOP, 2 associations, le Fongecif et une CCI.

*Centre* : 25 PRC avec une logique de bassins d'emploi et des partenariats locaux négociés.

⇒ 5 CIBC, 4 CIDFF, 4 Missions locales/PAIO, 3 MIFE, 2 SOP, 2 Retravailler, le GDA, le Fongecif, le CNAM et une Chambre de Métiers.

*Midi-Pyrénées* : 10 PRC regroupant 50 points d'accueil du public selon une logique départementale, à laquelle est associée une couverture plus importante de 3 PRC pour l'agglomération Toulousaine.

⇒ 8 CIBC, 5 PICO, 2 SOP, 2 CIO, 1 CIDFF, le CRAJEP et une CCI.

1 PRC inter universités et un « PRC » du Fongecif en direction des salariés, mais qui n'est pas financé.

*Nord-Pas-de-Calais* : 90 PRC : 85 ont été retenus suite au premier appel à projet dans les réseaux existants qui exerçaient des missions d'information-conseil dans le cadre d'une mission de service public et 5 sont venus se rajouter en 2004.

⇒ 32 CIO, 16 ALE, 15 SOP AFPA, 6 universités, 4 antennes FONGECIF, 4 antennes AGRIMEDIA, 4 Missions locales, 8 CIBC, 1 antenne CNAM.

À la fin du premier semestre 2004, les situations sont stabilisées dans les quatre régions. *PACA* et *Nord-Pas-de-Calais* ont accru la couverture territoriale en augmentant le nombre des PRC. La région *Centre* a vu bouger quelques partenaires des PRC, tels que le CNAM qui s'est désengagé d'un PRC pour en investir un autre.



Les stratégies de composition du dispositif sont communes aux quatre régions et comprennent des caractéristiques homogènes :

- multiculturalisme,
- pas d'organismes de formation,
- expertise en matière d'accompagnement de projet professionnel et existence de compétences en ressources humaines dans le domaine du conseil,
- neutralité dans le choix des PRC dépendant d'organismes valideurs.

Sur cette base commune, les stratégies régionales se distinguent ensuite quant à l'exigence et la formalisation du partenariat entre les PRC.

*Centre et Midi-Pyrénées* ont choisi un modèle composite.

Au principe que la capacité des PRC à accueillir tous les publics et proposer des hypothèses de validation dans tous les domaines devait résulter de collaborations actives entre PRC d'institutions différentes, dans ces deux régions, les PRC sont des pôles constitués d'un organisme pilote et d'au moins un organisme associé. Le premier est détenteur du budget et de la commande publique, le ou les partenaires lui sont liés par des conventions de partenariat indiquant les volumes d'intervention qu'ils y affectent.

Dans la région *Centre*, les pôles se sont constitués à partir des dynamiques locales qui, à l'exception d'un des départements, l'Indre, ont été régulées par les acteurs locaux eux-mêmes.

Les réseaux qui avaient proposé toutes leurs installations (CIO – CIDF – PICO – SOP) ont eux-mêmes réduit leurs ambitions et, comprenant l'intérêt du multiculturalisme, ont négocié entre eux le fait d'être pilote ici et partenaire ailleurs. De sorte que des conseillers peuvent être pilotes dans un bassin et partenaires dans d'autres, créant ainsi une réticulation dense.

En *Midi-Pyrénées*, les partenariats ont été imposés par les autorités organisatrices, l'État et la Région. Elles ont opéré elles-mêmes la sélection dans l'ensemble des offres et ont construit les assemblages qui leur paraissaient pertinents, là aussi en permettant à certains réseaux d'avoir dans certains départements, des pilotes et dans d'autres des associés.

Ces partenariats obligés ont donné des fertilisations croisées intéressantes dans la plupart des cas et une juxtaposition dans d'autres, notamment en milieu urbain (Toulouse).

En *Nord-Pas-de-Calais*, la volonté de mailler tout le territoire est prépondérante. C'est d'abord la possibilité d'installer de nombreux PRC dans la proximité qui a compté avant l'exigence de partenariat entre ces différentes structures. En dehors d'une formation interinstitutionnelle pour les accueillants qui a beaucoup rapproché les acteurs en amont du dispositif, dans la mise en œuvre, les modalités de partenariats horizontaux ne sont pas imposées. Selon les dynamiques locales, on voit dans un second temps des réflexions transversales se construire à l'échelle des territoires.

En *PACA*, le choix des PRC s'est fait, pour la première vague, en fixant les proportions de chaque famille d'opérateurs et en les répartissant dans l'espace de manière équilibrée, avec un PRC dans chaque département et trois à Marseille. La seconde vague a consisté à puiser dans les offres émises initialement pour renforcer le dispositif, améliorer sa proximité et équilibrer les poids respectifs des différents opérateurs.

Il existe une coordination des CIO et, si le partenariat des PRC avec les structures d'AIO de leur territoire fait partie des modalités d'intervention, il ne fait pas l'objet de contractualisations.

Le partenariat horizontal entre PRC n'est pas rendu obligatoire, il se construit par les rencontres de professionnalisation et selon une dynamique affinitaire.

### **II-3. LE PILOTAGE RÉGIONAL**

Dans les quatre régions, l'engagement politique dans l'ensemble de la VAE a été significatif et déterminant pour définir le modèle retenu. Les élus, comme les techniciens des Conseils régionaux, ont eu à se prononcer sur l'intervention des exécutifs dans les modalités de financement en prenant en compte celui des PRC, des CRIS et de l'accompagnement des demandeurs d'emploi ou de publics spécifiques (emplois jeunes – cibles particulières des COT).

Dès l'arrivée de la circulaire, les acteurs régionaux de l'Etat et des Conseils régionaux se sont réunis pour organiser ensemble le dispositif dont la conception initiale comprenait un comité de pilotage chargé de le suivre, et notamment de diriger les missions confiées aux CRIS, bras séculiers de l'animation régionale.

Dans le *Centre*, le comité de pilotage est composé du directeur délégué de la DRTEFP et de son correspondant au Conseil régional ; il se réunit deux fois par an depuis 2004, en juin et en septembre.

En *Midi-Pyrénées*, il regroupe : la Vice-présidente du Conseil régional chargée de la formation professionnelle, le directeur général adjoint correspondant, le directeur de la formation professionnelle et de l'apprentissage, le DRTEFP et le SGAR. Il se réunit une fois par an. Pour plus de réactivité et de souplesse, un comité technique de projet a été installé, qui réunit les techniciens de la Région et de l'État avec l'animatrice de la CRIS.

En *PACA*, il est formellement composé du chef de service et de la chargée de mission « ingénierie de la formation » du Conseil régional, de la directrice adjointe et du chargé de mission correspondant de la DRTEFP, et des deux instances composant la CRIS : le CARIF et l'Espace Compétences.

En juin 2003, une séance plus institutionnelle, réunissant en sus des précédents, le DGA de la Région et le DRTEFP, a officiellement lancé le dispositif.

En *Nord-Pas-de-Calais*, un comité « de pilotage VAE » conjoint s'est constitué, qui s'est d'abord réuni alternativement au Conseil régional et à la DRTEFP.

Dénommé ensuite « Groupe de travail Validation », il constitue un des trois groupes de travail de la Commission « Orientation et Validation des acquis » du CCREFP, et rassemble une trentaine de membres :

- pour l'État : l'ensemble des ministères valideurs ainsi que des représentants de l'ANPE, de l'AFPA et du SGAR ;
- pour le Conseil régional : les représentants de la direction de la formation professionnelle, les partenaires sociaux, les chambres consulaires, le directeur du CRRP qui est aussi le secrétaire permanent du CCREFP, et la responsable de la CRIS qui en assure le secrétariat.

Il est secondé par un comité technique constitué des trois agents de la DRTEFP, du Conseil régional et de la CRIS qui ont en charge le fonctionnement opérationnel du dispositif. Ce comité technique s'est réuni à un rythme soutenu (1 fois par semaine) pour accompagner le démarrage du dispositif. Il s'élargit aux directeurs ou aux partenaires selon les nécessités.

Dans tous les cas, le pilotage régional, outre sa fonction de légitimation du dispositif et de concertation entre l'État et la Région, se préoccupe de faire travailler les valideurs ensemble en les incitant à décrire leurs procédures et leurs diplômes et en alimentant le site de la CRIS.

Et pour plus de réactivité, le pilotage courant est assuré conjointement par les agents de l'État et du Conseil régional avec la CRIS, qui se réunissent à un rythme de deux à trois séances mensuelles dans la phase d'installation en 2003.

L'État, seul financeur des PRC en *PACA* et en *Nord-Pas-de-Calais*, est très attentif à copiloter avec les Régions et à s'adresser à eux par l'intermédiaire de la CRIS.

### **1 - Les DRTEFP**

Les services de l'État se sont mobilisés au niveau régional, et dans une moindre mesure au niveau départemental, selon que les DDTEFP disposaient d'un agent investi sur la VAE.

En région, les DRTEFP sont engagées en affectant au dispositif des chargés de mission rompus aux questions de formation professionnelle et de développement des politiques territoriales (spécifiquement mis à disposition par l'AFPA dans le *Centre*, en provenance de l'ANPE dans le *Nord-Pas-de-Calais*). Ces agents disposent notamment d'une connaissance approfondie des opérateurs sur lesquels ils ont appuyé les PRC retenus.

Elle ont été attentives à laisser aux Régions une place significative dans la conception du dispositif en tenant compte de l'état de leurs collaborations antérieures sur la relation emploi/formation.

Ainsi dans les quatre régions, le chargé de mission de la DRTEFP constitue, avec son correspondant de la Région et le responsable de la CRIS, un trinôme actif et bien repéré par les acteurs de l'AIO, les valideurs et les PRC.

## **2 - Les Régions**

Les commissions spécialisées du CCREFP<sup>2</sup> sont citées en référence par les interlocuteurs comme des lieux privilégiés où se discute la VAE dans un contexte beaucoup plus large. La question de l'accueil-information-conseil n'y prend pas une part prépondérante au vu des travaux d'instruction qu'elles mènent sur l'inscription des titres au RNCP.

Outre leur intervention dans le pilotage et dans la prise en charge de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, les Régions se distinguent dans le financement des PRC et des CRIS.

Dans le *Centre*, elle finance le dispositif quasi à parité avec l'État et le FSE ; chaque PRC n'a qu'un seul financeur afin de simplifier les conventions et les procédures.

La Région *Midi-Pyrénées* cofinance tous les PRC, elle a également un projet FSE lui permettant de prendre en charge l'accompagnement de certains salariés ciblés par les contrats d'objectifs.

Ces deux Régions assurent les compléments de financement que l'évolution du dispositif nécessite.

En *PACA*, la Région contribue au dispositif en affectant des moyens du CPER à l'Espace Compétences. Elle ne finance pas directement les PRC ou les actions de professionnalisation de la CRIS.

En revanche, elle octroie un financement (générateur de FSE) au réseau des valideurs par l'intermédiaire du GIP Académie.

Les régions *Midi-Pyrénées* et *PACA* n'ont pas encore arrêté de décision définitive sur leurs modes d'intervention à venir.

En *Nord-Pas-de-Calais*, le Conseil régional ne finance pas spécifiquement les PRC. L'information-conseil à la VAE est intégrée comme une dimension nouvelle ajoutée à la mission de structures déjà existantes.

---

<sup>2</sup> Les CCREFP sont des instances à composition et présidences conjointes de l'Etat et des Régions, mais les acteurs du dispositif en ont une représentation qui les arriment plus aux Régions qu'à l'État.

### III - LES CELLULES RÉGIONALES INTER-SERVICES

---

Les CRIS sont à la fois les instruments du montage et de l'animation du dispositif des PRC, et des lieux de ressources, de concertation et de production autonome, notamment en matière d'information et d'ingénierie de la VAE.

Leur succès, évident dans les quatre régions, s'explique par un faisceau de circonstances où l'on trouve : l'ingéniosité et la clarté de leur montage (l'antériorité de leur installation par rapport à celle des PRC), l'intelligence des recrutements, la créativité dans les outils mis à la disposition des PRC, leur réactivité tant vis-à-vis des pilotes que des PRC, et les effets de leur animation nationale.

#### Les ressources humaines des CRIS

<i>Nord-Pas-de-Calais</i>	C2RP	1 chargé de mission 1,5 ETP secrétariat
<i>Centre</i>	GIP ALFA	1 chargé de mission
<i>PACA</i>	GIP Espace Compétences	1 chargé de mission
<i>Midi-Pyrénées</i>	CARIF/OREF	1 chargé de mission 2 collaboratrices, soit 1,75 ETP

#### III-1. LA COHÉRENCE DES CRIS ET DES PILOTES ÉTAT - RÉGION

Dans les quatre régions, les CRIS sont installées dans les centres de ressources emploi-formation des Contrats de plan.

Leurs conseils d'administration mettent la VAE au débat octroyant ainsi une légitimité au chargé de mission VAE recruté, et confortant la concertation entre les trois composantes de la CRIS, démunie de statut juridique propre.

La CRIS constitue ainsi un niveau d'acteurs visible alors même que, dans tous les cas, l'identité de la CRIS s'est amalgamée à celle du centre de ressources porteur. Les acteurs parlent du C2RP, de l'Espace Compétences, du GIP ALFA, du CARIF-OREF, ou désignent personnellement les animateurs.

##### *Nord-Pas-de-Calais*

Le poste de responsable de la CRIS est mis à disposition par le Conseil régional assurant ainsi une continuité avec le C2RP et la CRIS. L'addition de ces deux outils donne du corps à l'intervention régionale et incarne aux yeux des PRC la cohérence d'ensemble des décideurs à propos de la mise en œuvre de la VAE. Elle représente leur interlocuteur privilégié.

### *Centre*

Le trio constitué spécialement pour la VAE (mise à disposition de l'AFPA à la DRTEFP, animatrice CRIS, chargée de mission Région) dispose d'un niveau de cohérence qui lui permet de réduire au minimum les régulations institutionnelles et d'optimiser son efficacité.

L'animatrice de la CRIS est recrutée avant l'installation des PRC.

### *PACA*

Le différend de conception entre la Direction de la formation professionnelle du Conseil régional et l'État, dû à des enjeux antérieurs à la VAE, a trouvé sa résolution dans l'installation de la CRIS au sein des outils du contrat de plan que sont l'Espace Compétences et le CARIF.

Par ailleurs, la chargée de mission du Conseil régional a pu accompagner la démarche en s'appuyant sur la qualité des relations entre la Région et le réseau des valideurs.

L'animateur, également recruté avant l'installation des PRC, fait référence et structure le jeu des acteurs.

### *Midi-Pyrénées*

Le trio d'acteurs est cohérent sans que lui soit nécessaire une proximité fréquente. Il est soutenu par un contexte institutionnel où la Région et l'État entretiennent des relations denses et harmonieuses qui profitent à la constitution du système et a permis d'installer un comité technique de suivi plus réactif que le comité de pilotage institutionnel.

## **III-2. DES CRIS RELIÉES AUX VALIDEURS**

### *Les réseaux de valideurs*

Dans toutes les régions, un groupe régional des valideurs fonctionne pendant la première année à raison d'une séance par mois.

Ce travail intense permet de les associer au montage du dispositif à plusieurs niveaux et selon les dynamiques régionales de concertation.

En *PACA* et *Nord-Pas-de-Calais*, les valideurs contribuent à la conception du dispositif, soutiennent le multiculturalisme. Ils contribuent à l'élaboration du cahier des charges et, par leurs réponses aux appels d'offres<sup>3</sup>, ils influent sur les négociations préalables aux choix des PRC. Ils assurent eux-mêmes la formation des agents d'accueils (« groupe solidaire » du *Nord-Pas-de-Calais*, journée valideurs en *PACA*).

Dans le *Centre*, ils sont également associés à la rédaction du cahier des charges et accompagnent les régulations départementales de leurs propres réseaux pour la composition des PRC.

---

<sup>3</sup> Les ministères ont tendanciellement proposé tous leurs réseaux : les CIO, les PICO, les SOP.

Depuis lors, dans le *Centre* et en *PACA*, les valideurs continuent de se réunir une fois par trimestre avec des sous-groupes thématiques.

En *Midi-Pyrénées*, ils sont réunis à l'initiative de la Région et de l'État, sans propension naturelle à le faire. Ils sont intervenus au moment de l'appel d'offres et de l'élaboration du prédossier et d'une fiche navette.

En *Nord-Pas-de-Calais*, la construction d'un portail informatique régional dédié à la VAE, à la fois pour le grand public et pour les professionnels, constitue le deuxième temps fort de leur participation après la mise en place du dispositif d'information-conseil.

La CRIS sert d'interface pour acheminer vers les nombreux PRC l'actualisation de leur information sur les certifications ou les calendriers de validation. Elle est également le réceptacle des multiples remarques (dysfonctionnements, interrogations, cas particuliers sans réponses) qui remontent des PRC. Pour l'instant, les PRC se contentent de « faire remonter » les problèmes à la CRIS, sans chercher ensuite à savoir si des solutions ont été apportées.

On assiste à la reconnaissance progressive de l'expertise des CRIS par les valideurs. Elles participent à leurs rencontres, circularisent l'information, relient les valideurs aux PRC, à l'AIO et aux acteurs économiques et, dans certaines régions, interviennent avec eux dans les milieux économiques et institutionnels.

Dans toutes les régions, elles les ont fait intervenir dans le montage du dispositif et dans la professionnalisation à des degrés divers.

En *Nord-Pas-de-Calais* et *PACA*, les CRIS ont pleinement associé les valideurs à l'élaboration du cahier des charges. Dans le *Nord-Pas-de-Calais*, les valideurs se sont organisés dans un « groupe solidaire » avec l'ANPE et l'AFPA qui leur permet des échanges spécifiques concernant par exemple leurs coûts de fonctionnement, la production d'outils d'information, et leur a permis de répondre à l'appel d'offres concernant la formation à apporter aux PRC dont ils ont assuré la conception et la réalisation.

Dans le *Centre* et en *Midi-Pyrénées*, les CRIS ont associé les valideurs soit à l'appel d'offres et à la conception des dossiers, des fiches navettes, soit à l'élaboration du cahier des charges en sollicitant leur expertise à son endroit.

Elles collectent les informations nécessaires aux candidats et aux PRC auprès des valideurs et les transportent vers les PRC, soit par l'actualisation des sites, soit, comme dans le *Centre*, par la production d'outils documentaires sur des métiers ou des secteurs particuliers.

Dans des régions comme *PACA* et le *Centre*, on assiste en 2004 à la mobilisation des valideurs au niveau de territoires infra régionaux pour qu'ils rencontrent les PRC et actualisent leur information lors de rencontres locales et, dans le *Centre*, avec les réunions départementales régulières.

### III-3. DES MÉDIAS D'INFORMATION DESTINÉS AU PUBLIC

Les CRIS et les PRC diffusent une information abondante dont le pilotage régional a arrêté les contenus, les formes et les plans de diffusion.

Lorsqu'il y a eu débat sur les chartes graphiques et les logos, l'origine de leur financement (État) a prévalu alors même que les Régions sont présentes sur les supports de communication.

Les CRIS ont conçu et assurent la maintenance de sites d'information et d'échanges dont la qualité en termes d'information disponible et d'aisance d'accès est très variable.

Au-delà des questions d'ingénierie informatique, la quantité des informations sur les diplômes accessibles, les référentiels, les valideurs, leurs procédures et les coordonnées des contacts, et surtout leur actualisation marquent la différence entre les sites des régions.

Selon leur fiabilité, les PRC s'en servent et en saluent l'intérêt (*Midi-Pyrénées, Centre, Nord-Pas-de-Calais*) ou s'en désintéressent (*PACA*).

Si l'accès à l'information par la voie d'Internet est particulièrement suivi, il n'en est pas de même de la diffusion des autres médias.

A la suite des vagues de diffusion initiales, on distingue mal les acteurs ou les lieux qui veillent à la pénétration de l'information dans les milieux professionnels et institutionnels où elle manque. À tout le moins, il ne s'agit pas d'un sujet de préoccupation suffisamment significatif pour que l'évaluation le mette à jour.

Les CRIS et les PRC interviennent également dans les événements de l'emploi et de la formation, et répondent aux sollicitations des institutions en fonction de leurs disponibilités et des enjeux.

Face à cette demande d'information croissante de la part des institutions, les CRIS prennent elles-mêmes des initiatives de niveau régional, et les PRC au niveau de leurs ressorts territoriaux.

Mais ces initiatives résultent plus de dynamiques locales ou de relations particulières entre les CRIS, les PRC et les corps constitués que de stratégies régionales et, en région *Centre*, les pilotes s'interrogent sur la pertinence du dispositif à s'engager dans cette voie.

De leur côté, certains valideurs font de l'information en direct – DAVA, Jeunesse et Sport, Agriculture, AFPA – au moyen de supports nationaux qui ne signalent pas les réseaux de PRC, et fournissent des informations de niveaux très différents.



Ces différentes formes de communication sur la VAE donnent une image « anarchique » dont les CRIS ont conscience, mais qu'elles n'ont pas encore pu structurer.

Elles s'attachent plutôt à qualifier leurs portails en recherchant l'information actualisée auprès des valideurs qui ont une propension différentielle à les enrichir si la CRIS ne le leur réclame pas.

#### *Nord-Pas-de-Calais*

Chaque PRC dispose de « Kakémonos », grands cartons qui « habillent » la plupart des PRC et qui sont utilisés comme repères dans les manifestations publiques. Logo + charte graphique + DVD de présentation de la VAE.

Présence régulière dans les forums (emploi, formation, métiers) + intervention dans la gestion des plans sociaux (Métaleurope, Cristallerie d'Arques, ...).

#### *Centre*

Logo et charte graphique structurent l'opuscule grand public et le dossier. Ils servent d'affichettes dans le fléchage interne des PRC et sont jugés encore insuffisants par certains d'entre eux très mobilisés pour la promotion de la VAE dans leur territoire.

On constate dans le compte-rendu d'activité de la CRIS que les demandes d'information sont nombreuses et qu'elles se développent en provenance des entreprises (Plan social Matra).

#### *Midi-Pyrénées*

Un opuscule grand public présente également le dispositif et sa répartition territoriale, mais sa charte graphique n'est pas reprise par les PRC rencontrés tant dans leurs propres outils de communication que dans leurs modes de présentation.

#### *PACA*

Le logo et la charte graphique VAE apparaissent dans l'opuscule grand public, « le ressort », alors qu'ils sont peu utilisés par les PRC tant sur leurs documents internes qu'en affichage, sans qu'ils se plaignent d'un déficit d'outils de communication.

### **III-4. UNE CAPACITÉ DE PRODUCTION DE CONNAISSANCE ET D'OUTILLAGE**

Les CRIS ont réussi à obtenir l'adhésion des PRC à la fourniture d'informations qui leur permettent, ainsi qu'à la DGEFP, un suivi statistique cohérent et continu.

Les retours statistiques des CRIS vers les PRC permettent d'alimenter le sens et l'utilité de la production de connaissance. Plus la réactivité est grande aux demandes des PRC et plus elles sont considérées comme de véritables centres de ressources.

### *Centre*

Dans le *Centre*, l'exigence de suivi post-PRC est plus difficile à obtenir, eu égard à la lourdeur avancée par certains opérateurs mise en regard du financement alloué.

La saisie des informations lors de la prise de contact des candidats est assurée systématiquement et les statistiques s'affinent en raison du mode de calcul des dotations proportionnelles à l'activité réelle.

Importante production d'outils et de documents.

Bilans documentés générant la production de bilans de la part de certains PRC sur le même modèle.

### *Nord-Pas-de-Calais*

Production abondante de documents de synthèse (fascicules) et d'information grand public.

La transmission des fiches de synthèse des PRC vers la CRIS est bien acceptée et ne rencontre pas de résistance malgré l'absence de financement spécifique.

La CRIS effectue ensuite une saisie informatique à partir des fiches de synthèse « papier » fournies par chacun des accueillants (environ 4 000 fiches traitées au moment de l'évaluation). Elle s'autorise également un droit d'interrogation en direction des PRC lorsqu'elle observe des particularités (préconisation de validation chez un seul valideur par exemple).

Reconnaissance acquise de la capacité à produire de l'information, mais pas d'outil de traçabilité du parcours<sup>4</sup> des candidats post-PRC.

### *PACA*

Outillage conséquent des PRC avec les guides et les dossiers documentaires. Les bilans de la CRIS sont documentés et permettent de comprendre l'évolution du dispositif.

Lancement d'un suivi post-PRC en s'appuyant sur l'initiative de deux CIO ayant lancé une enquête auprès de leurs bénéficiaires.

### *Midi-Pyrénées*

Production de connaissance et maintenance avec un site particulièrement efficace.

Tableau de bord comparatif sur les pratiques et les modes d'organisation des PRC, prolongé par un outillage sur les modalités d'approche des publics en difficulté par manque d'autonomie.

Les bilans de la CRIS sont documentés.

Les PRC construisent leurs propres dossiers et fiches.

---

<sup>4</sup> Il s'agit bien de la traçabilité du parcours (anonyme) et non du candidat.

### III-5. SYNTHÈSE

L'animation des CRIS soutient l'émergence d'un système d'acteurs cimenté par des enjeux communs :

- Diffusion de la VAE dans le grand public ;
- Réussite d'une politique régionale de l'emploi et de la formation ;
- Tenir la promesse sociale de la VAE ;
- Faire progresser le dispositif d'un point de vue méthodologique en produisant ou faisant circuler de l'information, opérant de la mise en réseau, proposant de la professionnalisation des réponses.
- Affronter des résistances et des images négatives avec :
  - les représentations des valideurs, qu'il faut faire évoluer,
  - le travail de désappointement et de dissuasion des candidats ;
- Construire une identité positive du service rendu, du métier et du réseau ;
- Contribuer à la pénétration de l'information dans les entreprises et les milieux professionnels.

Mais on observe un écart entre les responsabilités qu'elles assument et leur légitimité institutionnelle.

De fait, aux yeux des PRC, des valideurs, et progressivement des acteurs économiques ou des partenaires sociaux, le centre de ressources, support de la CRIS, est le lieu où s'exprime la doctrine d'action, celui où l'information statistique doit remonter, d'où proviennent les consignes et les aménagements qui se traduisent ensuite dans les conventions successives qui lient les PRC à leur financeur.

L'importance que prend cette représentation de la CRIS peut en fragiliser, à terme, la légitimité.

D'une part, elles se trouvent en effet confrontées à des commandes multiples, notamment en ce qui concerne l'ingénierie de la VAE, qui échappent à leur cahier des charges ; d'autre part, de manière plus ou moins formelle (comme dans le *Centre*), elles sont aspirées vers une capacité d'expertise et de ressources pour l'ensemble de la VAE.

Si une telle évolution de leur fonction devait leur être reconnue durablement, leurs moyens devront certainement évoluer en conséquence pour qu'elles constituent un plateau technique à la hauteur des enjeux et que les valideurs en aient l'usage.

## IV - LES POINTS RELAIS CONSEIL

---

### IV-1. DES IMPLANTATIONS DE PROXIMITÉ ET DES INSTALLATIONS DE QUALITÉ

Dans la plupart des cas, les PRC sont installés dans des locaux accessibles, correctement dimensionnés, et les organismes qui les abritent y ont alloué des moyens matériels spécifiques :

- ligne téléphonique dédiée et accueil du standard formé à la VAE,
- salle polyvalente pour les informations collectives avec une programmation spécifique,
- bureaux dédiés pour les conseillers,
- équipements informatiques pour les conseillers et accès libre à Internet et aux fonds documentaires existants pour les candidats,
- acquisitions de jeux de référentiels – ONISEP – Fiches CIDJ – pour ceux qui n'en disposaient pas.

Lorsque les PRC appartiennent à des services valideurs, les locaux et les personnes sont distincts (sauf *Nord-Pas-de-Calais*). Pour marquer la différence, dans certains PRC (Orléans pour GRETA et Université), les conseillers se déplacent et conduisent leurs entretiens dans les locaux du pilote de PRC.

Contrairement aux préoccupations initiales des concepteurs du dispositif, la présence des valideurs dans les PRC composites, loin d'être auto-prescriptive, constitue une richesse qui accroît l'étendue des informations et génère une régulation salutaire entre conseil et accompagnement.

Les horaires d'ouverture des structures n'ont pas été modifiés du fait de la VAE, et quelques conseillers présentent des situations où, pour satisfaire la demande de salariés, de travailleurs indépendants ou de commerçants, ils ont donné exceptionnellement des rendez-vous en dehors des heures ou le samedi.

Si les organismes qui abritent les PRC sont correctement fléchés, y compris en indicateurs urbains comme les CIO, les CIBC, les Missions locales et certaines structures du *Nord-Pas-de-Calais*, la signalétique interne est plus aléatoire.

Certains PRC ont utilisé le matériel d'information en en détournant l'usage avec des dépliants grand public qui deviennent des affichettes de guidage « bricolées ».

D'autres n'ont aucune signalétique interne et il faut s'adresser aux banques d'accueil, voire aux concierges dans les campus universitaires, pour identifier les locaux de l'organisme (CNAM – PICO – CIO) support du PRC.

Si la dénomination VAE est maintenant connue, celle de PRC n'est pas encore devenue un signe de reconnaissance. L'intitulé Point Relais Conseil identifie en fait une expertise et un service rendu par la structure d'appartenance comme pouvaient l'être les points Chance ou les carrefours jeunes.

Cette absence ou cette pauvreté de la signalétique et du fléchage confine le dispositif dans une image de précarité dommageable pour un dispositif qui se fonde sur l'accès au droit et veut se départir d'une fonction sociale réparatrice.

Mais elle ne semble pas handicaper l'accès aux PRC du fait des modalités de prise de contact qui se font essentiellement par téléphone. Le guidage physique est assuré par les hôtesse d'accueil des organismes ou par les conseillers eux-mêmes lorsqu'ils assurent les permanences téléphoniques et les utilisateurs déclarent trouver le PRC avec une extrême facilité.

## **IV-2. L'ACCUEIL**

On trouve plusieurs modèles de l'accueil dont les variations dépendent du choix des organismes plus que de modèles régionaux.

Dans les PRC constitués en pôles, les pilotes ont installé des lignes dédiées où arrivent tous les appels (voire des N° indigo).

Les demandeurs sont alors enregistrés et positionnés sur les plages horaires que les conseillers de la structure ou des partenaires ont préalablement indiquées à la personne chargée du premier accueil.

### ***Modèle hôtesse***

Accueil téléphonique ou physique par des hôtesse d'accueil qui assurent la réception téléphonique ou physique, présentent l'activité du PRC et enregistrent la première demande :

#### **➤ Variante 1**

L'hôtesse positionne le demandeur sur la plus proche information collective dont la date lui convient, ou propose directement un rendez-vous avec le conseiller lorsque la méthode d'intervention ne comporte pas d'information collective.

#### **➤ Variante 2**

L'hôtesse, à la suite d'une formation interne, est capable de vérifier l'éligibilité du demandeur et d'indiquer les principaux titres qui ne sont pas accessibles.

Ensuite, elle positionne la personne comme dans la variante précédente.

Si la personne souhaite malgré tout être reçue également.

➤ **Variante 3**

L'hôtesse transmet l'appel au conseiller présent ou prend ses coordonnées pour qu'il rappelle lui-même le demandeur.

➤ **Variante 4**

L'hôtesse identifie une demande précise et oriente tout de suite vers le valideur potentiel.

***Modèle conseiller***

Dans les petits PRC qui ne disposent pas de banque d'accueil, et dans certains importants qui ont fait le choix de l'accès direct, ce sont les conseillers qui, par un jeu de permanences, prennent directement les appels ou rappellent les demandeurs invités à laisser leurs coordonnées.

Ces méthodes d'accueil sont celles qu'avaient préalablement mises en place les structures pour leurs activités courantes. Elles ont peu été bousculées par la VAE.

En revanche, les partenariats organisés dans les PRC en pôle, et notamment ceux qui associent des services valideurs, ont dû trouver des modes d'organisation qui ne créent pas de difficultés supplémentaires pour le public. Lorsque les personnes, notamment les salariés et les travailleurs indépendants, ne peuvent satisfaire aux dates qui leur sont proposées, les PRC aménagent les accueils, voire se réorientent les personnes des uns aux autres.

On notera que les informations données par téléphone en *Nord-Pas-de-Calais* ne font pas toujours l'objet d'un enregistrement statistique alors qu'elles peuvent représenter une part importante de l'activité.

Dans les trois autres régions, avec des niveaux de rigueur différents selon les PRC, l'accueil téléphonique est immédiatement assorti de l'ouverture d'un dossier.

### **IV-3. L'INFORMATION AUX CANDIDATS**

L'étape de l'information des candidats inscrits au PRC est assurée à l'aide des outils produits par les CRIS, leurs portails, les séances d'information collective, les réceptions téléphones lorsqu'elles sont documentées et les premiers temps des entretiens de conseil lorsqu'il n'y a pas eu d'information collective.

Cette étape corrige souvent des informations et des systèmes de représentation de la VAE erronés. Nombre de candidats se présentent mal informés, et commencent à apparaître des personnes auxquelles les agents de l'ANPE prescrivent de s'adresser à la VAE, sans qu'elles soient motivées ni curieuses de ce qu'elles peuvent en obtenir.

## ***L'information collective***

Les informations collectives ne sont pas systématiques. Lorsqu'elles existent, les PRC arrêtent des dates qui peuvent être mensuelles dans la plupart des cas ou à des rythmes plus rapides lorsque les flux sont importants (quinzaine – hebdomadaires) pour des séances réunissant de dix à quinze personnes.

Au moyen de supports de présentation outillés par les CRIS ou construits par les PRC eux-mêmes, les conseillers assurent :

- la présentation juridique de la VAE, le droit individuel, son histoire et les textes de référence,
- la procédure générale et celles des principaux valideurs, hormis les universités qui ont chacune des procédures particulières,
- les règles de financement, les sources en fonction des statuts, pour la constitution du dossier et pour l'accompagnement, les précisions sur les coûts étant généralement renvoyés à la phase information de l'entretien de conseil,
- les coordonnées des valideurs et les contacts à prendre.

Selon les cas, la conduite de l'information collective est assurée par le ou les conseillers qui recevront ensuite les personnes, ou est confiée à une documentaliste ou à l'un des partenaires (Romorantin : Chambre des métiers).

Lorsque les personnes ne peuvent se libérer ou sont pressées, on observe des réorientations vers d'autres PRC du même territoire ou plus proches du domicile ou du lieu de travail des demandeurs (*Centre - PACA - Nord-Pas-de-Calais*).

Les partenariats fonctionnels permettent ainsi une gestion des flux.

On voit aussi des accueillants PRC profiter de l'opportunité d'autres informations collectives pour présenter la VAE (ANPE Grande Synthe).

### ➤ **Variante 1**

À l'issue de l'information collective et avant de la conclure, les participants sont invités à prendre rendez-vous avec un conseiller. L'animateur de l'information collective positionne les demandeurs sur les agendas proposés par les conseillers et par lui-même.

### ➤ **Variante 2**

À l'issue de la séance, les personnes sont reçues individuellement quelques minutes pour examiner la pertinence de poursuivre et de prendre rendez-vous en fonction de leur projet.

### ➤ **Variante 3**

Les personnes sont informées en fin de séance qu'elles pourront prendre rendez-vous. Certains PRC ont adopté cette méthode pour tester la motivation des candidats et réduire le nombre des rendez-vous non tenus.

Une double tendance apparaît avec :

- des PRC qui abandonnent progressivement l'information collective dans la mesure où les personnes qui s'y inscrivent font de plus en plus défaut et où le taux de prise de rendez-vous à l'issue régresse. Cette évolution est également justifiée par l'apparition d'un public qui a déjà bénéficié d'une information générale dans les séances collectives des valideurs ou dans certains milieux professionnels.
- d'autres qui avaient opté pour le rendez-vous direct et qui, au contraire, soumis à des flux en progression, ont installé ensuite des informations collectives (Chateaudun – Orléans).

### ***L'information individuelle***

Dans les petits PRC qui ont un flux inférieur à la dizaine mensuelle, l'information est faite en début d'entretien et, dans tous les PRC, le début de l'entretien est consacré à vérifier que l'information dont dispose le candidat est correcte, s'il a intégré ce que lui a apporté l'information collective.

Dans tous les cas, les PRC se sont organisés pour proposer leurs fonds documentaires et des accès à Internet, mais seuls ceux qui disposent de documentalistes disponibles pour accompagner les demandeurs voient cette offre de service utilisée (CIO – CIBC importants).

En effet, les personnes autonomes ont en général des accès Internet personnels. Ils effectuent leurs recherches à domicile ou sur leurs lieux de travail.

Et les personnes peu autonomes ne sont pas assez familières des fonds documentaires ou de l'usage des sites pour y effectuer seules des recherches.

Ainsi l'accueil, l'information en VAE ne modifient-ils pas les pratiques habituelles des organismes autrement que par le matériau qu'elles mettent à la disposition des candidats.

On peut en inférer qu'il n'y a pas là un nouveau service d'accès au droit différent de celui qui traite de la formation, de l'emploi, du logement, du droit ou de tout autre besoin pour lequel le service public intervient.

Les conseillers reconnaissent les apports informatifs dont ils ont bénéficié dans les séances de professionnalisation de la part des valideurs. Mais dans la plupart des cas, ils constatent qu'elles ne sont pas assez précises pour guider le choix des candidats et doivent, directement ou par l'intermédiaire de la CRIS, compléter et actualiser leur information sur les titres et les procédures.



Par ailleurs, les PRC appartenant à des ministères (CIO – CNAM – PICO – SOP) demeurent encore arrimés à leurs domaines et renvoient sur les autres PRC ou directement vers les valideurs lorsque la demande est extérieure à leur champ.

De ce point de vue, les conseillers des PRC composites montrent généralement une meilleure maîtrise des titres, des procédures, des cas d'espèce hors de leur domaine initial par la faculté qu'ils ont d'accéder aux informations détenues par des collègues qu'ils côtoient régulièrement.

#### **IV-4. LE CONSEIL**

##### ***Des formes indexées sur le fonctionnement habituel des structures PRC***

Comme l'indique leur cahier des charges, les PRC assurent à chaque demandeur un entretien dans les 15 jours/trois semaines qui suivent l'information collective ou la demande de rendez-vous.

Ces délais ont été pour certains beaucoup plus longs en 2003 pendant la période d'adaptation.

Face à cet allongement des délais, les PRC régulent les flux par l'effectif inscrit dans chaque séance d'information collective. Ils en limitent l'effectif au volume de rendez-vous qui pourra être assuré dans la quinzaine suivante par les conseillers du PRC.

Dans les PRC qui ont des petits flux, les conseillers réalisent leurs entretiens au sein de l'ensemble de leurs activités courantes. Dans les autres, ils dédient des plages de demi-journée ou de journée.

Ceci étant, les bénéficiaires interrogés considèrent, en 2004, que les délais sont courts. Ils s'étagent pour plus de la moitié d'entre eux de 8 à 15 jours.

De durées très variables, les entretiens de conseil ont les variations d'amplitude les plus fortes dans le *Nord-Pas-de-Calais* qui dispose aussi du réseau de PRC le plus hétérogène. Ils peuvent aller d'une 1/2 heure à l'université, ANPE, Mission locale, Agrimedia, à 1 h 30 ou plus dans les CIBC, SOP AFPA, ou Fongecif.

Certains ne vont pas au-delà d'une vérification de la motivation du candidat et de la diffusion personnalisée d'informations. D'autres vont plus loin dans la dimension « accompagnement », mais cette intervention est laissée à leur initiative. La mission qui est attendue d'eux consiste à ouvrir des pistes de parcours professionnels et à proposer des possibilités en matière de VAE le cas échéant.

Dans les autres régions, la fourchette est plus restreinte. Les entretiens durent généralement de 1h30 à 2h00 ou, pour un des PRC du *Centre*, deux fois une heure, et procèdent également de plusieurs modèles<sup>5</sup> dans lesquels entrent des paramètres qui, par ordre d'importance, concernent :

- la forme d'entretien-conseil pratiquée par la structure support du PRC, colorée des convictions du conseiller,
- le degré d'autonomie du candidat,
- le degré de précision du diplôme recherché,
- la lisibilité et la cohérence des expériences professionnelles du candidat,
- l'importance donnée à cet aspect du service dans les actions de professionnalisation.

### ***Un entretien généralement unique***

De manière exceptionnelle (moins de 5 % des cas<sup>6</sup>), les conseillers proposent un second rendez-vous dans deux sortes de situations :

- La première concerne la complexité et l'étendue du champ. Elle intéresse l'enseignement supérieur, l'informatique, et les expériences protéiformes dans lesquelles les compétences existent de manière éclatée, et s'inscrivent partiellement dans plusieurs référentiels existants.
- La seconde, plus rare, concerne les personnes dont les difficultés d'expression, de maîtrise de l'écrit ou d'inquiétude dans le montage du dossier et de présentation au jury nécessitent que le temps nécessaire leur soit consacré.

Le fait que, dans la majorité des cas, le service d'accès à la VAE soit constitué d'un seul entretien très rarement suivi de rappels ou de demandes complémentaires montre sa distinction avec les pratiques d'accompagnement de projet ou de suivi de parcours. Les bénéficiaires déclarent d'ailleurs « avoir trouvé ce qu'ils étaient venus chercher ».

A la question de savoir en quoi le service d'information-conseil en VAE a modifié le déroulement de l'entretien que les professionnels du conseil avaient l'habitude de conduire :

- ⇒ Les conseillers qui se donnent pour objectif d'enrichir l'information du candidat et de lui proposer des orientations vers les valideurs, ou vers d'autres solutions que la VAE, n'observent pas de modifications substantielles.
- ⇒ Certains CIO découvrent la réalité des tâches professionnelles que leur pratique courante de Conseiller d'orientation psychologue ne leur avait pas permis d'apercevoir. Mais ils conduisent un entretien VAE de la même manière qu'un entretien CIO. Ils acquièrent une meilleure connaissance des titres des autres ministères, et notamment ceux de l'emploi.

---

<sup>5</sup> Diagrammes en annexe.

<sup>6</sup> Hormis un PRC en région Centre qui propose systématiquement deux entretiens d'une heure avec un travail de préparation confié à la personne.

- ⇒ Les conseillers des PICO sont dans la même situation.
- ⇒ Les conseillers des CIBC, CIDFF, Missions locales, Retravailler, Fongecif, ou organismes d'accompagnement à l'emploi et à la formation de personnes en difficulté identifient, en revanche, les transformations qu'ils ont imprimées à leur technique d'entretien.

La place de la narration et de la traduction de l'expérience en compétences prend plus d'importance et doit se faire dans une forte contrainte d'exigence de résultats, et de durée limitée.

Ils exploitent les mêmes compétences que dans leur travail habituel, mais la production, les « produits de sortie » et les conditions d'exercice du service sont différents.

### ***Des contenus au croisement des caractéristiques des candidats et des cultures professionnelles***

Au cœur du service spécifique rendu par le dispositif d'information-conseil en VAE, l'entretien de conseil aborde des contenus et fournit des services différents selon la nature de la demande et la culture professionnelle de ceux qui l'exercent.

En effet, si la professionnalisation a influé sur l'outillage des conseillers et sur l'enrichissement de l'information qu'ils peuvent transmettre, elle détermine assez peu la conduite de l'entretien de conseil, surtout pour les plus formés (psychologue du travail, conseillers en insertion professionnelle...).

Seule la méthode de l'explicitation est appelée en référence comme une technique à leur disposition et qu'ils emploient en fonction des candidats.

Les opérateurs dont les systèmes de valeurs sont fondés sur la relation d'aide, la lutte contre les exclusions, l'accès au droit et les techniques de l'accompagnement de parcours professionnels (CIDFF – Missions locales – Retravailler – Associations) privilégient l'écoute et la narration historique.

Ils regardent les enjeux pour la personne, sa motivation, évincent les solutions sans issues, explorent la pertinence de celles qui leur sont proposées par les candidats, ouvrent de nouvelles perspectives et, in fine, contrôlent le caractère réaliste et les risques de validation ou d'invalidation.

En somme, ils centrent leur intervention sur la personne. La question de la certification par la VAE vient ensuite comme une opportunité parmi d'autres. Ils explorent de manière aussi complète que possible la pertinence de la VAE et sa faisabilité en raison du projet et des ressources de la personne.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Conformément en cela avec l'épure du conseil dessinée par A. Chauvet dans son étude exploratoire.

Ceux qui sont plus inspirés par le conseil en orientation scolaire ou professionnelle (CIO – SEFCO – CIBC – SOP – PICO) abordent en priorité la certification recherchée dont ils vérifient la faisabilité en identifiant la motivation de la personne et en visitant son histoire professionnelle.

Cette partition des modèles se nuance dès que l'on entend les différents conseillers, car dans ce second groupe de structures, certains conseillers de CIBC ou de PICO abordent les mêmes contenus que dans le groupe précédent.

Mais ce contenu particulier est actuellement approché par défaut (ce n'est pas du bilan, de l'accompagnement, de l'orientation, c'est... !), plutôt que par une définition positive et une affirmation lisible de sa spécificité.

### *Une nouvelle pratique en cours de formalisation*

Au sein de cette diversité, les conseillers les plus avancés dans l'analyse de leurs propres pratiques<sup>8</sup> reconnaissent accorder progressivement plus de place et de densité à :

- la narration des épisodes professionnels,
- l'apprentissage de la description des tâches et leur organisation en activités,
- l'apprentissage de la traduction des activités en compétences,
- la recherche conjointe d'informations sur les titres, les référentiels et les institutions qui les délivrent (supérieur),
- le ou les essais de mise en correspondance des activités avec les référentiels des titres possibles,
- l'aide à la décision du candidat en lui faisant prendre conscience des enjeux plutôt que la fourniture d'un conseil,
- l'information sur les procédures des valideurs, les difficultés que le candidat va devoir surmonter pour les affronter.

Dans ce type de service, ils sont d'ailleurs très critiques lorsque l'information dont ils disposent de la part des valideurs est de mauvaise qualité.

Leur posture se différencie de celle qu'ils adoptent dans des entretiens cliniques, de relation d'aide, marqués par l'empathie et l'intimité.

Dans cette nouvelle forme, ils se trouvent dans des locaux plus ouverts, équipés d'ordinateurs et de tables de documentation, au sein desquels ils conduisent une exploration commune de champs qui dépassent l'histoire singulière du demandeur. Ils bougent physiquement au cours de l'entretien, s'installent avec le candidat devant la documentation ou l'ordinateur,

---

<sup>8</sup> Il est notoire que le travail de traduction des tâches en activités favorise la lecture de leur propre fonctionnement par les conseillers.

appellent en temps réel d'autres conseillers de leur PRC ou les valideurs, pour préciser des informations ou fixer des rendez-vous.

Cette modification de l'attitude traditionnelle fait passer le conseiller d'une posture de face à face à une posture de côte à côte, et cette nouvelle pratique fait l'objet de modélisation dans certains PRC sous la forme de guides d'entretien (CIBC – CIDFF).

Le conseil change alors de nature et de sens par rapport aux services d'information, de bilan ou d'orientation professionnelle habituels.

Il ne s'agit plus pour eux de produire une expertise, un dire d'expert et de proposer une prescription dans une attitude de sachant (les conseillers concernés refusent d'ailleurs le plus souvent de prendre les questions du genre « *qu'est-ce que vous me conseillez ou que feriez-vous à ma place ?* »).

Le conseil devient un accompagnement maïeutique, un passage vers l'information, une instrumentation et un équipement de la personne pour élever son autonomie et lui permettre d'apprécier elle-même la pertinence et la faisabilité de la VAE.

En ce sens, on peut considérer que l'accès à la VAE, lorsqu'il est effectué dans cette perspective, prend déjà une véritable valeur formative... même s'il ne débouche pas sur une prescription de VAE.

#### **IV-5. L'ENQUÊTE BÉNÉFICIAIRES**

90 personnes ayant bénéficié du service d'information-conseil en VAE ont été interrogées quelques mois après leur passage (de 4 à 12 mois) dans un des points-relais conseil visités au cours de cette évaluation.

L'échantillon raisonné construit avec les responsables des structures devait comprendre, en parties égales, des demandeurs d'emploi et des salariés, des personnes ayant poursuivi leur démarche et d'autres l'ayant suspendue ou abandonnée.

Les personnes ont été informées de l'enquête par les conseillers qui les avaient reçues et ont donné leur accord pour y participer. Certains conseillers, comme dans le *Nord-Pas-de-Calais*, n'ont pas pu le faire, dans la mesure où ils ne conservent pas les coordonnées des personnes.

Elles avaient bénéficié du service depuis plus de trois mois et moins d'un an.

## 1. Les statuts

Statuts	Nombre de personnes	%
salariés <sup>9</sup>	38	45 %
demandeurs d'emploi	44	52 %
travailleurs indépendants	2	-
TOTAL	84	100 %

Toutes ces personnes :

- ont trouvé facilement le PRC (à une seule exception près),
- apprécient la qualité de l'accueil avec des termes enjoués saluant la gentillesse, l'écoute, la compétence, l'attention personnalisée des conseillers, même dans les quelques cas où elles critiquent les contenus,
- conseilleront à d'autres personnes de se présenter au PRC où elles ont été accueillies, et une sur deux déclare l'avoir déjà fait.

Elles assortissent leurs réponses de commentaires qui montrent qu'elles ont bénéficié de la considération qu'elles étaient venues chercher en se proposant d'obtenir une validation de leur expérience. Elles ont éprouvé le fait qu'elles étaient dignes d'intérêt tant par leur histoire professionnelle et personnelle que par leur démarche signe de vitalité.

## 2. Les sources d'information sur la VAE pour accéder au PRC

Sources	Nombre de personnes	%
Internet, presse, info grand public	11	13 %
ANPE	30	36 %
Milieu professionnel <sup>10</sup>	22	26 %
Relations personnelles	21	25 %
TOTAL	84	100 %

Plus de la moitié (51 %) des personnes ont eu connaissance de la VAE et de l'existence du PRC comme point d'entrée dans la question, au sein de leurs milieux naturels, que ce soit l'entreprise, les amis, la famille ou le voisinage.

Cette moitié est essentiellement composée de salariés, de travailleurs indépendants et de personnes en congé parental.

Les médias organisés et les dispositifs d'AIO touchent en revanche les demandeurs d'emploi.

<sup>9</sup> dont deux personnes en congé parental pour lesquelles la disponibilité et le fait d'être dans une période de leur vie tournée vers l'avenir les prédisposent à rechercher le « signal de qualification » (A.M. Charraud) de leur valeur professionnelle.

<sup>10</sup> Suite à bilan de compétence compris (2 cas).

Ce résultat montre que les grands médias constituent un vecteur d'information générale sans caractère opérationnel. « *Ils croient pouvoir obtenir un diplôme en un seul rendez-vous* ».

Il rejoint en cela ce que les conseillers ont relevé en soulignant la stimulation de la motivation que le conseil d'ami permet alors que l'information qui ne rencontre pas le désir de validation (les personnes que l'ANPE oriente vers la VAE comme prérequis à une recherche d'emploi complexe) ne permet pas de s'engager avec détermination dans l'accès à la certification.

### **3. Les délais**

88 % des personnes ont été reçues dans les deux semaines qui ont suivi leur premier appel, 8 % dans le mois ; trois personnes ont dû attendre plus d'un mois, et l'une d'entre elles plusieurs mois.

La notion de rapidité étant relative, trois personnes ayant bénéficié d'un accueil dans les trois semaines ont trouvé ce délai trop long. Toutes les autres le qualifient de court, ou de très court lorsque la convocation à l'information collective ou au rendez-vous avec le conseiller s'est produite dans la semaine.

### **4. La qualité de l'information reçue**

<b>Appréciations</b>	<b>Nombre de personnes</b>	<b>%</b>
Excellente	21	25 %
Claire - précise - utile	57	68 %
Générale - confuse	6	7 %
TOTAL	84	100 %

93 % des personnes sont satisfaites de l'information qu'elles ont reçue de la part du PRC et valorisent beaucoup cette partie du service.

Lorsqu'ils sont mécontents (3 personnes), ils l'expriment avec véhémence et sans ambages, deux personnes précisant en outre que si l'information obtenue du PRC est précise et claire, elle ne correspond pas à la réalité rencontrée ensuite et que les compléments d'information recherchés auprès des valideurs ne sont pas à la même hauteur.

Ces mécontentements sont concentrés sur deux PRC.

Cette appréciation très positive est à mettre en relation avec l'expression fréquente qu'ils emploient : « j'ai trouvé ce que j'étais venu chercher ! ».

En matière de connaissance des coûts de l'accompagnement et de leurs modes de financements, un peu plus de la moitié des personnes (56 %) en ont été informées, parfois avec seulement l'une des deux informations, le montant ou le financeur.

## 5. *Les conseils et les apports significatifs*

Les personnes pouvaient répondre librement à cette question et nous avons opéré des regroupements par fréquence d'apparition de mots-clés.

Les résultats font donc apparaître les apports qui ont été les plus marquants ou les plus déterminants pour les personnes.

Les pourcentages correspondent au poids de chacune des citations possibles sur l'ensemble de celles qui ont été produites (124).

Recherche d'un diplôme pertinent	31 %
Coordonnées et contacts	31 %
Orientation vers les valideurs	22 %
Pistes et méthodes pour la recherche d'informations	10 %
Mise en forme de l'expérience professionnelle	9 %
Exploration des référentiels	9 %
Orientation vers la formation	6 %
Bilan de compétence	5 %

On voit que les personnes retiennent essentiellement le service d'information et d'orientation qui leur a été fourni avec la recherche du diplôme, l'orientation et la mise à disposition des coordonnées et des moyens de compléter leur information.

Dans un peu moins d'un cas sur dix, elles ont apprécié et se souviennent d'avoir été conseillées pour mettre en forme leur expérience professionnelle et pour la confronter aux référentiels de diplômes accessibles.

## 6. *Les suites*

Poursuite avec transmission du dossier ou de la fiche navette	21	26 %
Poursuite sans transmission	14	17,5 %
Suspens ou abandon pour complexité, durée, éloignement	26	32,5 %
Suspens : en attente de financement	3	4 %
Abandon pour changement d'emploi	4	5 %
Abandon pour irrecevabilité – titre inaccessible	5	6 %
Abandon pour entrée en formation.	7	8 %



43,5 % des personnes ont poursuivi leur démarche au moment de l'enquête, avec quelques cas pour lesquels elle a été totalement positive.

Celles qui n'ont pas transmis le pré-dossier ou la fiche navette au valideur auquel elles se sont présentées ont motivé leur réponse, dans d'égales proportions, par le fait qu'elles n'en avaient pas ou que cela ne leur a pas été demandé.

Toutes celles qui ont poursuivi estiment déterminant le service obtenu du PRC pour les informer et les guider.

Les mises en attente ou les abandons, du fait de la longueur de la procédure, de sa complexité, de l'éloignement du site où la validation pourrait être obtenue, sont argumentés positivement dans la plupart des cas par les personnes interrogées.

Certaines stigmatisent les valideurs, la lourdeur de leurs procédures, les prix jugés exorbitants au regard de l'accompagnement fourni.

Mais la plupart estiment que le conseil en VAE a été déterminant et leur a permis de remettre à plus tard leur quête de reconnaissance et de certification. Il s'agit tout particulièrement des personnes dont le contexte professionnel a changé : emploi retrouvé, congé parental, mais également de personnes « venues voir » et replaçant à sa juste place la VAE au sein de leurs enjeux et de leurs projets personnels.

## V - L'ENGAGEMENT DES VALIDEURS

---

### V-1. UN ENGAGEMENT INITIAL DIFFICILE À MAINTENIR

Les valideurs ont été associés dès la mise en place du dispositif, tant au niveau national que régional. Ils y ont contribué sous diverses formes, déjà évoquées dans la phase de montage, avec la participation aux cahiers des charges des PRC, la professionnalisation et l'installation des portails VAE. Mais il reste dans la mémoire des pilotes, des CRIS et des PRC, que les efforts consacrés à les faire adhérer au dispositif n'ont pas eu les mêmes effets.

De vives critiques demeurent sur le fait qu'ils « *tolèrent les PRC* », sont peu mobilisés pour « *transmettre les informations qui leur sont indispensables* » et ne « *s'intéressent qu'à leurs titres* ».

Il leur est notamment reproché par les PRC de ne pas s'enquérir de la situation des personnes qui ont bénéficié de leurs services et de ne leur faire « *aucun retour* ».

Si ce dernier point se confirme, les positions des valideurs vis-à-vis du dispositif ne sont pas homogènes selon les ministères et selon le niveau territorial auquel on s'intéresse puisque les relations locales entre les PRC, les CRIS et les centres de validation s'établissent progressivement.

L'engagement des valideurs auprès du dispositif demeure encore inégal et incertain. Il semble ne plus progresser, à tout le moins, il ne progresse plus au rythme où ce dernier se développe.

#### ***L'accompagnement des valideurs***

Les valideurs commencent à travailler à une définition commune de l'accompagnement<sup>11</sup> en *PACA* et dans le *Centre*, et, dans une moindre mesure en *Nord-Pas-de-Calais*, à l'unification ou la mise à plat des coûts de l'accompagnement. Et les PRC souhaitent en connaître les modalités afin de pouvoir renseigner les demandeurs sur les difficultés du parcours qu'ils vont devoir effectuer avec le ou les valideurs proposés.

Or, d'une façon générale, les valideurs ne font pas de retour aux PRC sur les personnes qui s'adressent à eux pour retirer un dossier. À la demande insistante des CRIS et des PRC, ils commencent à poser la question dans les informations collectives (excepté le DAVA de *Midi-Pyrénées* qui le fait apparaître dans ses tableaux statistiques).

---

<sup>11</sup> Les valideurs parlent eux-mêmes de charte de l'accompagnement. Les pilotes préfèrent le terme d'aménagement ou de démarche commune constatant qu'il est prématuré d'utiliser le concept de charte.

Ils instruisent la demande, à partir de leurs outils propres sans tenir compte des éléments déjà réunis en amont par le PRC (dossier d'accueil en *Nord-Pas-de-Calais* et dossier du candidat ou fiches navettes dans les autres régions).

Cette question est ouverte, si ce n'est traitée, au niveau des groupes régionaux des valideurs. Elle constitue un point de rupture dans la continuité du « dispositif VAE » si tant est qu'un dispositif relie des éléments entre eux autant qu'ils les organisent.

La notion d'accompagnement fait également apparaître les fortes disparités culturelles des institutions engagées dans l'accès à la VAE, ainsi que le jeu concurrentiel dans lequel elles sont prises.

Il est en effet nécessaire d'identifier précisément la responsabilité des valideurs dans l'accompagnement des candidats à la certification. Mais il est patent que les conseillers, qui leur font faire l'expérience de la recherche d'information, de l'étude de faisabilité et d'administration de la preuve de leurs compétences, réalisent avec eux un réel travail d'accompagnement du projet professionnel.

Le tabou actuel mis sur l'utilisation du terme d'accompagnement à la VAE pour ces PRC particuliers, les prive d'un des éléments significatifs de leur identité et de la spécificité de leur intervention.

Ceci étant, le fait de réserver le terme d'accompagnement aux valideurs a permis de pacifier les débats et d'éviter les incidents de frontière. À ce titre, la distinction mérite d'être conservée.

## **V-2. LE MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE**

Selon les régions, la VAE dépend de la responsabilité des DAVA eux-mêmes reliés au DAET (*Nord-Pas-de-Calais, PACA*), au DAFCO (*Centre*) ou au DAFPIC (*Midi-Pyrénées*). Ils entretiennent des degrés de proximité avec le dispositif qui a évolué depuis son installation.

Dans tous les cas, ils ont couvert les territoires d'antennes (9 en *Centre* et en *Midi-Pyrénées*, 11 centres de validation en *Nord-Pas-de-Calais*) dont certains assurent des permanences sur site (Douai), et diffusent leurs propres informations par des supports médias, des réunions publiques ou des informations collectives sur le même modèle que celles des PRC.

En *PACA*, la situation est stable avec un DAET (Aix-Marseille) animateur légitime du réseau des valideurs<sup>12</sup>, très engagé auprès de la CRIS et du

---

<sup>12</sup> En *PACA*, la Région finance le réseau des valideurs, ce qui lui permet d'en obtenir un rythme et une production qui enrichit l'ingénierie générale du dispositif.

dispositif dans une logique d'ouverture interinstitutionnelle et d'attention à maintenir les valideurs en lien avec les PRC.

*(entretien du DAVA en janvier)*

Dans le *Centre*, du point de vue de la responsable du DAVA, les antennes sont reliées aux PRC par des processus uniquement affinitaires. Il n'existe ni logique ni procédure claire et son projet consiste à professionnaliser le réseau des antennes (GRETA) plutôt qu'à se rapprocher du dispositif.

Le DAVA outille les CIO, mais pas directement les PRC, et il organise une réponse commune entre les CIO et les antennes avec une labellisation qualité comprenant une structuration du premier entretien et l'élaboration d'un dossier du candidat.

Son appréciation du service des PRC lui fait attirer l'attention sur le fait qu'une « information généraliste produit des nomades ». Le fait qu'ils adressent aux CPV des fiches de liaison par fax ou par écrit sans les CV et les lettres de motivation les rend intraitables.

En *Midi-Pyrénées*, le DAVA participe à l'élaboration d'une charte de l'accompagnement et construit une formation commune pour les membres des jurys avec l'AFPA et la CRCI, dans le cadre d'une expérimentation financée par l'État et la Région.

Il perçoit une réduction des personnes étant passées par un PRC et ne constate pas une modification des flux accueillis dans les antennes depuis leur installation.

Dans ces deux dernières régions, les DAVA ne perçoivent pas l'utilité des PRC pour leur propre activité, pas plus que pour le service à rendre au public alors même qu'ils disposent de CIO dans les réseaux de partenaires.

En revanche, au niveau des territoires, les collaborations sont en train de se construire entre les PRC et les antennes des DAVA par le jeu de relations personnelles de proximité et par la présence des CIO, des GRETA dans les PRC, parfois en décalage avec la ligne régionale énoncée par le DAVA.

Dans le *Nord-Pas-de-Calais*, la préoccupation de l'Education nationale porte plutôt sur sa capacité de gestion des flux qui lui arrivent de toute part (4 660 accueils physiques, 1 132 dossiers déposés devant un jury) que sur la continuité du travail avec les PRC. Mais on notera tout de même son engagement dans le réseau PRC avec 32 CIO sur les 35 existants.

Les PRC du ministère de l'Education nationale réalisent environ 60 % de la totalité des accueils.

### V-3. LE MINISTÈRE DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS

Les Directions régionales de la jeunesse et des sports rencontrées ont participé à la mise en œuvre du dispositif régional et sont actives dans les réseaux de valideurs.

En matière de certifications sportives, elles ont conscience que les candidats ne formulent pas leurs demandes aux PRC. Informés par leurs fédérations, ils s'adressent directement aux conseillers techniques qu'ils côtoient régulièrement et aux Directions départementales ou régionales.

En revanche, pour le secteur de l'animation et de la vie associative, ils perçoivent l'intérêt des PRC dans la mesure où des candidats peuvent être orientés vers des titres de l'éducation, sociaux et sanitaires ou vers les leurs.

En *PACA*, la DRJS est à l'origine d'une journée sur l'accès des bénévoles à la VAE et elle est active dans la préparation des journées organisées par les valideurs sur l'accompagnement.

La préoccupation réside en revanche sur la plus-value des PRC pour les personnes souhaitant des certifications de son domaine, et notamment sur l'usage qui peut être fait du contenu des fiches navettes, parfois indigent.

En région *Centre*, la Direction de la jeunesse et des sports organise tous les mois une séance publique d'information sur l'accès à ses titres par la VAE. Elle entreprend un travail de calcul de coût afin de sortir de la gratuité et d'externaliser l'accompagnement.

En *Midi-Pyrénées*, la conseillère technique de jeunesse et sport est engagée dans le dispositif et repérée par les PRC qui l'utilisent en tant que de besoin pour les questions/réponses complexes.

En *Nord-Pas-de-Calais*, la DRJS dispense beaucoup de renseignements à travers les secrétaires d'accueil qui sont formées pour une primo information. Ensuite les demandes sont orientées soit vers le conseiller technique chargé de la jeunesse, soit le conseiller chargé des sports.

Le « dossier d'accompagnement » fourni au candidat par le PRC n'est pas utilisé. Jeunesse et Sport préférerait que son propre dossier, qui est téléchargeable, leur soit communiqué à la place.

Quatre réunions d'informations spécifiques sur les certifications Jeunesse et Sports ont été tenues conjointement avec les « Relais Territoriaux » du Conseil régional. Les PRC ont été invités à y participer au même titre que d'autres dispositifs relais.

Elle observe par ailleurs une arrivée de publics de très bas niveau (difficulté d'écriture) qui posent des problèmes d'accompagnement.

#### V-4. LE MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE

Dans les régions *Midi-Pyrénées* et *Nord-Pas-de-Calais*, les PICO des centres de formation du ministère de l'Agriculture sont soit constitués en points relais, soit partenaires, tandis qu'en régions *Centre* et *PACA*, ils n'apparaissent pas.

Dans la même situation que la Jeunesse et les Sports, l'Agriculture est immédiatement identifiée par ceux qui relèvent de ses métiers et de ses titres.

Néanmoins, les PICO affirment l'ouverture que leur a procurée leur participation au dispositif et ils peuvent tenir la position de neutralité dans la mesure où ils traitent de demandes qui ne les concernent pas<sup>13</sup>.

Les DRAF constatent que l'apparition des PRC dans le dispositif institutionnel leur permet de leur réorienter des demandes que les établissements ne peuvent traiter et ils valorisent de ce fait leur existence.

En *Nord-Pas-de-Calais*, le réseau Agrimedia a fait le choix de ne positionner que 4 antennes sur 13 comme PRC.

A l'analyse, on voit que 90 % de leur public est issu du monde agricole, et il apparaît que peu de candidats issus de ce secteur s'adressent à d'autres PRC. Dès l'accueil téléphonique, si la demande est suffisamment précise, ils orientent vers les valideurs concernés.

En *Midi-Pyrénées*, l'ensemble des PICO ont été proposés à l'appel d'offres. Deux ont été retenus comme pilotes de PRC, les autres comme partenaires. L'inscription dans le dispositif PRC permet de mieux faire connaître les métiers agricoles (formation des autres PRC, diffusion des informations à travers le réseau) et d'offrir une ouverture aux publics issus du monde agricole et qui voudraient s'orienter vers d'autres secteurs.

---

<sup>13</sup> Dans la région Centre, l'identification des PRC dans les documents de communication est faite par leur adresse sans mentionner l'appartenance institutionnelle, de sorte que le candidat qui téléphone n'apprend qu'au moment de la convocation la nature du lieu où il doit se rendre.

## V-5. LE MINISTÈRE DE L'EMPLOI, DU TRAVAIL ET DE LA COHÉSION SOCIALE

### 1. *La DRTEFP*

La DRTEFP est investie dans le dispositif au double titre de pilote et de valideur alors que, dans le système de représentation des acteurs, les titres du ministère sont attachés à l'AFPA qui en détient les référentiels et les voies d'accès.

Les services auxquels a été confiée la mise en œuvre du dispositif sont les mêmes qui ont la responsabilité de la certification, mais l'évaluation les a principalement considérés dans leur première fonction.

Cette disposition lui permet d'être active dans la constitution des réseaux de valideurs dans toutes les régions, y compris lorsque l'animation en est principalement assurée par d'autres acteurs comme le DAET en *PACA* ou la Région en *Midi-Pyrénées*.

On voit néanmoins apparaître simultanément :

- une valorisation des titres du ministère pour leur adaptation à certaines demandes de VAE du fait de leurs modalités d'accès par unités capitalisables et de la clarté de leurs référentiels ;
- un déficit d'information et de valorisation des titres dont la proposition est de surcroît vécue comme une disqualification de l'expérience acquise par les personnes lorsqu'elles prétendent à un titre de l'Éducation nationale.

Les DRTEFP, associées aux directions régionales de l'AFPA, souhaitent ainsi profiter de la VAE pour rendre visibles les titres de leur ministère qui sont méconnus, comme le fait le *Nord-Pas-de-Calais* avec les « mardis de la certification par la VAE du ministère de l'Emploi ».

### 2. *La DRASS*

La DRASS s'est investie au même titre que les autres valideurs dans le montage du dispositif, avec une situation particulière liée aux tensions entre le niveau de la demande et le nombre de diplômes ouverts.

En effet, en 2003, seul le DEAVS est accessible et les procédures d'accès au DEES<sup>14</sup> ne sont pas encore repérées par les PRC à l'automne 2004, alors que les demandes de titres pour les emplois de proximité, les aides-soignantes et les éducateurs sont nombreuses.

Les DRASS ont donc eu à répondre fréquemment aux PRC pour leur préciser les possibilités offertes dans un contexte où elles sont submergées par les ouvertures de dossiers et l'organisation des jurys.

---

<sup>14</sup> L'accès au diplôme d'éducateur spécialisé relève de l'Éducation nationale, mais les opérateurs ont l'habitude de se tourner vers les DRASS pour le champ du travail social.

## VI - L'INFORMATION DU PUBLIC ET DES INSTITUTIONS

---

### VI-1. LE RNCP

Le RNCP fait l'objet d'une forte attente de la part des CRIS et des PRC dans la mesure où il leur laissait espérer l'accès à une source d'information unique et adaptée à l'exercice de leurs missions.

En fait, le RNCP est l'objet de vives critiques de la part de la plupart des PRC rencontrés. Si les interventions d'A.M. Charraud (CNCP) sont valorisées pour la clarification qu'elles permettent dans le processus d'ouverture des diplômes et des titres, l'utilité du RNCP est mise en cause.

A la suite d'essais infructueux<sup>15</sup>, ils lui reprochent un accès malaisé et une information qui n'est pas correctement actualisée : des diplômes du supérieur et des titres homologués manquent alors que leurs correspondants dans les administrations en région attestent de leur ouverture.

Les conseillers s'y réfèrent donc de moins en moins, pour eux-mêmes ou pour les personnes qu'ils reçoivent. Ils contournent la difficulté en s'adressant directement aux valideurs qui sont à leur portée.

Dans toutes les régions visitées, les CRIS, les PRC et les valideurs stigmatisent cet état de fait.

### VI-2. LES PORTAILS INFORMATIQUES

L'information grand public est assurée par les pages Internet et ce que chaque valideur a mis sur le site conçu et organisé par la CRIS : le RNCP, les procédures, les contacts et les financements.

De ce point de vue, la qualité des sites est variable en fonction de l'étendue de l'information résidente, des modalités de la recherche, des liens et de l'actualisation des données.

Les PRC sont surtout sensibles à la fiabilité et à la réactivité du site. Ils savent qu'ils ne peuvent pas tout y trouver, mais ils sont attachés à ce que l'information soit précise et fiable et que des actualisations récentes soient accessibles.

Le site de *PACA* souffre, de ce point de vue, d'imperfections dues justement aux délais de son actualisation renvoyant les PRC à un jeu de questions-réponses directement avec les valideurs.

---

<sup>15</sup> Les conseillers n'apprécient pas du tout d'orienter les demandeurs vers des sources d'information sans qualité ni fiabilité. Il y va de leur propre image.



Dans les régions *Centre*, *Midi-Pyrénées* et *PACA*, chaque réunion des valideurs est une occasion pour actualiser l'information, y compris les dates des jurys dès qu'elles sont arrêtées, ce qui permet au site de *Midi-Pyrénées* d'être particulièrement accessible, documenté et actualisé.

Dans le *Centre*, les PRC de Tours a créé un outil recensant les ressources Internet pour l'ensemble de la VAE.

En *Nord-Pas-de-Calais*, l'élaboration du futur « Portail VAE », prévu pour début 2005, constitue un important chantier qui mobilise l'ensemble des valideurs, de la CRIS et du Conseil régional. Outre le résultat attendu, la démarche de coproduction est fédérative, comme l'a été en début de processus la coconstruction des formations des accueillants en PRC.

De manière générale, cette activité d'information électronique est conduite avec imagination et créativité. Il nous a été donné de constater, dans le travail des groupes inter-CRIS et dans les séminaires nationaux organisés par la DGEFP, qu'une production continue de nouveaux outils au bénéfice des publics était en cours pour faciliter l'accès à l'information (projet de liens entre toutes les CRIS, mise au point d'un outil interactif d'auto-diagnostic).

### **VI-3. LES SUPPORTS MÉDIAS**

Les CRIS des quatre régions ont fait élaborer des chartes graphiques, des logos, et éditer des plaquettes et des dépliants pour une diffusion grand public, une couverture de presse locale et des mailings ciblés sur des réseaux institutionnels qui, dans la région *Centre*, sont repris par les PRC au niveau des départements ou des bassins d'emploi.

Dans toutes les régions, on trouve les dépliants VAE sur les tables et les présentoirs de documentation et, de l'avis des PRC, ils sont largement utilisés. Ce matériel de communication se trouve néanmoins dilué dans l'ensemble des supports produits par les valideurs soit au niveau national, soit dans des productions régionales qui ne mentionnent pas l'existence des PRC.

Chaque DAVA diffuse ses plaquettes d'information mentionnant les coordonnées des antennes en région, en plus du guide pratique national.

Le ministère de l'Agriculture diffuse une fiche « *On y VAE... et vous ?* » sur laquelle est prévu l'emplacement des coordonnées de l'établissement local auquel s'adresser et le site « *Educagri* ».

Le ministère de la Jeunesse et des Sports et de la Vie associative diffuse également un guide général indiquant les coordonnées des directions régionales et des directions départementales, et fournit un dossier d'accès à la VAE.

Les personnes interrogées ont néanmoins obtenu la première information sur la VAE par d'autres circuits moins formels, tels que leur entreprise, l'ANPE, la Mission locale, Internet, ou par des réseaux personnalisés. Ils n'évoquent pratiquement jamais l'information sur support matériel des médias.

#### **VI-4. LES ÉVÉNEMENTS DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION**

Les CRIS, et ensuite progressivement les PRC, interviennent dans les forums de l'emploi, les manifestations au sein desquelles soit elles sont invitées, soit elles prennent l'initiative d'installer des stands (le kakémono de *Nord-Pas-de-Calais* et la mallette VAE mise à disposition de chaque PRC sont des outils particulièrement appropriés à l'information foraine).

Dans le *Centre*, le cahier des charges des PRC stipule qu'ils doivent diffuser l'information dans leurs territoires, mais dans la première période, 2003, ils se sont principalement employés à répondre à la demande individuelle. Ce n'est qu'en 2004 que la question s'est de nouveau posée. Devant l'afflux de demandes institutionnelles, les PRC ont obtenu l'autorisation d'y répondre sous réserve que le temps consacré ne le soit pas au détriment des candidats.

En *Nord-Pas-de-Calais*, la démultiplication des PRC augmente la capacité à couvrir le territoire et à instiller l'information sur la VAE à de multiples occasions et vers de nombreux publics, notamment dans le cadre des plans sociaux qui marquent la région.

Les PRC rangent dans les manques, la mauvaise qualité de l'information qui est fournie aux candidats par les supports pour le grand public, mais également dans les lieux de premier contact que sont les agences de l'emploi.

Certains PRC des régions *Centre* et *PACA* voient arriver des personnes auxquelles la démarche a été prescrite par l'ANPE sans qu'elles en perçoivent l'intérêt et qu'elles soient elles-mêmes demandeuses.

En *Nord-Pas-de-Calais*, plusieurs PRC s'étonnent de voir arriver des candidats renvoyés vers eux par des ANPE qui sont elles-mêmes PRC.

De manière générale, les CRIS ou les PRC qui ont tenté d'organiser des séances d'information à destination des conseillers de l'agence n'ont pas eu le succès escompté, y compris dans les deux régions où les ateliers de l'ANPE sont expérimentés.

## VII - LA PROFESSIONNALISATION

---

### VII-1. LA PRÉPARATION AVEC LES VALIDEURS

À la mise en place du dispositif, les CRIS ont eu la charge d'organiser la professionnalisation avec les pilotes et les valideurs. Elles ont animé des groupes de travail réunissant les valideurs à des rythmes importants (tous les quinze jours dans le *Centre*, tous les mois en *Nord-Pas-de-Calais*, *PACA* et *Midi-Pyrénées*).

*« Les conseillers étaient inquiets de leurs compétences pour assurer la bonne information aux candidats. Il était nécessaire de les rassurer et de leur fabriquer des instruments d'identité ».*

Il s'agit bien de professionnalisation au sens où elle dépasse la seule formation individuelle des conseillers et s'intéresse à la montée en compétence des collectifs locaux constitués des PRC, des structures d'AIO et des centres de validation.

De plus, elle outille les PRC d'une abondante documentation technique et, par l'animation permanente qu'elle assure, elle contribue à la fertilisation des compétences installées dans les différentes PRC.

Ainsi, dans la région *Centre*, la professionnalisation est-elle organisée selon plusieurs modalités :

- les rencontres régionales de formation,
- les rencontres régionales réunissant (deux fois par an) les valideurs et les PRC,
- les animations départementales avec l'invitation des centres permanents de validation dans les réunions départementales.

En *PACA* et en *Nord-Pas-de-Calais*, elle est le résultat d'une coproduction entre la CRIS et les valideurs qui assurent eux-mêmes des actions de formation.

De ce fait, la professionnalisation des PRC se trouve reliée à la professionnalisation des accompagnateurs, des membres des jurys et des structures de l'AIO, qui fait actuellement l'objet d'initiatives régionales et locales.

## VII-2. UNE PROFESSIONNALISATION INDIVIDUELLE DE HAUT NIVEAU

Les programmes de professionnalisation couvrent des champs identiques, à tout le moins très proches :

- cadre juridique – principes et stratégie régionale,
- connaissance des valideurs : champ ouvert à la VAE, procédures, coûts,
- apprentissage de la recherche d'informations,
- conduite de l'entretien – explicitation,
- production de guide du conseiller, de l'information collective, de l'entretien et du dossier,
- production d'outils avec les PRC.
- gestion du site Internet.

On constate une utilisation importante des valideurs, de spécialistes du RNCP ou d'experts notoires du conseil et de l'orientation dans la réalisation des séquences de formation.

D'une façon générale, les séquences de formation ont été construites de manière ambitieuse en plaçant les intervenants à un haut niveau de sorte qu'elles sont systématiquement valorisées par les participants et considérées par eux comme essentielles dans la réussite du dispositif.

### *Nord-Pas-de-Calais*

La professionnalisation est transculturelle et son volet formation individuelle s'inscrit dans le plan de formation des acteurs de la formation professionnelle, alors que dans les autres régions, il s'agit d'un programme spécifique pour les PRC.

Rôle important dans la constitution d'une culture commune et dans le sentiment de s'inscrire dans un dispositif régional bien repéré par les participants, dont les responsables de structures.

Mallette – Classeur - Fiche navette - Dossier accueil (utilisé de manière aléatoire).

Les PRC vont sur les sites valideurs pour les questions complexes plus que vers la CRIS.

Ils lui signalent les alertes sur des situations problématiques avec les valideurs et l'interrogent plutôt sur les aspects juridiques et réglementaires de la VAE.

### *Centre*

Programmation intensive sur la première année, nourrie par la pratique des réunions départementales organisées avant l'installation formelle des PRC.

S'y ajoutent des formations internes aux réseaux propres des PRC (Chambres de métiers et CIDFF).

Outils : aide à domicile et logistique/transports.

### *PACA*

Programmation élaborée avec le réseau des valideurs – intense la première année – tentée vers l’AIO ensuite sans véritable succès et reprise actuellement.

Journées de formation organisées par les valideurs et ouvertes aux PRC sur des questions spécifiques – Bénévolat – Accompagnement.

### *Midi-Pyrénées*

Programmation élaborée par la CRIS et conduite avec l’intervention des valideurs et des experts nationaux sous la forme de journées de formation destinées aux conseillers. Elle se développe ensuite par la construction d’outils et d’analyse comparative des pratiques associant tous les PRC. En 2004, la CRIS organise également des réunions départementales.

## **VII-3. LA PROFESSIONNALISATION COLLECTIVE**

Au-delà de la formation des conseillers et des autres professionnels des PRC, les CRIS s’emploient à dynamiser les réseaux locaux en reliant les PRC aux valideurs et, dans certaines régions, les PRC entre eux.

Elles ont toutes ouvert des forums de discussion, des espaces de collaboration dont l’utilisation n’est pas à la hauteur des ambitions.

Les PRC y posent des questions auxquelles la CRIS répond plus souvent que les autres PRC, et ils regrettent que ces espaces ne puissent accueillir des témoignages sur la résolution de situations complexes.

Elles commencent à stimuler la relation entre les PRC et leur environnement institutionnel et économique :

- animations départementales ou locales inter-PRC,
- échanges de pratiques,
- groupes de travail spécifiques regroupant des conseillers sur des thèmes pour lesquels il est nécessaire d’augmenter l’expertise des PRC.

### *Nord-Pas-de-Calais*

Vu le grand nombre de PRC et la modestie des flux accueillis par certains, on ne perçoit pas d’effet significatif sur la professionnalisation des structures.

Les responsables institutionnels de ces structures ont le sentiment d’héberger le PRC plus qu’ils ne sont associés au dispositif régional.

Du fait de sa géométrie, l’ensemble fait difficilement système. Mais on commence à voir des exemples comme celui de « l’Université du Littoral », à Calais, qui a invité tous les PRC de son territoire pour la cérémonie des premiers diplômes délivrés localement dans le cadre de la VAE.

### *Centre*

Stimulation des échanges locaux entre PRC et centres permanents de validation, dans chaque département. Le modèle de réticulation retenu – un conseiller est pilote sur un bassin d'emploi et partenaire sur un ou plusieurs autres – permet à la CRIS de constituer des compétences départementales.

Les PRC se reconnaissent entre eux, mutualisent leurs compétences, commencent à se transmettre la résolution de cas d'espèces complexes et la CRIS les sollicite systématiquement pour tout ce qui concerne l'ingénierie et l'outillage du dispositif.

### *Midi-Pyrénées*

La compétence collective résulte, dans les petits départements, d'une dynamique de collaboration entre les PRC reliés d'abord par la commande publique ensuite par l'animation de la CRIS.

Deux groupes de travail associent les PRC sur la communication et la professionnalisation, mais ils montrent peu de propension à échanger entre eux et à s'utiliser comme ressources.

### *PACA*

Les PRC sont indépendants les uns des autres, et hormis la coordination interne des CIO, ils ne se considèrent pas comme ressources réciproques. Ils se tournent vers les centres permanents de validation qui leur sont proches pour accroître leur information et vers les structures d'AIO pour la diffuser.

On ne distingue pas quelle est l'instance qui se préoccupe d'enrichir les partenariats demeurés formels et qui, demain, devra assurer les régulations au niveau des territoires.

Jusqu'ici, l'effort a principalement été consacré à enrichir le service rendu aux candidats en équipant la relation individuelle avec le conseiller.

Ensuite, deux modèles apparaissent avec :

- une progression vers une réticulation en filet pour le *Centre* et certains assemblages de *Midi-Pyrénées* qui ont évolué vers la mutualisation des compétences dans des PRC ;
- une réticulation en étoile avec la CRIS au centre pour *Nord-Pas-de-Calais*, *PACA* et les PRC de *Midi-Pyrénées* qui sont demeurés des assemblages formels.

Il est d'ailleurs significatif de comparer cette situation avec celle des CRIS. L'animation nationale (deux séminaires annuels) a généré une mutualisation des compétences avec des outils, des mises en réseau d'initiatives régionales et la création de groupes de recherche-développement à thèmes, avec celle des PRC.

On ne retrouve pas la même démarche dans les régions entre les PRC, pour lesquels les enjeux de positionnement, de concurrence et d'expertise sont différents. Ils sont en effet peu enclins à transmettre leurs outils internes et

dans certains cas, avancent des convictions contradictoires sur la nature du service à rendre aux candidats.

Mais, compte tenu des compétences détenues par les conseillers affectés à la VAE (voir infra, les PRC), le dispositif, en laissant jouer la dynamique naturelle des relations affinitaires, méconnaît la richesse que leur emploi dégagerait pour la qualité du service rendu aux candidats.

#### **VII-4. L'OUTILLAGE**

Les CRIS et les PRC ont progressivement construit des outils spécifiques à la VAE pour équiper les conseillers et documenter le service dans le but d'homogénéiser le service rendu.

##### ***1. Des documents techniques***

- Diaporama VAE pour les informations collectives – Guide de l'accueil et de l'information ;
- Prédossier à l'usage du demandeur pour identifier ses expériences et les traduire en activités – Fiches d'accueil et fiches navettes ;
- Répertoire des diplômes et des titres accessibles en région en cours en *PACA* ;
- Dossiers sur l'aide à domicile, le BTP et la logistique, le transport, en région *Centre* ;
- Le guide du conseiller en *Centre, Midi-Pyrénées, PACA* ;
- L'état comparatif des pratiques des PRC en *Midi-Pyrénées* ;
- Les pratiques spécifiques en direction des publics en déficit d'autonomie en *Midi-Pyrénées*.

Ils se sont également dotés d'instruments d'information, tels que les dossiers :

- Rome,
- Onisep,
- CIDJ,
- référentiels AFPA,
- autres référentiels acquis par les PRC,
- répertoire des sites Internet créés par les PRC (dans le domaine universitaire, ceux de Versailles et de Créteil sont les plus cités).

## **2. Des échanges de pratiques**

Les conseillers des PRC composites du *Centre* et de *Midi-Pyrénées* sont conventionnellement amenés à échanger autour du pilote sur leurs manières de conduire les séances d'information et de conseil, à des rythmes quasi mensuels.

Dans les autres régions, ces pratiques d'échange résultent de processus affinitaires ou de sous-réseaux : les CIBC, les antennes du Fongecif, les CIO de *PACA* qui ont lancé ensemble une enquête post-conseil de leur propre initiative.

## **3. Des répertoires de ressources**

Pour pouvoir disposer d'une information actualisée et orienter les demandeurs vers des personnes (plutôt que des institutions), les conseillers se sont constitué des répertoires, annuaires de correspondants dans les centres permanents de validation et aux échelons départementaux ou régionaux des valideurs.

Ces ressources de proximité sont mutualisées au sein des PRC composites, et la pratique des rencontres départementales par bassin, ou par contacts binaires, stimulée par les CRIS permet d'enrichir le service d'une information en temps réel.

Ces outils ingénieux permettent aux PRC de compenser la faiblesse des instruments nationaux (RNCP), parfois régionaux (site VAE du CARIF en *PACA*), d'information. Ils leur permettent des échanges sur leurs procédures respectives, sur l'actualisation des informations, la résolution de questions complexes, le devenir des demandeurs et l'activité des jurys.

Les relations avec les partenaires de l'AIO et des acteurs économiques leur donnent également la possibilité d'apprécier la qualité de l'information diffusée et l'usage de la VAE dans les milieux professionnels.



### VIII-1. LES CRIS

Les CRIS sont financées à travers leur institution d'appartenance, qui est elle-même l'objet d'un cofinancement CPER auquel s'ajoute du FSE.

Les hauteurs financières sont :

Années	NPDC	CENTRE	MIDI PY	PACA
2003	622 000 € Etat	97 800 € État	100 000 € État/Région	76 000 € État
2004	465 000 € Etat	97 800 € État	200 000 € État/Région	86 000 € État

### VIII-2. LES PRC

Le financement des PRC répond également aux caractéristiques régionales et aux niveaux d'engagement des Régions dans le dispositif.

Par ailleurs, la gratification des PRC n'est pas (à tout le moins pas encore) exclusivement économique, et les responsables des structures qui se sont proposées pour être des PRC savaient que le retour économique ne serait pas d'emblée à la hauteur de l'investissement consenti.

Cette posture est particulièrement perceptible en *Nord-Pas-de-Calais* où les PRC sont labellisés mais pas financés spécifiquement.

Dans les trois régions qui financent les PRC, l'incapacité de tous à anticiper les flux les a conduits à forfaire l'allocation de moyens à la VAE quitte à la surdimensionner.

Mais dès 2004, notamment les organismes qui n'ont pas de commande publique permanente, tels que les CIBC, les CIDFF, les associations, le CNAJEP, Retravailler, avancent des calculs de coûts qui s'avèrent supérieurs aux recettes obtenues.

### *Nord-Pas-de-Calais*

Les PRC ne bénéficient d'aucun financement pour l'accueil et l'orientation, mais la formation dispensée aux 150 accueillants et la fourniture d'un matériel informatique spécifique (1 PC + 1 imprimante) ont été totalement pris en charge.

La situation des CIBC y est, de ce point de vue, délicate puisque le développement de l'activité PRC vient mordre sur la disponibilité des accueillants pour des prestations rémunérées.

### *Centre*

En 2003, les PRC ont été financés de manière forfaitaire avec 21 300 € pour les PRC importants et 11 675 € pour les autres sur la base d'un 1/2 temps et d'un 1/4 de temps de conseiller (base convention collective des organismes de formation).

En 2004, pour l'Etat (conventions du 1<sup>er</sup> août au 30 avril), les montants s'étagent de 10 000 à 45 000 € à partir de l'activité réelle.

Pour la Région, en année pleine, de 12 000 à 58 400 €.

### *Midi-Pyrénées*

En 2003, un forfait de 11 600 € par structure leur est octroyé par la DRTEFP qui, avec le concours de la Région, situe le financement de chaque PRC dans une fourchette de 50 000 à 86 000 €.

En 2004, 3 des 10 PRC ont demandé une revalorisation de leur enveloppe avec des propositions fondées sur un calcul horaire d'intervention dont l'amplitude va de 37 € à 87 € sur la base d'une intervention de 4 heures par conseil. La fourchette s'établit alors de 50 000 à 110 000 €.

Les PRC présentent leurs résultats d'exploitation en trois postes de dépenses : les heures consacrées aux informations collectives, celles du conseil et les heures d'ingénierie que les financeurs limitent à 35 %.

Dans ces deux régions où les pilotes des PRC rémunèrent des partenaires, les financeurs cherchent à perfectionner les règles de rétribution des partenaires avec une demande de justification des prix qui nécessite de construire une règle de calcul sur la gamme de services.

Pour les PRC, le mode d'analyse budgétaire évolue du forfait vers le coût du service fait, mais les modes de calculs ne sont pas encore stabilisés, tant pour l'unité de compte du temps passé que pour l'imputation des frais de structure ou de déplacements.

### *PACA*

En 2003, le forfait est de 20 000 € par PRC, reconduit en 2004 sans que les organismes, dans un premier temps s'en plaignent, mais lors des rencontres, certains d'entre eux font apparaître des « coûts réels » à hauteur de 50 000 €.

De manière générale, l'encadrement financier du PRC favorise la création d'un cadre qui limite l'intervention à un volume horaire précis, source d'obligation de qualité et de priorité pour le conseiller. Dans une unité de temps et une contrainte de moyens, il doit parvenir à un résultat consistant à éclairer la demande qui lui est faite.

L'accès à des données financières lisibles et fiables, tant sur les montants que sur les lignes mobilisées, nécessite plus d'effort que ce à quoi l'on aurait pu s'attendre.

Ainsi, dans les trois régions *Nord-Pas-de-Calais*, *Centre* et *Midi-Pyrénées*, les pilotes ont été conduits à préciser, à plusieurs reprises, les engagements financiers de l'Etat et de la Région. Les premiers éléments fournis se sont révélés imprécis ou inadéquats.

A contrario, les PRC ont une idée très précise des crédits qui leur sont alloués.

Cette imprécision des modalités de financement, où l'échelle régionale se conjugue avec des rythmes conventionnels différents entre la Région et l'Etat (*Centre*) et avec l'incertitude sur la poursuite du financement des PRC (*PACA*), constitue un point de fragilité du dispositif et rajoute à une complexité sur laquelle l'avenir pourrait rechercher un pilotage plus simple.

## IX - LE SERVICE RENDU

Le service rendu par l'ensemble du dispositif est composé de trois éléments et s'adresse à trois cibles différentes.

Les éléments en sont **l'information, le conseil et l'ingénierie de l'accès à la VAE.**

Les cibles sont constituées **du public, des institutions et des territoires**<sup>16</sup>.

Leur agencement peut être représenté de la manière suivante :

	<b>les personnes</b>	<b>les institutions</b>	<b>les territoires</b>
<b>l'information</b>	CRIS + PRC + AIO + Valideurs	Pilotes CRIS + PRC	Région : CRIS Local : PRC + CRIS
<b>le conseil</b>	PRC + Valideurs	CRIS + PRC	Région : CRIS Local : PRC
<b>l'ingénierie</b>		Pilotes CRIS + PRC	CRIS + PRC

### IX-1. L'INFORMATION DES CANDIDATS

Comme on l'a vu, l'information fournie aux candidats l'est à trois niveaux :

- ⇒ L'information grand public, encore disparate selon ses sources et qui manque d'une veille stratégique sur sa diffusion et sa pénétration dans les milieux économiques peu ou mal atteints.
- ⇒ L'information individuelle sur l'accès à la VAE, assurée différemment selon les régions et les PRC. Les acteurs s'emploient progressivement à la structurer et à la faire prendre en charge par les structures de l'AIO.
- ⇒ L'information individuelle sur les certifications accessibles par la VAE en fonction du projet de la personne, et dont la qualité est directement proportionnelle au matériel dont disposent les conseillers sur les valideurs.

Les publics ont su identifier les ressources du dispositif puisqu'ils s'adressent directement aux PRC dans la majorité des cas et que, dans les régions qui en tiennent la comptabilité, lorsque les valideurs reçoivent 100 personnes, les PRC en reçoivent environ 60.

<sup>16</sup> Au sens de la territorialisation des politiques de l'emploi qui nécessitent de mobiliser localement les collectivités et les acteurs économiques.

## **IX-2. L'INFORMATION DES ACTEURS ÉCONOMIQUES**

L'information des acteurs économiques, et plus largement des institutions (collectivités locales, prescripteurs), est un service qui se constitue progressivement.

Il apparaît en effet que les entreprises, leurs regroupements et les partenaires sociaux sont les premiers concernés par la diffusion de cette information. Des entreprises en difficulté cherchent à utiliser la VAE comme ressource pour stabiliser le parcours des personnes menacées. Elles ont su s'adresser au dispositif – CRIS et PRC – assez rapidement au vu de la jeunesse de celui-ci.

Les modalités de cette information dépendent de la demande locale et de la capacité du dispositif (CRIS et PRC) à dégager le temps pour le faire. Elle est essentiellement faite d'information juridique sur le fonctionnement de la VAE et sur ses modalités d'accès.

Cet aspect du service rendu est actuellement peu structuré et documenté. Il réutilise les instruments conçus pour l'information du public et ne procède d'une attitude proactive ou stratégique que dans quelques cas.

Les différents acteurs du dispositif, pilotes, CRIS et PRC, s'interrogent sur la pertinence de tourner le dispositif vers cette cible de manière structurée et durable, et sur leur légitimité à en assumer la responsabilité. Une mission de service public se justifie néanmoins pour le développement de la VAE dans les milieux économiques et institutionnels où la régulation naturelle est défaillante et où la VAE peut influencer sur le niveau de l'emploi.

## **IX-3. LE CONSEIL AUX CANDIDATS**

L'orientation vers les solutions et les interlocuteurs pertinents est, comme l'information, assurée dans les mêmes conditions que l'orientation en matière de formation et d'emploi.

En revanche, le conseil en VAE présente une spécificité due au fait qu'il constitue la voie d'accès à un droit individuel.

Il apparaît indispensable à ceux que l'information et l'orientation n'équipent pas suffisamment pour faire valoir leur droit.

Dans l'acception particulière que nous lui avons donnée, le conseil ne fait pas partie du service rendu dans tous les territoires et tous les PRC<sup>17</sup>. Il est en effet pratiqué par les conseillers qui estiment devoir aller jusque-là pour des demandeurs qui leur paraissent nécessiter une telle préparation.

---

<sup>17</sup> La Région *Midi-Pyrénées* le considère comme une action spécifique du PRC.

Il est effectif dès lors qu'il y a prise en compte du projet professionnel de la personne dans son ensemble, et la culture des conseillers concernés détermine plus la production de ce type de conseil en VAE que les modèles d'organisation régionaux.

Ces conseillers se démarquent des consignes régionales comme le font certains Greta vis-à-vis des lignes initiales fixées par les DAVA attestant de leurs capacités à être dans la conception plutôt que dans l'exécution.

La différence entre l'information et le conseil apparaît en effet dans l'attitude du conseiller. L'information répond à la question du « **comment accéder à la VAE ?** » (les voies d'accès au droit et la faisabilité) et le conseil traite du « **pourquoi rechercher la certification par la VAE, et laquelle ?** » (la pertinence et les enjeux) au moment du parcours de la personne<sup>18</sup>.

Le contenu du service tel qu'il apparaît dans les pratiques réelles des conseillers peut ainsi être représenté en deux sous-ensembles : **l'information-orientation** et **le conseil**, à la fois autonomes et articulés.

Entre les deux et à l'intérieur de chacun, les conseillers font bouger les « curseurs », conscients qu'en développant le conseil jusqu'à l'exploration des référentiels, ils sont à la marge de leurs missions.

Cette représentation ne constitue donc pas la doctrine d'action, que l'évaluation n'est d'ailleurs pas chargée de produire. Elle rend compte des différents niveaux de service existants actuellement. Leurs variations, la position des curseurs, est, pour certains conseillers, plus inspirée par la demande et par la militance que par la commande publique.

---

<sup>18</sup> L'accompagnement, quant à lui, correspond au « comment obtient-on la certification ? ».

## Essai de modélisation des services rendus par PRC (à partir des pratiques observées)

### L'INFORMATION-ORIENTATION

Le droit à la VAE et son contexte historique.

Les titres accessibles.

L'évaluation et les conditions d'éligibilité du demandeur : étude de ses besoins de soutien technique, financier, moral.

La connaissance des certificateurs : identités, procédures, dossiers, coûts, financements.

Les coordonnées et les contacts utiles.

Les sources d'information : les répertoires, les ressources Internet.

L'orientation vers les sources d'information.

La prise de conscience des contraintes de la démarche VAE : durée, complexité, risques.

L'orientation vers les valideurs

L'orientation dans le choix de la VAE au regard des caractéristiques de la personne.

### LE CONSEIL

La prise en compte du projet professionnel

L'identification des enjeux pour la personne

L'analyse du parcours du demandeur et l'aide à la clarification/explicitation des tâches et leur énoncé – les preuves.

La cohérence entre les activités et la certification visée.

L'élargissement à d'autres certifications.

La prise de connaissance des référentiels et l'exploration de leur contenu

Le rapprochement entre les activités exercées et les éléments du référentiel.

Inscription des différentes hypothèses dans les enjeux et les contraintes du demandeur.

Aide au choix\* dans la stratégie d'ascension professionnelle

Examen des capacités du demandeur à aller jusqu'au bout.

\* En mobilisant les critères de niveau et de procédure du valideur, d'accès au financement, et d'utilité de la VAE dans le projet professionnel.

Le temps accordé par rendez-vous est un bon analyseur de la nature de l'entretien. Par exemple, en *Nord-Pas-de-Calais*, la réorientation des candidats reçus par les PRC ANPE vers d'autres PRC plus « spécialisés » est illustrative de cette réalité.

Du côté de ces derniers, on évoque la tension qui s'installe entre la logique de leur métier de base, qui consiste à accorder à la personne le temps nécessaire à sa propre maturation, et le risque de dépasser le cadre de la mission du PRC.

*« Je me demande toujours si je ne suis pas en train d'aller trop loin, d'en faire, peut-être pas trop, mais plus qu'on m'en demande en tant que PRC ».*

Sur ce dernier point, les pratiques des conseillers diffèrent, y compris à l'intérieur d'un même PRC, et si le débat contradictoire s'est apaisé, il a été vif dans la phase d'installation.

Cette pratique spécifique du conseil a pour objectif de donner à la personne les moyens de mieux maîtriser :

- l'énoncé de ses compétences en se familiarisant avec les terminologies utilisées dans les référentiels ;
- la technique d'explicitation par l'apprentissage du cheminement qui va de la narration des situations professionnelles et personnelles, à leur décomposition en compétences et à leur rapprochement des éléments de référentiels.

Cette coproduction entre conseiller et candidat, effectuée parfois sur plusieurs référentiels, constitue en soi un apprentissage qui donne plus de chances à ce dernier de pouvoir valider son expérience au niveau où elle peut l'être. Il s'agit là d'une acquisition – assumer la charge de la preuve – qui outille la personne face au parcours qu'elle devra effectuer avec le valideur dont la logique est naturellement fondée à contrôler l'existence des compétences.

A cet effet, certains PRC se sont donné les moyens de connaître les compositions et les décisions des jurys. Ils mettent cette connaissance à la disposition des personnes.

*« La CCI de A. se déplace dans l'entreprise pour voir travailler le candidat, tandis que celle de B. le convoque au jury. »*

*« Pour la même licence professionnelle, l'université de C... retoque régulièrement les demandeurs sans maîtrise de la langue étrangère, tandis que j'en connais d'autres plus souples ! »*

En la matière, c'est le fait de doter la personne de ce savoir-faire qui lui facilite son accès au droit.

En ce sens, le terme de conseil est pris dans une acception particulière dans la mesure où l'aide au choix est en effet plus orientée vers l'équipement de la personne en information et en analyse de ses enjeux qu'en conseils experts.



## ***La demande, le public***

Les publics qui souhaitent faire valoir leur droit à la VAE sont plus catégorisés par la nature de leur demande que par leurs caractéristiques propres. En effet, les typologies qui apparaissent :

- d'une part, conjuguent ces deux variables,
- d'autre part, ne recouvrent pas les catégories habituelles au regard de l'emploi et de la formation<sup>19</sup>.

### **1. Les demandes qui concernent des champs complexes**

Leurs demandes portent sur des champs de certification très étendus et concernant plusieurs valideurs possibles. On les rencontre essentiellement dans les titres du supérieur, dans les nouvelles technologies et les nouveaux métiers.

On trouve, dans cette première catégorie, trois types de demandeurs :

- Ceux qui, après une expérience professionnelle autodidacte, se trouvent avec des responsabilités d'encadrement et souhaitent une certification de l'enseignement supérieur qui peut être obtenue dans le champ disciplinaire et technique de leur activité ou dans des diplômes certifiant leurs compétences d'encadrement  
La largeur du spectre des licences professionnelles afférentes, des mastères, leur distribution dans l'ensemble des universités du territoire nécessitent une recherche complexe. Aucune source d'informations agrégées n'est à la portée du conseiller.
- Les spécialistes de l'informatique et des nouvelles technologies – superviseurs, développeurs – pour lesquels les diplômes ne correspondent jamais.
- Les emplois-jeunes qui ont développé de nouveaux métiers – médiateurs du livre, ambassadeurs du tri, agents de justice, médiateurs sociaux – qui ne souhaitant pas se rabattre sur les concours ou les diplômes existants, quêtent une reconnaissance inaccessible par la VAE disponible.

### **2. Les demandeurs aux expériences multiples**

Ils présentent des expériences protéiformes dégageant des activités et des compétences qui concernent plusieurs référentiels et n'en saturent aucun.

Cette seconde catégorie regroupe des personnes dont les parcours professionnels les ont conduites à changer fréquemment d'activités : mécanicien auto devenu chef d'entreprise de transport après avoir été visiteur médical, militaire sous-officier sans spécialité technique ayant pris une agence d'assurance, vendu des encyclopédies, et devenu gérant d'une franchise immobilière.

---

<sup>19</sup> La VAE fonctionne comme une politique d'accès au droit et pas comme une politique compensatrice.

La VAE visibilise tous ces parcours atypiques sans pouvoir encore les normaliser dans un diplôme.

### **3. Les expériences insuffisantes**

Des personnes présentent des expériences insuffisantes ou trop hétérogènes pour trouver une réponse dans la VAE, et il faut les réorienter dans une autre direction.

Il s'agit généralement de personnes, sans qualification parfois, souhaitant retravailler après une période d'inactivité, mais qui ne peuvent prétendre à un emploi que munies d'une certification.

On trouve, dans cette catégorie, des personnes « faisant fonction » dans des emplois qui requièrent des qualifications pour que leur entreprise ou celle qu'elles veulent intégrer soit « aux normes » : les métiers du sport et de l'animation, les métiers du sanitaire et social, telle assistante maternelle agréée à domicile qui ne dispose pas d'expérience en collectivité pour occuper le poste qui lui est proposé dans la crèche municipale.

### **4. Les demandeurs démunis de l'autonomie nécessaire pour engager leur démarche VAE**

Il s'agit des publics incapables seuls d'assurer la traduction de leurs expériences et inquiets de la rencontre avec le valideur et le jury, et pour lesquels ce service permet d'aller jusqu'au bout de la démarche.

Pour cette dernière catégorie de personnes, le conseil et l'apprentissage sont essentiels pour qu'elles puissent accéder au droit qui leur est ouvert par la VAE et optimiser leurs chances de l'exercer.

On y trouve :

- les personnes d'origine étrangère, parfois avec des qualifications avérées acquises à l'étranger mais sans correspondance française,
- des personnes de faible niveau ou mal organisées, facilement perdues dans les procédures, et que le premier écueil arrête,
- des personnes pour lesquelles la seule idée d'être confrontées à un jury fait perdre leurs moyens.

Cette dernière catégorie, croisée avec les précédentes, identifie la partie du public pour laquelle les conseillers proposent fréquemment une prolongation du conseil.

Ceci étant, il ne s'agit pas du « public en difficulté » tel qu'on l'entend dans les catégories du marché de l'emploi. De ce point de vue, l'expérimentation lancée en *Midi-Pyrénées* ouvre la question du glissement de l'information-conseil en VAE à l'accès à la certification de ce type de public.

L'opportunité et la rationalité de fournir ce service aux candidats font débat au principe que cet exercice s'apparente vite à l'accompagnement vers la certification assuré par les valideurs et qu'il serait économiquement absurde de le doubler.

Mais d'une part, les valideurs s'y consacrent dans une logique de contrôle de l'existence des compétences de manière à garantir la valeur des titres. Ils assurent l'accès à la certification.

D'autre part, la VAE est consubstantielle à la formation tout au long de la vie et de nombreux candidats vont s'y adresser à plusieurs reprises, certains d'entre eux ont besoin d'un entraînement préparatoire pour affronter, dans de bonnes conditions, le contrôle de leurs compétences.

Il manque actuellement, dans la connaissance du public et du service rendu, des informations permettant d'apprécier l'importance de ces situations, en volume et en fréquence.

Les tableaux de bord renseignent sur les caractéristiques générales des publics et des certifications recherchées ainsi que sur la production des PRC et des CRIS. Mais dans la perspective où ce dispositif n'est pas assigné à absorber tout le flux, il serait intéressant d'avoir une lecture précise de celui pour lequel il est essentiel.

#### **IX-4. LE CONSEIL AUX ACTEURS INSTITUTIONNELS**

Les CRIS et certains PRC engagés dans des actions de développement économique local offrent le service de conseiller les employeurs, leurs regroupements et les partenaires sociaux qui en font la demande sur la VAE, et sur son usage dans une gestion prospective des compétences et des emplois.

Ce service est appelé à se développer et la demande s'adressera d'autant plus au dispositif qu'il démontrera sa capacité d'expertise, l'éclectisme de l'information qu'il maîtrise et sa relation aux politiques d'emploi et de développement économique.

#### **IX-5. L'INGÉNIERIE ET L'ANIMATION DES TERRITOIRES**

##### ***L'ingénierie régionale***

La constitution du dispositif, tant au niveau national que régional, en système d'acteur, a permis d'incarner la politique d'accès à la VAE dans des espaces institutionnels.

Elle a permis également que le dispositif serve d'observatoire et d'analyseur à son développement avec l'information que rassemblent et qu'analysent les CRIS sur les publics, l'activité des valideurs ou les résultats des jurys.

Ainsi des questions nouvelles ont-elles pu émerger comme :

- les délais de constitution des dossiers,
- les modes de financement de l'accompagnement pour les demandeurs d'emploi,
- les rapports qu'entretiennent les candidats avec leurs employeurs dans leur démarche vers la VAE,
- la constitution des jurys lorsqu'ils ne comportent aucun professionnel,
- le devenir des personnes ne bénéficiant que d'une validation partielle, la question de l'offre de formation ou d'expérience complémentaire.

Rapportée à la logique de l'accès au droit se dessine ainsi une fonction qui s'apparente à la défense recours.

De plus, le fait que le dispositif fasse progressivement système constitue une compétence collective utile aux autorités organisatrices pour le pilotage de l'ensemble de la VAE.

A l'évidence, le multiculturalisme nécessite une gouvernance de qualité, et a le mérite de mettre le dispositif dans une position d'équidistance du public, des organismes de formation, des structures d'AIO et des valideurs.

Il permet aussi que le pilotage ait une réelle capacité d'influence sur son fonctionnement.

### ***L'animation des territoires***

Les CRIS et les PRC en réseau assurent l'animation de leurs territoires en mettant en relation non seulement les PRC et les valideurs locaux, mais également les organismes qui portent les PRC et qui souhaitent en diffuser la connaissance.

Ce segment du service rendu par le dispositif (CRIS et PRC) n'en est qu'à ses débuts dans la mesure où sa montée en compétence technique l'a tourné jusqu'à présent vers la demande individuelle.

Mais pour s'inscrire dans les territoires, assumer les jeux naturels de concurrence, le dispositif s'engage chaque fois que l'occasion lui en est donnée dans l'animation territoriale de la VAE en reliant AIO, PRC et centres permanents de validation et, dans quelques cas, ces derniers avec les acteurs économiques intéressés.

Dans ces situations, ce sont plutôt les responsables des PRC qui engagent leurs institutions et qui mobilisent les conseillers.

Or il importe de s'intéresser à leurs logiques institutionnelles qui commencent à apparaître et qui ne manqueront pas de surgir après la phase d'engouement et de militance qui leur a permis d'impliquer leurs structures sans trop se préoccuper du retour économique.

## IX-6. SYNTHÈSE

L'exploration des formes et des contenus du service rendu par le dispositif permet de distinguer ce qui relève de la logique du conseil en VAE et de celle de l'accompagnement vers la certification<sup>20</sup>.

En matière d'information et d'orientation, le service rendu par les PRC est quasi identique dans toutes les régions et peut, à terme, être partagé par l'ensemble des structures d'AIO, voire celles des acteurs économiques : OPCA, partenaires sociaux.

En revanche en ce qui concerne le conseil, dans l'acception que lui confère la VAE, le service résout les problèmes d'incertitude et d'incapacité à aller jusqu'au bout de la démarche. Il intègre l'hypothèse de la VAE dans un conseil plus large traitant de l'emploi, de la formation et de la certification.

Il est utile à un public qui ne peut pas s'adresser directement aux valideurs par manque d'autonomie face à la complexité de leur situation, l'imprécision de leur demande ou l'ampleur des domaines accessibles.

Enfin, du fait de sa structuration et de l'éclectisme culturel de ses acteurs, le dispositif commence à constituer un système qui assure la veille stratégique sur la VAE et permet d'anticiper les besoins d'ingénierie et d'animation des territoires.

---

<sup>20</sup> Avec le paradoxe que la notion d'accompagnement est elle-même peu définie dans son contenu.

### X-1. DES MODÈLES ET DES SCÉNARIOS

Selon les modèles choisis par les régions, le service d'information-conseil en VAE est plus ou moins fortement composé d'information-orientation sur la VAE ou de conseil en projet professionnel incluant la VAE, conseil au sens où nous l'avons formalisé dans cette évaluation.

Aux deux extrémités de la distribution des régions, on trouve :

- le *Nord-Pas-de-Calais*, dont le dispositif est principalement orienté vers l'information-orientation, et où l'on voit les conseillers doser le conseil selon le besoin du candidat, leur propre disponibilité et leur compétence, mais en prenant garde de ne pas déborder sur le champ de l'accompagnement ;
- le *Centre* qui enjoint les PRC à capitaliser leur nature composite pour aller aussi loin que possible dans le conseil, sans non plus déborder sur l'accompagnement.

Les deux autres régions, *Midi-Pyrénées et PACA*, se situent entre ces bornes, avec, comme nous l'avons vu, des initiatives individuelles qui se démarquent des modèles régionaux.

Les quatre régions s'emploient aujourd'hui à optimiser l'accès à l'information et à la première orientation dans le réseau de l'AIO en assurant la professionnalisation de leurs agents et en reliant les PRC à ses structures.

De la même manière, elles prennent des initiatives pour que les échanges des PRC avec les valideurs soient améliorés en les organisant au niveau local.

Ces dynamiques montrent que le modèle de référence est constitué de systèmes territoriaux (Bassins ou départements) intégrés comprenant les structures d'AIO, les PRC et les valideurs, avec une animation technique et un pilotage politique de niveau régional.

La recherche de conformité à ce modèle permet alors de dessiner deux scénarios prospectifs selon les logiques auxquelles sont attachées les Régions.

**Un premier scénario** verrait l'information-orientation se déporter sur l'ensemble des structures d'AIO et le conseil se constituer en prestation particulière pour les situations et les publics qui le nécessitent.

Une telle disposition risque d'indexer l'accès à la VAE sur le niveau de cohérence et d'homogénéité des réseaux qui constituent l'AIO et dont on connaît la difficulté à se structurer.

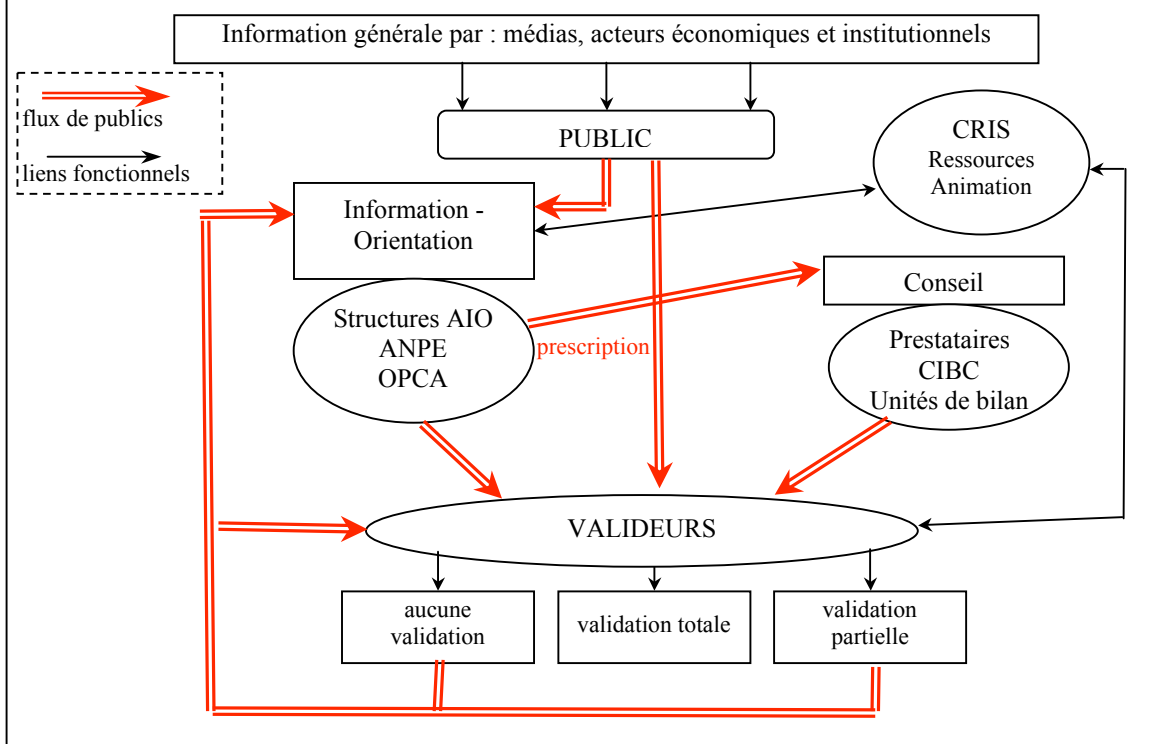
Le dispositif d'information-conseil a montré sa capacité à faire progresser cette question. À la faveur de la VAE, il a permis de relier les différentes structures d'AIO autour d'une même démarche dépassant les logiques de publics.

Ce scénario nécessiterait que cette dynamique de cohérence puisse s'amplifier afin de ne pas laisser se dissoudre le système d'acteurs, dont on a vu qu'il permettait d'assurer la veille sur l'accès à la VAE dans les territoires. Il aurait pour effet mécanique d'amplifier les domaines d'intervention de la CRIS.

Le risque étant que la logique de prestation soit antinomique de la logique de dispositif, et que le dispositif se scinde en deux grands ensembles avec d'un côté, l'accueil-information, de l'autre, les valideurs ; les actuels PRC étant confinés dans un rôle de prestataires occasionnels dont il est probable que l'intervention deviendrait payante.

Cependant, ce scénario simplifie les questions de pilotage et de financement dans la mesure où les structures de l'AIO sont déjà reliées aux Régions dans des accords-cadres, des contrats de progrès, et que les coûts des prestations sont aisément maîtrisables.

A contrario, dans cette configuration, le système verrait sa souplesse et sa réactivité se transformer.



**Un second scénario** déplacerait également l'information-orientation sur les structures de l'AIO, mais il maintiendrait l'existence d'un réseau expert et spécifique de l'accès à la VAE en intégrant le conseil en VAE comme une des réponses disponibles dans un ensemble de structures habilitées pour cela.

Le réseau actuel, CRIS et PRC, verrait sa structuration se confirmer sous l'égide des Régions, et son objet se préciser en se concentrant sur le conseil et en se destinant à la partie du public pour lequel le conseil en VAE détermine l'accès au droit.

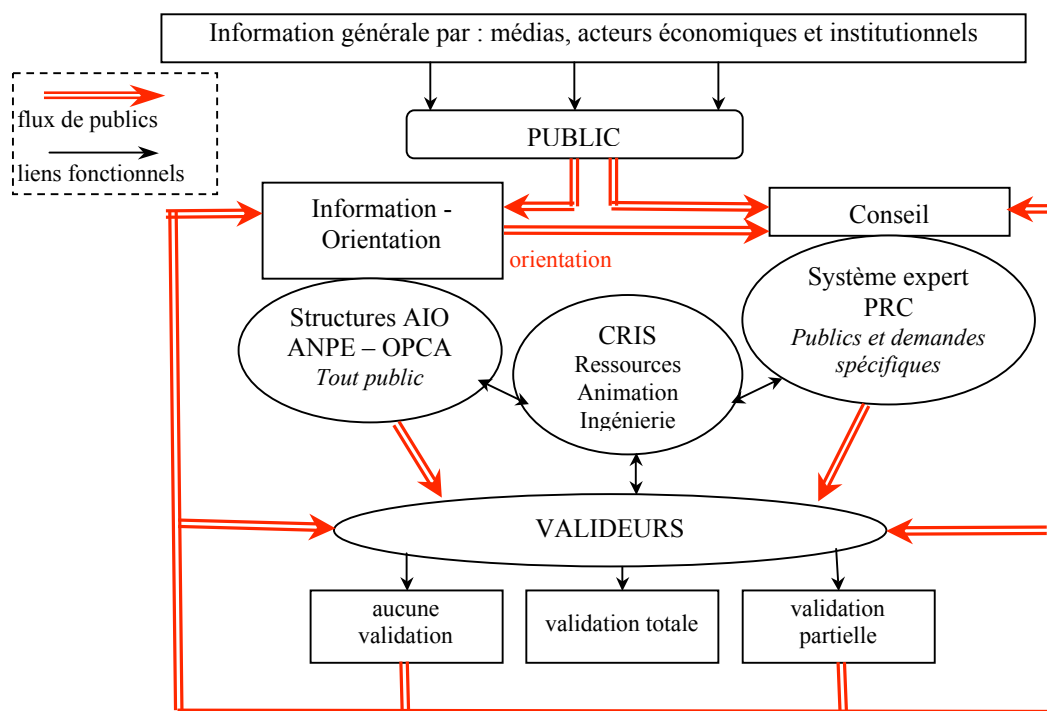
Ce scénario, fondé sur une logique de système expert, présente l'intérêt de confirmer le service public d'accès à la VAE, sa gratuité, et l'utilisation de la compétence collective en cours de constitution dans les régions.

Il permet de conserver la continuité entre l'information, le conseil en VAE et l'accompagnement à la certification, et d'envisager la prise en compte des publics qui n'ont pas obtenu leur validation ou de manière partielle.

Pour avoir le temps de transformer les mentalités, une politique publique de cette ampleur ne doit pas être dissoute trop tôt dans les systèmes existants.

Par ailleurs, la demande « prête à être validée » va progressivement s'épuiser pour faire place à une demande plus complexe, et notamment à celle qui va consister, pour les demandeurs et pour les entreprises, à aménager les parcours professionnels en fonction de l'accès à la VAE.

Il suppose une gouvernance complexe du fait du multiculturalisme, mais garantit l'équidistance du dispositif vis-à-vis de l'AIO d'une part et des valideurs d'autre part.



Toutes les situations ne sont pas représentées, tel l'accès direct du public aux valideurs.



Dans les deux scénarios, la CRIS en tant que centre de ressources est appelée à prendre plus d'importance en ajoutant à ses missions d'animation, de gestion de l'information et de professionnalisation, la production de connaissance (lien avec les OREF), la veille technologique, et la prise en compte de l'ensemble de la VAE au-delà de l'information-conseil.

Cette perspective suppose qu'elle soit dotée de moyens à la hauteur des enjeux.

## **X-2. DES AXES DE PROGRESSION**

Quel que soit le modèle retenu, un certain nombre de progressions sont à ce jour nécessaires :

### ➤ **Réactiver l'intervention des valideurs.**

L'actualisation permanente des informations sur les titres, les procédures et les calendriers est indispensable à la qualité du service d'information et de conseil.

Les retours d'informations sur le passage des candidats en PRC leur sont indispensables pour vérifier la pertinence des hypothèses et l'effet de l'apprentissage qu'ils produisent. Les fiches navettes n'y suffisent pas et ne réduisent pas la charge de travail des valideurs.

Par ailleurs, l'information diffusée par les valideurs et l'AIO est actuellement diversifiée.

Malgré des efforts de stratégie commune (*NPDC*), les initiatives sectorielles de chaque ministère menacent sans cesse de brouiller les messages produits collectivement à l'échelle régionale ou locale.

Ces deux questions peuvent progresser en modifiant l'argumentaire sur lequel les valideurs sont sollicités et qui porte essentiellement sur la demande de reconnaissance de l'utilité sociale des PRC.

Les valideurs se sont investis pour que le dispositif d'accueil, d'information et de conseil s'installe et fonctionne. Progressivement, l'ère du soupçon s'éloigne, et ils valorisent l'action des PRC et des CRIS dans la gestion de l'information et de l'animation territoriale, mais leur posture à leur égard évolue moins vite que le dispositif lui-même.

Cette dynamique doit pouvoir être mise à profit pour obtenir d'eux qu'ils participent à une **seconde étape** consistant à fournir aux PRC, et plus largement au dispositif régional, les moyens de s'améliorer et de se préparer à tenir dans la durée.

➤ **Mutualiser les compétences installées dans les PRC.**

Hormis les PRC composites qui bénéficient d'une régulation interne, mutualisant les compétences individuelles et institutionnelles, les autres PRC sont plus juxtaposés dans les territoires qu'articulés.

La multiculturalité est effective au niveau de l'aménagement des sites sans l'être obligatoirement au niveau du service rendu au candidat.

Or, la mutualisation des compétences respectives des PRC est indexée sur la posture des CRIS, selon qu'elles orientent leur plan d'intervention vers ceux-ci ou vers leur environnement institutionnel.

Les CRIS sont en effet plus tournées vers les conseillers que vers les responsables des PRC alors que ceux-ci souhaitent être considérés pour l'investissement qu'ils y consentent<sup>21</sup>.

En continuant à travailler sur les méthodes, les outils, la nature du service rendu, les CRIS pourront conforter le réseau des PRC et rendre lisible l'expertise de ce dernier, autrement qu'en la définissant par défaut comme c'est le cas actuellement (ce n'est pas du bilan – de l'information – du conseil ; c'est... !).

Elles préparent actuellement des annuaires de l'offre de certification en région et peuvent mettre à profit cette capacité d'organiser l'information pour élaborer le répertoire des compétences spécialisées au sein des PRC.

Par ailleurs, les CRIS, vont devoir envisager d'évoluer vers des centres de ressources sur l'ensemble de la VAE ajoutant l'expertise, l'ingénierie et le développement de projets d'entreprises ou de territoires à leurs missions actuelles.

Le soutien à cette évolution suppose une orientation politique intéressée par l'existence d'un service public VAE à côté de l'offre privée que le marché va stimuler, que leur ancrage dans les centres de ressources soit acquis, et que des plateaux techniques à la hauteur des enjeux leur soient alloués.

---

<sup>21</sup> Ils ont été systématiquement présents aux entretiens d'évaluation et ont contribué à en alimenter les questions.

➤ **Animer la diffusion de l'information au niveau local et assurer la maintenance des réseaux locaux.**

On a vu que le niveau régional ne suffit pas à ce que l'information pénètre les institutions et les milieux économiques locaux qui n'ont pas de système d'irrigation propre.

Certains PRC, adossés à une légitimité politique locale – Chambre de métiers, Mission locale – ont pris l'initiative de promouvoir l'information locale là où elle manque.

Les pilotes et les CRIS vont devoir aborder une seconde phase de la mise en œuvre du dispositif en organisant l'inscription des PRC dans le développement local, politique et économique de manière à ce qu'ils puissent contribuer à l'animation locale de l'accès à la VAE.

Il s'agit de les aider à se construire une légitimité politique, à être pro-actifs sur la question de la diffusion de l'information et l'animation des réseaux locaux.

Liste des personnes rencontrées

Diagramme Entretiens de conseil

## VAE DGEFP

### PERSONNES RENCONTRÉES POUR LOUIS DUBOUCHET

PRC signalés par une trame grisée

#### RÉGION MIDI-PYRÉNÉES

<b>CRIS : CARIF OREF</b>	Catherine AYRAUD	
<b>Conseil régional</b>	Philippe RAUCH Louis MALLET	<i>Chargé de mission VAE Directeur de la formation</i>
<b>DRTEFP</b>	Martine CHAUDIÈRE	<i>Chargée de mission</i>
<b>DAVA</b>	José DECROCQ	
<b>DRAF</b>	Jean-Marie GENDRE	
<b>DRASS</b>	M. BRUANT (ent. tél.)	<i>Resp. cellule d'examen</i>
<b>DRDJS</b>	Alain TINGUELY	
<b>CROP AFPA</b>	Francine RICAUD Mme FABRE	<i>Référente VAE Responsable</i>
<b>CRAJEP</b>	Claudine PERIE Florence LABROUSSE	<i>Référente VAE Directrice</i>
<b>CIBC Ariège</b>	Mme LASERRE Carole DALBO	<i>Directrice Référente VAE</i>
<b>CIBC Aveyron</b>	Ghislaine MARTY Mme MAILLEBUAU	<i>Référente VAE Directrice</i>
<b>PICO Villefranche de R.</b>	Jean-Luc SILOT	<i>Référent VAE</i>
<b>CIBC Haute-Garonne</b>	Jean VISSUZAINÉ Alain BLOSSIER	<i>Référent VAE Directeur</i>
<b>CIDF Toulouse</b>	Solange MORÈRE	<i>Référente VAE</i>
<b>PICO Toulouse</b>	Yves JULHE	<i>Référent VAE</i>
<b>CIO Saint Gaudens</b>	Michèle DEPAS	<i>Directrice et Référente VAE</i>

## RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR

<b>CRIS : Espace Compétences</b>	Régis GUILLEMETTE Sylvette DINNEQUIN	<i>Animateur CRIS Directrice</i>
<b>Conseil régional</b>	Jacques BLANC Raymond CAPELLO Martine YOBE	<i>Directeur de la formation et de l'apprentissage Chargée de mission VAE</i>
<b>DRTEFP</b>	Marie-Christine FERRERO Jean-Marie BEAUMIER Jacqueline DURANDO	<i>Directeur régional adjoint Chargé de mission VAE SEPES</i>
<b>RECTORAT Aix-Marseille</b>	M. BARBAGLI Roland KASTLER	<i>DAVA DAET, Coordonnateur réseau rég. Valideurs publics</i>
<b>DRASS</b>	Mme MASSARO	<i>Inspectrice VAE</i>
<b>DRAF</b>	Isabelle VERGNES	<i>Service rég. de la formation</i>
<b>DRDJS</b>	Chantal BRUNEL	<i>Chargée de mission</i>
<b>DR AFPA</b>	Jocelyne GONDE Pierre CAUSSE	<i>Direction technique régionale</i>
<b>ARDML</b>	Robert MONCORGÉ Dominique DAVY	<i>Animateur régional Délégué régional</i>
<b>AISSOR</b>	Michèle COLAPRISCO	<i>Référente VAE</i>
<b>CIO Marseille St Ferréol et Aubagne</b>	M. BERG Marie-Claude VIALE Louisa CHOUGI	<i>Directeur Référente VAE Référente VAE</i>
<b>CIO Gap</b>	Ghislaine DUSSERRE- BRESSON	<i>Référente VAE</i>
<b>CIBC Digne</b>	Marie-Aimée LECLUZE Mme la Directrice	<i>Référente VAE</i>
<b>CIBC Avignon</b>	Laure FERON Anne CERNADAS Mme ARII-GONET	<i>Référente VAE Référente VAE Directrice</i>
<b>CIO Aix en Provence</b>	Mme TOUZALAIN	<i>Référente VAE</i>
<b>SOP-AFPA Nice</b>		
<b>CIBC La Valette</b>		

## RÉGION CENTRE

<b>CRIS : GIP ALFA CENTRE</b>	Anne MASSIP	
<b>Conseil régional</b>	Céline BLAN	<i>Pôle VAE – Bilans</i>
<b>DRTEFP</b>	Hervé RIGAULT	<i>Chargé de mission VAE</i>
<b>DAVA</b>	Nathalie RAMASSAMY	<i>Délég. acad. à la form. continue</i>
<b>DRAF</b>	M. GUEIT	<i>Service rég. de la formation et du développement</i>
<b>DRDJS</b>	Joëlle GELLERT	
<b>DR AFPA</b>	Laurence NOTTELET	
<b>ARDML</b>	Eléonore POIRIER	<i>Animatrice régionale</i>
<b>Mission locale Chinon</b>	Marie-Hélène DE CONNINCK M. SARRASIN M. TRUFLANDIER Mme COUET Mme BRUNO	<i>Référente VAE</i> <i>Directeur</i> <i>Conseiller AFPA</i> <i>Conseillère Chambre Métiers</i> <i>Conseillère Educ. nationale</i>
<b>MIFE Le Blanc</b>	Claude GOUDIN	<i>Directeur et Référent VAE</i>
<b>CNAM Tours</b>	Anne AUGÉARD Patricia FRESNEAU Roselyne GARDERES (courrier)	<i>Référente VAE</i> <i>Directrice CNAM</i> <i>Conseillère AFPA</i>
<b>Retravailler Romorantin</b>	Nadine BOUZY Mme CONDRA Leïla SALHI	<i>Référente VAE</i> <i>Directrice Retravailler</i> <i>Conseillère PAIO Romorantin</i>
<b>CIDFF Chateaudun</b>	Virginie CLEMENT Nora HUSSON Natacha VAN UFFELEN	<i>Référente VAE</i> <i>Responsable CIDFF</i> <i>Conseillère Chambre Métiers</i>
<b>CIBC Bourges</b>	Sylvie BART Mme la Directrice	<i>Référente VAE</i> <i>CIBC</i>
<b>AFPA Chartres</b>	Christine BEUGIN-MIALON Cécile THILIQUE	<i>Référente VAE</i> <i>Conseillère Retravailler</i>
<b>FONGECIF Orléans</b>	Sébastien LOIZON M. GILBERT Mme CHENEAU Mme GONIAUX Mme GUEDES Mme MAROLLES Mme BARBIER	<i>Référent VAE</i> <i>SEFCO</i> <i>SEFCO</i> <i>Retravailler</i> <i>GRETA</i> <i>AFPA</i> <i>Mission locale</i>

## PERSONNES RENCONTRÉES PAR GILBERT BERLIOZ

### RÉGION NORD-PAS-DE-CALAIS

<b>CRIS : GIP C2RP</b>	Michèle VERMERSCH	
<b>Conseil régional</b>	Christine LAMEYSE	<i>Chargée de mission</i>
<b>DRTEFP</b>	Josette GROS	<i>Chargé de mission VAE</i>
<b>DAET</b>	Dominique ROGEAUX	
<b>DRAF</b>	Christine BERNIER	<i>Chargée de mission VAE</i>
<b>DRDJS</b>	Patricia BRESSANGE	<i>Chargée de mission VAE</i>
<b>DRASS</b>	Mme RACCARY	<i>Inspectrice</i>
<b>DR AFPA</b>	Danièle GAUTIER	<i>Responsable VAE - Emploi</i>
<b>FONGECIF</b>	Philippe VERRAES	<i>Directeur rég., tête de réseau</i>
<b>CIBC Optimum</b>	Mme MIGLIORETTI	<i>Tête de réseau CIBC</i>
<b>Université Lille SUDES</b>	Martine CARETTE	<i>Coordonnatrice VAE, tête réseau</i>
<b>Univ. Valenciennes CEPPEs</b>	Gérard DECHY	<i>Coordonnateur universités</i>
<b>ANPE Grande Synthe</b>	Gladys GERARD	<i>Référente VAE</i>
<b>CIBC Maubeuge</b>	Blandine DUMETZ Mme BERTHAUD (ent. tél.)	<i>Référente VAE Directrice</i>
<b>Agrimedia Lomme</b>	Catherine SLOPIEN M. Dominique BOUTIN	<i>Référente VAE, tête de réseau Conseiller</i>
<b>AFPA Cambrai</b>	Odile PAYEN Mmes PAYEN, BOUCHEZ, LEVEAUX	<i>Référente VAE Conseillères</i>
<b>Mission locale St Omer</b>	Mildred MOREIRA M. LEROUX	<i>Référente VAE Responsable Mission locale</i>
<b>CIO Béthune</b>	Marc PETITPREZ Mme GIEZEK	<i>Référent VAE, Directeur Conseillère</i>
<b>Université du Littoral</b>	Emmanuelle TIBERGHIE	<i>Référente VAE</i>
<b>FONGECIF Lille</b>	Mme DRUON (ent. tél.)	<i>Référent VAE</i>



## ENTRETIEN VAE

