

**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**

*Monographie
Région Centre*

*Louis DUBOUCHET
Janvier 2005*

I - HISTORIQUE DU MONTAGE

I-1. LE CONTEXTE

Au moment où la VAE arrive, la région Centre est le théâtre de plusieurs systèmes de concertation des principaux acteurs de l'Etat et de la Région, et d'une politique active de contrats d'objectifs qui couvrent : BTP – Transport et Logistique – Automobile – Métallurgie – Propreté – Chimie.

Par ailleurs, les ministères s'étaient rencontrés dans le cadre du programme NS-EJ, notamment autour de la plateforme de professionnalisation et des actions pour l'illettrisme.

I-2. LE MONTAGE DU DISPOSITIF

L'appel d'offre est lancé en juillet 2002, accompagné de l'organisation de six réunions départementales pour présenter le modèle retenu selon lequel un PRC est constitué d'un pôle comportant un organisme coordonnateur destinataire du budget et de partenaires associés au moyen de conventions financières les engageant sur un volume d'interventions.

Lors de ces séances départementales, les pilotes régionaux ont convié l'ensemble des organismes d'accueil, d'information et d'orientation vers la formation et l'emploi qui pouvaient prétendre porter un PRC dans chacun des 25 bassins d'emploi.

Dans certains territoires, la régulation locale s'est faite naturellement sachant que les organismes à dimension départementale ou régionale ont joué de la négociation en étant porteur du PRC dans un territoire et membre constitutif dans un autre.

Dans d'autres, la négociation a dû être activée par les pilotes, voire des arbitrages faits.

Ce principe d'une organisation partenariale locale est issu du groupe des valideurs qui étaient attachés eux-mêmes au principe de pouvoir « travailler avec d'autres ». Le multiculturalisme et l'association d'organismes dépendants de valideurs avec des organismes d'accompagnement généralistes devaient garantir la neutralité et permettre d'élever les compétences de chacun.

Il n'y a pas de figure imposée à la composition du PRC et l'on découvre que les huit PRC visités (comme les autres) ont des configurations à chaque fois originales qui, dans certains cas, ont bougé au cours des deux années de fonctionnement.

Mais ces mouvements se sont faits au gré des jeux d'acteurs par agrégation de nouveaux organismes (CNAM à Chartres – Greta à Orléans) ou de retraits (Fongecif à Tours), sans que se dessine un modèle de référence, ni que les organismes constitutifs de chaque PRC éprouvent certaines absences comme des déficits.

L'absence totale, dans cette région agricole et agro-alimentaire, de PICO du ministère de l'Agriculture¹ et de CIO, n'est en effet pas ressentie par les PRC comme un manque qu'il conviendrait de combler.

En fait les collaborations au sein des PRC, résultent de mouvements naturels et ont été constituées :

- Soit sur la base d'un réseau d'acteurs préexistant dans la mise en œuvre commune d'autres programmes d'accès à la formation ou à l'emploi.
À l'occasion des réunions départementales de présentation, ces acteurs se sont concertés et ont progressivement dégagé celui d'entre eux qui était à même de porter le PRC.
- Soit par l'apparition d'un porteur naturel évident parce que seul dans le paysage (Le Blanc) ou parce que les autres acteurs ne revendiquaient pas ce rôle. Il appartient alors à ce dernier de solliciter les autres acteurs locaux pour les intégrer au PRC (Orléans).
Dans certains territoires, la concurrence entre deux prétendants s'est réglée par une répartition des rôles entre porteur sur un territoire et membre dans un autre (CIDFF et AFPA).

Sur 25 bassins d'emploi retenus comme échelle territoriale pertinente, deux arbitrages ont été nécessaires.

Ce pari de la dynamique locale, consistant à compter sur les ressources existantes et sur leurs capacités propres à se rassembler, s'est en effet heurté à la défaillance de territoires où les acteurs ne pouvaient pas, seuls, assurer leur régulation interne.

Dans l'Indre, l'AFPA considérait avoir l'accord de collaboration de la CCI et de la Chambre de métiers alors que ces dernières avaient déposé un dossier indépendant. Les accords de partenariat ne se sont pas faits avec la même aisance que dans les autres départements. À l'automne 2004, les conventions n'étaient pas toutes en place sans pour autant empêcher la seule structure support de répondre aux demandes du public.

À l'occasion des dernières journées de professionnalisation, la rationalité de ce modèle de partenariat affinitaire s'est trouvée interrogée.

Les pilotes envisagent en effet d'amener les PRC à identifier plus précisément les champs, les publics, les méthodes couverts par leurs compétences réunies, à leur faire rechercher celles qui leur manquent, soit par intégration de nouveaux partenaires soit par une meilleure identification des ressources de leur environnement.

¹ À l'exception de la chambre d'agriculture associée au PRC de Giens (Loiret).

La réponse à l'appel d'offre se fait donc au terme de cette négociation locale, l'offre comportant la géométrie du PRC avec un délai de réponse de trois semaines.

Des rencontres sont ensuite organisées par les deux autorités organisatrices avec les porteurs de projet. Elles élaborent, avec la CRIS, la charte des PRC et la font expertiser par les valideurs.

L'ANPE ne s'est pas positionnée, de même que les BIJ, CIDJ, qui ont souhaité se situer au niveau de la première information.

La DAFCO a fait une proposition intégrée comprenant tout le système constitué de ses propres antennes, de l'université et du CNAM, ce qui ne pouvait être recevable eu égard à la multi-culturalité et à la neutralité.

Le CNAM et les Universités participent néanmoins au dispositif tant au niveau de la CRIS qu'à celui des PRC et, comme à ORLÉANS, les Greta intègrent progressivement le partenariat des PRC.

Les CIO n'ont pas voulu se mettre dans le partenariat local. Ils s'interrogent aujourd'hui sur les formes que pourrait prendre leur relation avec le dispositif.

Depuis, la régulation avec l'Education nationale permet que les collaborations se nouent entre les PRC et les antennes du DAVA.

Les organismes qui se sont présentés avaient envie d'être là pour des enjeux politiques, stratégiques et, dans la plupart des cas, en raison d'un fort engagement militant.

I-3. MODALITÉS DE SÉLECTION

Les autorités organisatrices veulent un maillage multiculturel qui permette à chaque réseau de s'investir sans privilégier un réseau valideur particulier pour respecter la neutralité.

Elles veulent privilégier le partenariat local afin de professionnaliser les conseillers par l'effet de la collaboration interculturelle, de maintenir la stimulation et de lutter contre l'usure professionnelle.

Pas plus que les organismes qui se sont proposés, elles n'avaient, a priori, d'idée sur la volumétrie des flux.

Les critères sont :

- un partenariat consistant dans chaque préfecture,
- le multiculturalisme,
- l'indépendance à l'égard des valideurs.

Les habilitations ont été communes aux deux autorités et les financements indépendants de manière à simplifier la gestion. La Région a pris tous les organismes relevant de l'AIO, et l'État les autres.

Il en résulte un portrait régional selon lequel :

- le Cher et l'Eure-et-Loir sont mono-culturels : CIBC pour l'un, CIDFF pour quatre PRC sur cinq (AFPA de Chartres) dans l'autre,
- MIFE + AFPA dans l'Indre,
- ML-PAIO + CNAM en Indre et Loire,
- des PRC multi-culturels dans le Loir-et-Cher et dans le Loiret.

Mais le multiculturalisme territorial, qui permet de donner au maillage la densité et la proximité, n'épuise pas celui qui existe au sein de chaque PRC.

En effet, la région Centre se singularise par l'exigence du multiculturalisme qui associe, dans le PRC, des structures et des conseillers d'origines différentes.

Cette forme, issue d'une doctrine d'action stratégiquement voulue met la diversité des approches au cœur du service d'information-conseil.

Le GIP ALFA, créé au début 2002, comprend un lieu ressources Validation et la cellule interservices naît avec le recrutement de Madame MASSIP en août 2002, manifestant (à l’instar des autres régions) la volonté des pilotes d’équiper le niveau régional avant de lancer la campagne de constitution des PRC.

Cette disposition conduit à ce que les pilotes organisent toute la mise en place des PRC et des outils avec la CRIS. Elle aura pour résultat de constituer le trio des chargés de mission de l’État, du Conseil régional et de la CRIS en une réelle équipe.

La CRIS participe à des groupes inter CRIS avec PACA et La Réunion, anime des groupes de travail avec les branches, et conduit aussi des recherches avec la DGEFP au sein des séminaires nationaux réunissant les CRIS.

Financée par l’État, sachant que la Région peut intervenir sur action particulière au titre de sa contribution au GIP, la CRIS assure trois fonctions :

1 - La veille informative sur le portail dont tous les PRC rencontrés saluent la qualité et l’opérationnalité – notre expertise du site confirme cette appréciation, et certains PRC se reposent totalement sur le portail pour actualiser leur information.

Cette veille informative est complétée par la production d’outils de travail permettant d’enrichir le service tant dans ce qui concerne les tâches, les protocoles, que les méthodes de travail, à chaque fois en conduisant la production de groupes de travail comprenant des conseillers de PRC :

- guide du conseiller : classeur blanc,
- diaporama pour l’information collective,
- protocoles de conduite de l’information collective et de l’entretien de conseil,
- dossier du candidat et fiche de synthèse.

Le dispositif intranet mis en place, et dont l’exploitation est assurée par la CRIS, permet aux PRC d’effectuer la remontée d’information sur leur activité dans de bonnes conditions de qualité et de délais.

Ce résultat – faire adhérer les PRC à la fourniture régulière d’informations statistiques ascendantes– est obtenu grâce au crédit d’expertise qu’ils font à la CRIS. Ce crédit résulte notamment du fait que l’information descendante est elle-même fiable et mise en lien en temps réel.

La CRIS peut ainsi s'enorgueillir d'avoir su créer la boucle vertueuse de circularisation de l'information entre centre et périphérie.

Depuis quelques mois et à la faveur des rencontres trimestrielles de pilotage avec l'État et la Région, elle s'attache à consolider la qualité du dispositif en lui fournissant des éléments d'identité, et en organisant le suivi à 4/8/12 mois des personnes reçues.

Les nouvelles conventions des PRC stipulent en effet qu'ils sont chargés de reprendre contact avec les personnes pour identifier leur situation et alimenter de ces informations le tableau de bord régional.

2 - La professionnalisation des conseillers :

Elle est organisée à deux niveaux territoriaux :

⇒ Le niveau régional par la mise en œuvre de journées de formation dédiées à l'accroissement des compétences individuelles et par l'organisation de groupes de travail qui dégagent des compétences collectives – réseaux ressources.

⇒ Le niveau départemental par l'animation régulière (tous les deux mois) de regroupements des PRC départementaux afin :

- d'actualiser les informations sur l'accès à la VAE,
- d'échanger sur les pratiques entre PRC et entre conseillers,
- d'accueillir les représentants locaux des services valideurs afin de leur faire connaître l'activité des PRC et d'identifier leurs modes de fonctionnement.

Dépassant la seule fonction d'animation, ces réunions départementales, par le mode de réticulation particulier de la région Centre, constituent une forme très intéressante de professionnalisation qui vise à constituer des compétences collectives dans les réseaux territoriaux.

Pour quelques PRC, l'appropriation de ce fonctionnement est aboutie et nos interlocuteurs nous présentent leur organisation territoriale en s'exprimant à la première personne. Pour d'autres, il est encore considéré comme animé par la CRIS qui leur donne l'occasion de se rencontrer.

3 - La diffusion de l'information au grand public et aux corps constitués au niveau régional.

L'information grand public est assurée par les pages Internet et ce que chaque valideur a mis sur le portail de la CRIS et sur son propre portail : le RNCP, la procédure, les contacts et les financements.

La maintenance du site est assurée par le GIP-ALFA qui met à profit chaque réunion des valideurs pour qu'ils actualisent l'information, y compris les dates des jurys dès qu'elles sont arrêtées.

La CRIS², et les PRC à leur niveau territorial, sont présents dans les forums de l'emploi annuels en région et dans chaque département.

Les PRC sont présents dans les événements grand public et ont diffusé l'information dans leurs territoires au moment de leur installation.

Deux des PRC rencontrés, Chinon et Chartres, ont pris eux-mêmes des initiatives pour diffuser de l'information de manière volontaire en s'inscrivant dans des actions de développement local.

Le DAVA diffuse des plaquettes d'information et a organisé une réunion d'information (400 personnes).

Il assure un kiosque au « Printemps de l'emploi » et répond aux demandes des municipalités (DRH), aux OPCA et aux entreprises qui ont un projet de mise en œuvre interne de la VAE.

Pour la CRIS, cette diffusion a été réactive au cours des dix-huit premiers mois de montée en charge du dispositif régional. Elle est aujourd'hui proactive et, dans certains cas, évolue vers une intervention d'ingénierie de la VAE au bénéfice d'entreprises ou d'organisations économiques (exemples de l'ANDCP, la Générale des eaux ou les syndicats).

Après une période où la consigne donnée aux PRC a été de se tourner principalement vers le public, ils ont été autorisés, début 2004, à répondre aux sollicitations qui leur étaient faites sous réserve que cela ne les conduisent pas à réduire le temps qu'ils consacrent à l'accueil des candidats.

Les PRC de la région Centre rangent dans les manques, la mauvaise qualité de l'information qui est fournie aux candidats dans les lieux de premier contact que sont les agences de l'emploi et l'information grand public.

Pour les agences de l'emploi, certains PRC (Orléans) voient arriver des personnes auxquelles la démarche a été prescrite sans qu'ils en perçoivent l'intérêt et qu'ils soient eux-mêmes demandeurs.

Et ceux qui ont tenté d'organiser des séances d'information à destination des conseillers de l'agence n'ont pas eu le succès escompté (Orléans ;Tours).

Dans d'autres sites comme à Châteaudun, l'ANPE demande à ses opérateurs de prestations d'informer et d'orienter vers la VAE.

² Ainsi que l'État et la Région.

III - LES ACTEURS EN PRÉSENCE

III-1. LE GROUPE DES VALIDEURS

Un groupe régional des valideurs, constitué à l'initiative de la Région, fonctionne pendant la première année à raison d'une fois par mois et, depuis lors, une fois par trimestre avec des sous-groupes thématiques.

Les valideurs avaient commencé à travailler à une charte de l'accompagnement, mais la rédaction d'un tel document est apparue prématurée et ils ont prévu d'organiser, au premier trimestre 2005, une journée sur les pratiques d'accompagnement ouverte aux valideurs et aux organismes susceptibles de les mettre en œuvre.

D'une façon générale, les valideurs ne font pas de retour aux PRC sur les personnes qui s'adressent à eux à l'issue du PRC. Cette question est ouverte, si ce n'est traitée, au niveau du groupe régional des valideurs, et fait apparaître les fortes disparités culturelles à l'égard de la VAE, ainsi que le jeu concurrentiel.

Quelques valideurs publics ont été rencontrés en région Centre et font l'objet d'un développement. Mais, pour des raisons de disponibilité de notre part, la DRASS n'a pas pu l'être alors qu'elle a pris une part active dans le groupe des valideurs. Quant à la DRTEFP, elle a plus été questionnée sur son rôle de pilote que sur celui de valideur.

III-2. LA RÉGION

La commission du CCREFP³, indépendante du groupe des valideurs, est informée de la conduite et du fonctionnement du dispositif, mais elle a pour principal objet l'inscription des titres au RNCP.

Outre son intervention dans le pilotage et le financement des PRC et du GIP ALFA, le Conseil régional prend le coût de l'accompagnement pour les demandeurs d'emploi avec, en sus, des projets de financement, complétés de FSE, permettant la prise en charge de DELD et des salariés de bas niveaux de qualification dans les COT.

³ Le CCREFP est une instance qui n'est pas exclusivement régionale. Mais les circonstances de sa création le placent dans le champ de la décentralisation.

III-3. LA DRTEFP

La DRTEFP s'est fait mettre à disposition un professionnel de l'AFPA totalement dédié à la problématique de la certification comprenant le dispositif de la VAE et la politique de titre du ministère.

Elle finance une partie des PRC et cofinance, avec la Région, la CRIS.

Soucieuse de la qualité du dispositif et de sa pérennité, elle est très active sur l'amélioration des modalités du pilotage régional.

III-4. L'ÉDUCATION NATIONALE

La responsable du DAVA est intégrée au DAFPIC et dispose de conventions avec 9 GRETA qui constituent ses antennes avec un conseiller en formation continue du GRETA correspondant.

Coût : 500 € pour 14 h d'accompagnement qui s'étalent sur une période de 9 mois à un an. Le règlement de l'accompagnement se fait par étapes.

Le DAVA est intervenu dans les séances de formation, une fois en 2003 et plusieurs fois en 2002, pour présenter les nouveaux diplômes.

Il outille les CIO, mais pas directement les PRC, avec des référentiels sous forme papier.

Du point de vue du DAVA, les antennes sont reliées aux PRC par des processus uniquement affinitaires. Il n'existe ni logique ni procédure claire et l'utilité du PRC réside dans sa capacité à identifier précisément le diplôme recherché par la personne – « *les sources d'erreur en ce domaine sont nombreuses* ».

Une enquête avec 300 réponses sur les modalités de connaissance de la VAE fait ressortir que 60 % des personnes l'acquièrent directement auprès du DAVA et des CIO et 8,5 % auprès des PRC, mais comme précisé infra, cette observation est contradictoire avec la connaissance des flux qui s'adressent aux deux types de structures.

Actuellement, le DAVA 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* » ; « *Les fiches de liaison adressées aux CPV sans les CV et les lettres de motivation les rendent intraitables* ».

En contre point, certains PRC sont préoccupés du fait que des personnes adressées aux antennes du DAVA se voient proposer une entrée en formation comme réponse à leur demande de VAE, préoccupation qui s'étend aux universités avec la question des droits d'inscription.

D'autres points de vigilance apparaissent et qui concernent :

- La méthode d'analyse de la demande qui part de la proximité, mais ne dispose pas de l'expertise sur l'ensemble des diplômes.
- Les délais des financeurs – selon les OPCA, ils vont de 15 jours à 4 mois avec des dossiers différents, des procédures mal identifiées et des commissions de décisions qui peuvent être mensuelles ou trimestrielles.

Cette complexité rallonge les parcours et, de ce fait, les CPV ne se prononcent sur la recevabilité qu'après 4 mois de délai.

Ceci étant, la contribution de l'Education nationale ne se résume pas au fonctionnement du DAVA, et nous avons vu que les universités, le CNAM et certains GRETA ne se situent pas dans cette ligne générale, ils ont intégré le dispositif et sont partenaires institués des PRC de leurs bassins d'emploi.

III-5. LA JEUNESSE ET LES SPORTS

La Direction Régionale de la Jeunesse et des Sports a été associée au dispositif par l'initiative que la Région a prise à l'égard de l'ensemble des valideurs, et elle participe au groupe des valideurs publics et consulaires régulièrement réuni par le GIP-ALFA.

Dans ce cadre, elle a été consultée sur le cahier des charges des PRC, elle a participé à la sélection des organismes habilités, est intervenue dans le programme de professionnalisation et répond à leurs demandes d'information sur les diplômes ouverts à la VAE et leurs voies d'accès.

En fait, elle se rend compte que peu de ressortissants des domaines de la jeunesse et des sports passent par les PRC.

Dans la plupart des cas, leur demande correspond à une mise en conformité des règles de responsabilité dans la conduite des activités sportives et d'animation ; les diplômes sont bien identifiés et les réseaux de conseillers techniques dans les fédérations sont à même de faire l'orientation.

Les diplômes les plus demandés sont ceux du niveau IV avec quelques validations complexes à organiser pour les métiers du tourisme sportif ou les métiers de la remise en forme, tandis que le BAPAAPT (V) est très peu utilisé.

L'accompagnement est financé par la Région pour cinquante places (250 €) et la région Centre participe à une expérimentation du FNDS pour le financement d'environ 80 accompagnements par an.

III-6. LA DRAF

La DRAF a également été associée au montage du dispositif dans les mêmes conditions, mais le responsable rencontré vient de prendre son poste et ne dispose pas de la mémoire du déroulement.

Elle perçoit le passage en PRC sans pouvoir en mesurer l'impact sur la capacité des personnes à maîtriser leur parcours en VAE.

70 dossiers ont été déposés depuis l'ouverture et 30 ont abouti, principalement des niveaux III et IV avec 2 niveaux V.

La Région finance 20 accompagnements (1 000 € + 250 €).

III-7. L'AFPA

L'AFPA a participé à toutes les étapes de la construction du dispositif tant en contribuant au groupe des valideurs qu'au titre de sa présence dans le GIP-ALFA.

Elle a choisi d'être partie prenante dans les PRC, soit au titre de pilote soit à celui de partenaire en se positionnant dans tous les départements.

De son point de vue, le modèle retenu permet une inter-institutionnalité fructueuse en raison de l'investissement en ingénierie dont il bénéficie.

« Mais il peut encore progresser pour que chaque organisme, membre du PRC, ne se confine pas dans sa propre spécialité ».

À la lecture des flux de demandes d'accès aux titres du ministère (110 titres), dont une partie est en concurrence directe avec ceux de l'Éducation nationale, il semble que l'effort consenti par l'AFPA n'ait pas le rendement souhaité.

En effet, la publicité sur les titres du ministère demeure discrète, les personnes vivent souvent la proposition d'orientation dans cette direction comme une disqualification, et le maillage des PRC, la présence de l'AFPA en leur sein, ne font pas apparaître de renversement de cette tendance.

« Les gens ne veulent pas aller vers les titres du ministère et on n'a pas de communication organisée sur leur valeur ».

Du fait de la construction de l'accès aux titres, l'accompagnement fourni par l'AFPA est spécifique et fonctionne par capitalisation sur 5 ans.

L'expérience acquise par la participation directe aux PRC montre que le travail de traduction de l'expérience en compétences qu'ils effectuent est utile pour les accompagnateurs de l'AFPA, alors qu'elle l'est moins pour l'Éducation nationale.

III-8. LE PILOTAGE RÉGIONAL

Le comité de pilotage régional 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.

Le pilotage courant est assuré par les agents de l'État et du Conseil régional avec la CRIS, qui se réunissent ou travaillent de concert à un rythme de deux à trois séances mensuelles.

Bien identifié par les PRC et cohérent dans sa conception du dispositif, sa visibilité et sa présence le dotent d'une identité forte et constituent un paramètre essentiel de sa progression.

Il se préoccupe de faire travailler les valideurs ensemble en les incitant à décrire leurs procédures et leurs diplômes et en alimentant le site du GIP ALFA.

Pour l'avenir, les pilotes se préoccupent de la pérennité financière du dispositif et de sa capacité à tenir dans la durée compte tenu de sa complexité.

Le choix régional nécessite en effet une gouvernance construite et consistante qu'une stratégie politique recherchant la simplicité et la lisibilité pourrait remettre en cause au profit de systèmes d'alliance avec l'AIO, l'ANPE, dans un schéma intégré d'accueil et d'orientation des adultes.

IV - LA PROFESSIONNALISATION

IV-1. PRÉPARATION ET CONCEPTION

Au démarrage, la préparation de la professionnalisation et sa mise en œuvre mobilisent des groupes de travail tous les quinze jours.

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

Elle a concerné les conseillers, quelques responsables de structures, des documentalistes et, progressivement, les hôtesses d'accueil sont professionnalisées.

La professionnalisation est réellement conçue comme un ensemble de formations individuelles, d'animations, d'outillage et de groupes de recherche-développement qui contribuent à faire de la CRIS et du dispositif, un laboratoire d'expérimentation.

La professionnalisation dans la région Centre est conduite à plusieurs niveaux :

- les rencontres régionales de formation faisant intervenir les valideurs et les experts les plus notoires pour le RNCP, l'explicitation ou l'information, l'orientation et le conseil ;
- les rencontres régionales de régulation réunissant (deux fois par an) les valideurs et les PRC ;
- les animations départementales qui regroupent, tous les deux mois, les PRC de chaque département, réunions auxquelles les centres de validation locaux commencent à participer ;
- les partages d'expérience et les séances de régulation interne des PRC composites à un rythme mensuel.

IV-2. L'OUTILLAGE

En collaboration avec les conseillers des PRC, la CRIS s'emploie à les équiper d'instruments :

- des documents papier – le dossier du candidat avec la fiche de synthèse,
- le répertoire des titres en région,
- un guide méthodologique pour les conseillers,
- le guide des emplois à domicile,
- les répertoires BTP et Logistique/Transport,
- les bilans annuels et semestriels pour 2004, très documentés.

V- LE FINANCEMENT

Comme dans les autres régions, le financement est forfaitaire au lancement du dispositif et évolue dès 2004 vers un financement au service fait :

- En 2003 : 21 300 € pour les PRC importants⁴ ; 11 675 € pour les autres.
- En 2004 :
 - pour l'Etat (conventions du 1^{er} août au 30 avril), les montants vont de 10 000 € à 45 000 €,
 - pour la Région (en année pleine), de 12 300 à 58 400 € sur la base des prévisions établies par les PRC.

La question des conventions de durées inférieures à l'annuité comptable et renouvelées au gré des dotations financières de l'Etat exerce non seulement une contrainte sur la gestion des organismes, mais distille une image de précarité.

La Région intervient ainsi à parité avec l'Etat et pour les quelques besoins en immobilisations.

Actuellement, dans le cadre du second conventionnement, les pilotes rencontrent individuellement les PRC pour examiner leurs propositions budgétaires.

La hausse est de 50 % par rapport à la première année et les deux sources de financement ont suivi.

Les règles de rétribution des partenaires sont à perfectionner avec une demande de justification des prix qui nécessite de construire un mode de calcul sur la gamme de services qui soit lisible par les deux parties.

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.

L'Etat et la Région travaillent à leur stabilisation progressive.

Quant à la CRIS, elle est financée à hauteur de 100 000 € en 2003 et 200 000 € en 2004.

⁴ Sur les bassins d'emploi comportant le chef-lieu du département notamment.

VI-1. INSTALLATIONS ET CARACTÉRISTIQUES PHYSIQUES

L'accessibilité physique

Dans la plupart des cas, les organismes porteurs des PRC sont indiqués par la signalétique urbaine, mais on ne trouve qu'exceptionnellement des indications permettant de se diriger au titre de la VAE.

Dans tous les cas, les moyens de transport collectifs sont aisément accessibles.

À **Chinon**, la Mission locale est identifiable depuis le quai de la Vienne, mais à l'intérieur de la maison commune qui abrite la Mission locale en même temps que le FLES et des associations, on ne trouve plus de signalétique propre à la VAE.

À **Orléans**, le Fongecif ne bénéficie pas de signalétique urbaine particulière et, à l'intérieur de l'établissement, c'est l'hôtesse d'accueil qui indique les locaux dédiés à la VAE.

À **Le Blanc**, aucune signalétique externe de la MIFE, ni de la VAE en interne.

À **Chartres**, le fléchage du CIDFF est assuré par une plaque à l'entrée de la porte cochère du parc où il est installé, et les locaux de l'AFPA dans lesquels s'est tenu l'entretien ne bénéficient d'aucun fléchage externe ou interne pour la VAE.

Le CNAM de Tours est installé au cœur du lycée professionnel lui-même inscrit dans le campus universitaire. On le trouve indiqué dans la cour du lycée, mais à l'intérieur aucun fléchage VAE.

À **Châteaudun**, le CIDFF est installé dans la maison du développement économique, sans signalétique urbaine – À l'intérieur, on trouve un fléchage VAE constitué au moyen de documents VAE transformés en affichettes murales.

Cette absence de signalétique ne constitue pas un frein matériel à l'accessibilité, mais elle distille une image d'entre soi, d'initiés, mal accordée à l'exercice d'un droit ouvert à tout public.

Par ailleurs, elle surdétermine l'identité de la structure au détriment de celle du service et rend invisible le partenariat qui constitue le PRC.

Modalités d'accueil

Tous les PRC disposent d'installations matérielles de bon niveau. Les PRC importants ont dédié des salles d'information et des bureaux d'accueil spécifiques qui permettent aux conseillers partenaires une identité spatiale au sein de locaux à plusieurs fonctionnalités (Chinon – Chartres – Orléans).

Dans les petits PRC, tel celui de Le Blanc, le bureau du directeur conseiller sert à l'accueil VAE comme à toutes les autres formes d'accueil.

Ressources humaines

Les organismes ont tous affecté à la VAE les conseillers les plus expérimentés quitte à effectuer des redéploiements ou des recrutements sur leurs missions de base.

En adoptant cette stratégie, ils se donnent les moyens de réussir une opération à haut risque, mais en même temps ils sont attentifs au retour sur investissement tant du point de vue économique que du point de vue politique.

De la sorte, le service est actuellement rendu par le meilleur niveau de professionnels disponible dans les organismes. Les diplômés s'étagent du conseiller psychologue du travail au conseiller en économie sociale et familiale lorsqu'ils sont précis, et la plupart des conseillers rencontrés affichaient des durées de présence supérieures à trois ans dans leurs organismes d'appartenance.

À l'exception du PRC de Chartres où l'on observe une rotation des conseillers des partenaires, les professionnels de la première heure sont en place et cette situation augure bien de la capitalisation des compétences en train de se construire.

VI-2. LES PUBLICS

En termes de flux, le tableau ci-après signe la montée en charge des PRC.

Flux	2003	2004
PRC	2 215	2 697
TOTAL VALIDEURS	5 206	3 397

Lorsque les valideurs reçoivent 100 personnes, les PRC en reçoivent 45 en 2003 et 79 en 2004. Bien évidemment, le flux accueilli par les PRC ne constitue pas un sous-ensemble de celui des valideurs, mais son importance, tant en valeur absolue qu'en valeur relative montre que les demandeurs de VAE ont su trouver le chemin des PRC et en avoir l'usage.

Lieu stat. dispo.	ACCUEIL		INFO. COLLECTIVE		ENTRETIENS		%
	total	mensuel	total	mensuel	total	mensuel	
Bourges janvier à octobre	361	de 24 à 97	176 48 %*	de 9 à 41	150 384 H 2 H 30	de 8 à 36 de 29 à 78 H 3H40 → 2H00	85 %** 41,6 %***
Chartres janvier à août	711	de 58 à 116	278 39 %	de 9 à 113	119 261 H 2 H 15	de 6 à 30 de 16 à 48 H 2H40 → 1H30	42 % 17 %
Châteaudun janvier à octobre	70	de 2 à 16	31 44 %	de 1 à 9	51 86 H 1 H 40	de 2 à 11 de 5 à 13 H 2H30 → 1H10	164 % 73 %
Tours janvier à octobre	848	de 56 à 137	347 41 %	de 12 à 70	314 534 H 1 H 40	de 23 à 52 de 37 à 85 H 1H30 → 1H40	90 % 37 %
Romorantin janvier à septembre	46 (pb d'enregis- trement)	de 2 à 25	89	de 2 à 30	62 114 H 1 H 50	de 3 à 14 de 6 à 24 H 2H00 → 1H45	70 %
Orléans janvier à août	489	de 32 à 97	114 23 %	de 8 à 23	134 268 H 2 H 00	de 11 à 24 de 22 à 48 H 2H00 → 2H00	117 % 27 %

Statistiques indisponibles pour Chinon et Le Blanc

*Nombre personnes reçues en info. collective / nombre de personnes accueillies

**Nombre personnes reçues en entretien / nombre personnes reçues en info. collective

***Nombre personnes reçues en entretien / nombre de personnes accueillies

Les effectifs de personnes reçues mensuellement par les PRC permettent de les regrouper en trois ensembles :

- Châteaudun et Romorantin, avec de 2 à 16/25 personnes par mois,
- Bourges et Orléans, avec de 24/32 jusqu'à 97 personnes,
- Chartres et Tours, avec de 50 à plus de 100 personnes par mois.

Outre la diversité des effectifs totaux, ce sont les amplitudes qui indiquent la difficulté à gérer les flux et l'intérêt d'acheter des heures d'interventions aux partenaires en fonction de ces variations de flux.

En ce qui concerne les volumes horaires de l'entretien de conseil pour chaque demandeur, on a également trois regroupements :

- Bourges et Chartres, qui fournissent de 2h15 à 2h30 par personne avec des amplitudes dépassant 3 heures à Bourges pour la borne haute ;
- Orléans, exactement 2 heures dans tous les cas (effet d'un multiplicateur constant appliqué aux effectifs) ;
- Châteaudun, Romorantin et Tours, qui octroient moins de 2 heures, en moyenne, mais avec des amplitudes de 1h10 à 2h30.

Le volume horaire n'est pas directement proportionnel aux effectifs accueillis, et l'on voit que les conseillers « *donnent à chacun selon ses besoins* ».

Le chaînage des différentes prestations, accueil, information collective et conseil peut être observé sur les 5 PRC pour lesquels des liens peuvent être établis.

L'information collective concerne de 40 à 50 % des personnes accueillies, excepté à Orléans où le pourcentage s'établit à 23 %.

L'entretien de conseil est proposé à des pourcentages beaucoup plus disparates selon les PRC et qui ne permettent pas de les regrouper de manière cohérente, que l'on rapporte leurs effectifs aux personnes passées en information collective ou à celles qui ont été accueillies (17 % à Chartres à 73 % à Châteaudun).

Deux PRC, Châteaudun et Orléans, reçoivent plus de personnes en entretien de conseil qu'en information collective, résultat dû à leur choix stratégique d'accueillir directement les demandeurs en entretien (Orléans a modifié sa pratique en organisant des informations collectives depuis février 2004 et Châteaudun dès 2003).

Selon les conseillers rencontrés :

- un quart des personnes ne sont pas concernées,
- un second quart l'est,
- un quart a besoin de faire un bilan,
- un quart demande à réfléchir.

On observe une présence significative des niveaux 5 (40,6 % en 2003) et un faible pourcentage étonnant à Orléans.

Les caractéristiques des publics nécessitant un conseil approfondi

Les difficultés présentées par les publics et pour lesquelles les PRC doivent eux-mêmes dépasser leurs propres limites correspondent à quatre types de problématiques :

- ⇒ Les personnes dont l'expérience professionnelle est protéiforme, luxuriante, mais qui ne permet de saturer aucun référentiel. La personne a compris les enjeux de la VAE pour son avenir professionnel, mais elle n'identifie pas un diplôme précis.
- ⇒ Les personnes qui, au contraire, semblent de premier abord ne disposer que d'une expérience pauvre parce qu'ils éprouvent des difficultés à en narrer les épisodes et à en faire ressortir les compétences acquises.
- ⇒ Les personnes qui s'intéressent à des champs très complexes comme les diplômes universitaires ou l'informatique, ou qui proviennent de parcours professionnels particuliers comme les militaires ou les expériences professionnelles acquises à l'étranger.
- ⇒ Enfin, les personnes inhibées socialement, éprouvant des difficultés à s'exprimer, apeurées devant la perspective du jury.

Dans toutes ces situations, les conseillers proposent généralement un travail de recherche et de préparation à la personne et lui donnent un second rendez-vous. Ils estiment à moins de 5 % le flux de personnes concernées.

VI-3. L'INSCRIPTION DANS LE TERRITOIRE

Plusieurs PRC se sont fondés sur un réseau local préexistant tel que celui de Châteaudun.

« On ne s'est pas dégonflé, on avait un tissu partenarial bien tricoté. On pensait qu'on allait progresser en même temps que la VAE se mettait en place ».

À Bourges, qui disposait d'un réseau comprenant des certificateurs avec le GRETA, le CNAM, l'AFPA et l'Université, *« le CIBC est apparu comme une évidence ».*

À Tours, c'est le réseau de plusieurs valideurs qui tisse le fonds sur lequel la composition du PRC va s'appuyer. Ensuite, la Mission locale rejoindra le groupe initial.

À Orléans, la régulation locale fait émerger le Fongecif comme support du PRC, ce qui lui permet ensuite d'appeler les partenaires pour constituer un partenariat qui n'avait pas d'existence préalablement.

En revanche, le binôme constitué de Retravailler et de la PAIO de *Romorantin* n'a pas trouvé de réseau dans son territoire, et les sollicitations de l'AFPA, du CNAM auraient supposé leur déplacement, quant au GRETA, conforme à la ligne arrêtée par le DAVA, il ne participe pas aux PRC.

Tous les PRC sont l'objet de demandes d'informations sur la VAE de la part d'institutions publiques et privées.

Ces demandes correspondent à leur présence dans des événements locaux tels que les journées de l'emploi ou des demandes particulières d'acteurs économiques et de partenaires sociaux.

Chinon : Centrale nucléaire et Chambre de Métiers.

Les corps d'armée, la gendarmerie pour Orléans.

Tours : le Conseil général, un syndicat, la CPAM, le CHU, le SPE.

Dans d'autres situations, les PRC prennent l'initiative d'informer sur la VAE, initiative qui en assure la promotion.

Ainsi la Mission Locale de Chinon a-t-elle été l'organisatrice d'une journée thématique à vocation régionale sur la VAE le 6 décembre 2004.

Une information à toutes les institutions concernées à Tours en mars 2003.

VII-1. LA NATURE DU SERVICE ET LA PLUS-VALUE DES PRC

Les PRC peuvent se répartir en deux catégories :

⇒ Ceux qui consacrent le temps suffisant et adoptent des pratiques d'exploration des diplômes et des référentiels, les mettent en correspondance avec l'expérience du demandeur, et regardent la pertinence de la VAE dans le projet professionnel.

Ils apportent un conseil sur le projet de vie et le projet professionnel dont la VAE peut constituer un atout ou une étape.

Il est cependant abusif de considérer de manière uniforme les pratiques à l'intérieur d'un même PRC. Ainsi dans celui d'Orléans, le SEFCO et le GRETA conduisent des entretiens d'orientation vers les titres pertinents, tandis que la Mission locale et Retravailler explorent les référentiels possibles avec le candidat.

⇒ Ceux qui accroissent le champ d'information des demandeurs et les réorientent rapidement vers les valideurs sans exploration particulière des référentiels. Ils sont plus dans un registre informatif et pallient la sous-information des entreprises et des OPCA.

Les PRC cherchent à savoir s'ils constituent une plus-value pour l'AIO et pour les valideurs. A ce titre, ils réclament aux valideurs un retour d'information sur la pertinence des hypothèses qu'ils proposent et sur le devenir des demandeurs qu'ils leur adressent.

L'absence de ce retour d'information a conduit le pilotage à exiger des PRC le suivi post-conseil que tous n'ont pas mis en œuvre au moment de l'enquête.

Il y a là un double risque :

- déporter sur les PRC une charge qu'un système de relations mieux articulé entre valideurs et PRC éviterait ;
- engager les PRC dans une logique de suivi de parcours.

Par ailleurs, le débat sur l'opportunité d'explorer les référentiels, entre information-orientation et conseil, est présent au sein même des PRC qui comprennent des valideurs, avec des conseillers assurant les deux services : l'information-conseil et l'accompagnement.

Cette particularité permet à ce débat d'enrichir les pratiques et évite la radicalisation que l'on peut rencontrer dans d'autres sites. Et, contrairement aux craintes exprimées, la présence de valideurs dans les PRC n'altère pas la neutralité. Elle aurait plutôt tendance à la mettre « au travail » et à la garantir. Les valideurs sont en effet tenus de contrôler l'existence des compétences et d'en obtenir la preuve. Ils ne peuvent pas laisser cette responsabilité aux PRC.

La plus-value du PRC se trouve donc dans le fait qu'il est un élément indispensable du dispositif pour l'accès au droit de ceux qui ont besoin d'apprendre à supporter la charge de la preuve, et dans cette posture de conseil, il ne vient en concurrence ni des valideurs, ni de l'AIO.

Le partenariat, tel que construit dans le Centre, produit une modification des pratiques de type croisement hybridation de la technique CIBC, CIO ou SOP, avec :

- l'ouverture, en proposant plusieurs hypothèses au candidat et lui faisant faire l'apprentissage du rapprochement entre les épisodes professionnels et les référentiels explorés ;
- la constitution d'une nouvelle image de soi, prise de confiance, capacité à dire ce que l'on a fait et par induction, « ce que l'on est et ce que l'on veut ».

VII-2. ÉVOLUTION DU FONCTIONNEMENT

Le dispositif en région Centre est particulièrement pertinent et ingénieux. Les choix stratégiques du pilotage de la CRIS, de la composition des PRC et de leur équipement continu par les animations régionales et locales se révèlent d'une grande efficacité.

Demeurent des préoccupations sur lesquelles faire porter l'effort :

- Assurer le retour d'information des valideurs vers les PRC en mettant l'obligation et la charge chez les valideurs.
Les expériences locales à Romorantin, Chinon, Orléans, montrent que c'est possible et que c'est plus facile lorsque le PRC est constitué d'organismes valideurs – Université – Greta – Cnam.
- L'inscription dans les territoires et la légitimité politique déjà bien assurée par les compositions effectuées.
- Les modalités de calcul du service et de rétribution des partenaires.
- L'anticipation de la demande d'ingénierie et d'accompagnement de projet au niveau régional et au niveau local, pour les acteurs économiques et pour les territoires.