



COMPTE RENDU JOURNEE DU 18 NOVEMBRE 2003

Regroupement des Points relais conseil en VAE :
bilans, réflexions, perspectives.

PROGRAMME DE LA MATINEE

Ouverture de la journée par M. BURGUNDER

Vice président du Conseil régional du Centre

Discours introductif de M. JEANTELET

directeur régional du Travail, de l'emploi et de la formation professionnelle

La mise en œuvre du dispositif d'information conseil en VAE, sur le territoire national :

- Typologies et premiers éléments statistiques
- Orientations et perspectives 2004

par Me Sylvie BOURSIER

Elle est chargée de mission à la DGEFP « Mission Orientation et Validation et Mission contrôle de gestion »

Un dispositif d'information conseil en VAE :

- Pourquoi et pour faire quoi ?
- Enjeux et problématiques

par M. André CHAUVET (Grand Format Conseil et Formation)

Il est à l'origine de l'étude réalisée par la DGEFP sur la fonction conseil en validation des acquis de l'expérience entre novembre 2001 et mars 2002.

Il intervient, depuis 1988, dans le conseil individualisé et l'aide aux organisations dans la gestion des changements. Spécialiste des problématiques de mobilité professionnelle, son expertise l'a amené à conduire plusieurs études au niveau national et à élaborer des dispositifs de formation et des outils d'intervention. Il anime régulièrement des sessions de formation et d'analyse de pratiques pour des professionnels de l'orientation.

μ

Ouverture de la journée par M. BURGUNDER

Vice président du Conseil régional du Centre

La réunion à laquelle vous avez été conviés aujourd'hui se veut une journée de bilan et de réflexion, un an après la mise en place du réseau des Points relais conseil en validation des acquis de l'expérience (VAE).

Cette rencontre, qui associe les conseillers intervenant dans les Points relais conseil et les représentants des principaux organismes valideurs, s'inscrit dans le programme d'information et de professionnalisation proposé par le lieu ressources « certification et validation des acquis » du GIP ALFA Centre, chargé par l'Etat et la Région d'assurer l'animation de ce dispositif d'information-conseil sur la VAE.

1. le réseau des Points relais conseil : première année de fonctionnement

Après la mise en place, en 2002, des partenariats qui fondent l'organisation des Points relais conseil, l'année 2003 constitue la 1^{ère} année de fonctionnement effectif du dispositif d'information-conseil sur la VAE impulsé par l'Etat et la Région Centre.

Parmi les événements les plus significatifs ayant ponctué l'installation des Points relais conseil, on peut signaler, pour mémoire, :

- ❑ les réunions de présentation que les Points relais conseil ont organisées dans chaque département, en direction de leurs partenaires institutionnels ;
- ❑ la publication d'un dépliant grand public sur la VAE et les Points relais conseil ;
- ❑ les conférences organisées sur le thème de la VAE à l'occasion du Printemps de l'emploi ; la participation ayant avoisiné 500 personnes
- ❑ la couverture complète du territoire régional grâce à l'identification de Points relais conseil sur l'Indre.
- ❑ la montée en charge significative de l'activité, notamment depuis le 2^{ème} trimestre 2003, qui témoigne d'un réel intérêt du public pour cette nouvelle modalité d'accès à une certification. A ce jour, on dénombre :
 - ❑ plus de 1600 personnes ayant contacté un Point relais conseil,
 - ❑ 640 personnes ayant participé à une réunion d'information collective sur la VAE,
 - ❑ 1200 personnes ayant bénéficié d'un entretien conseil individuel

Cet accroissement continu du nombre de demandes d'information qui s'expriment auprès des Points relais conseil mais également directement auprès des services valideurs, principalement lorsque le diplôme est repéré, confirme la nécessité et le bien-fondé d'une fonction spécifique d'information-conseil sur la VAE, composante indispensable de l'offre de services régionale en VAE.

2. le dispositif d'information-conseil en VAE, une composante indispensable de l'offre de services régionale en VAE

Depuis le vote de la loi de modernisation sociale, la Région a souhaité s'investir, aux côtés des autres financeurs, dans la promotion de la VAE qui constitue un outil d'intervention complémentaire en faveur de la qualification de la population régionale.

A ce titre, la Région contribue, en lien avec les principaux organismes valideurs à la structuration d'une offre de services régionale en VAE qui s'organise autour de :

- ❑ l'information du grand public et des entreprises sur les possibilités offertes par la VAE
- ❑ l'accompagnement des candidats dans la description et l'explicitation de leurs activités ou l'aide à la mise en situation professionnelle
- ❑ l'organisation des jurys
- ❑ la structuration d'une offre de formation modulaire permettant, aux candidats ayant obtenu une validation partielle, d'acquérir les compétences manquantes par des compléments de formation appropriés.

On le voit, le dispositif d'information-conseil sur la VAE ne résume pas à lui seul l'offre de services en VAE mais il en constitue cependant le socle indispensable.

L'enjeu du service d'information-conseil dédié à la VAE consiste à :

- ❑ répondre à l'engouement suscité par la VAE en apportant un premier niveau d'information et de conseil dans des lieux facilement identifiables
- ❑ jouer un rôle de filtre et contribuer à fluidifier le flux des demandes qui s'exercent auprès des organismes valideurs.

L'intervention des Points relais conseil s'inscrit donc en complémentarité de l'action d'information et d'accompagnement assurée par les organismes valideurs pour leurs propres certifications.

La recherche de qualité dans le service d'information-conseil constitue une préoccupation constante et s'exerce à différents niveaux :

- ❑ dans le contenu de la prestation servie au public par le respect du cahier des charges et la définition commune d'une méthodologie d'intervention.
- ❑ dans la capacité à s'insérer dans une chaîne de service garantissant la fluidité du parcours des candidat et assurant une progression au travers des différentes étapes de la démarche
- ❑ dans les choix organisationnels retenus pour assurer cette prestation.

Si la première dimension relève d'un travail interne au réseau des Points relais conseil, conduit par le lieu ressources « certification et validation des acquis » du GIP ALFA Centre, il vous est aujourd'hui proposé de contribuer à l'exploration des 2 dernières dimensions en soumettant à l'analyse les fonctionnements observés au sein du dispositif d'information-conseil.

3. soumettre à l'analyse le fonctionnement du dispositif d'information-conseil en VAE

Plusieurs raisons nous conduisent à vous proposer ce travail d'analyse et à prendre ainsi du recul par rapport aux principes qui ont présidé à la mise en place du réseau des Points relais conseil :

En premier lieu, on note que tout en s'appuyant sur le même texte de référence pour structurer leur réseau de Points relais conseil, à savoir la circulaire DGEFP d'avril 2002, les configurations finalement mises en place diffèrent sensiblement d'une région à l'autre ; quelle est la pertinence et la validité du schéma d'organisation retenu en région Centre ?

En second lieu, la relation de partenariat a été placée, par l'Etat et la Région Centre, au cœur des principes de fonctionnement des Points relais conseil ? quelle valeur ajoutée ce mode d'organisation produit-il au regard du service à rendre ? quelles limites rencontre-t-il ?

Enfin, au regard des objectifs assignés au dispositif d'information conseil en région Centre, il s'agit d'identifier les effets induits sur les pratiques des conseillers en orientation professionnelle.

Ces questionnements ne constituent pas des remises en cause du dispositif mis en place mais visent, au contraire, à maintenir un regard critique sur nos propres modes de fonctionnement afin d'apporter les améliorations garantissant la délivrance d'un service de qualité.

Je ne doute pas que des échanges fructueux pourront avoir lieu aujourd'hui à l'occasion des ateliers thématiques prévus cet après-midi ou bien encore suscités par les éclairages et interventions de Mme Sylvie BOURSIER, représentant la Direction générale de l'emploi et de la formation professionnelle (DGEFP) et de M. André CHAUVET, Directeur de « Grand format conseil et formation », que nous avons le plaisir d'accueillir.

Discours introductif de M. JEANTELET

directeur régional du Travail, de l'emploi et de la formation professionnelle

Monsieur le Vice-Président du Conseil régional s'est attaché à faire le point sur l'état du dispositif régional d'information conseil en VAE en région Centre. Pour ma part, je rappellerai les objectifs de la loi et ses enjeux.

La loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 marque une étape importante dans l'évolution du dispositif de la formation professionnelle continue en introduisant dans le Code du Travail les dispositions relatives à la VAE. Un nouveau droit individuel est garanti à chacun, celui de pouvoir faire valider les acquis de son expérience professionnelle ou d'un certificat de formation ; chacun, salarié, bénévole, stagiaire ou demandeur d'emploi est concerné. C'est l'ensemble de la relation à la formation qualifiante, de la prescription à la durée des cursus qui est modifié.

Ces nouvelles dispositions s'inscrivent dans un contexte qui leur donne tout leur sens. Jusque là, seuls les diplômes du Ministère de l'Education Nationale ainsi que ceux du Ministère de l'agriculture pouvaient être obtenus par la validation des acquis professionnels, dispositif préexistant à la VAE depuis la loi du 27 janvier 1984 et qui était en tout état de cause, resté relativement confidentiel.

L'idée maîtresse du nouveau dispositif est donc d'élargir la voie ouverte par la validation des acquis professionnels dans deux directions : permettre d'obtenir les titres et diplômes totalement par la VAE et élargir le dispositif à l'ensemble des titres et diplômes.

Pour ce faire, la loi fixe deux grands principes :

- d'une part, en rendant la certification indépendante de ces modes d'accès : désormais les titres et diplômes à finalité professionnelle sont accessibles, de façon égale, par les voies de la formation initiale, de l'apprentissage, de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience.

- d'autre part, en créant un répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) dont l'Etat se porte garant, où figureront l'ensemble des certifications professionnelles, inscrite de droit ou à la demande, après avis de la commission nationale de la certification professionnelle (CNCP). Les certifications enregistrées sont reconnues sur l'ensemble du territoire national. Chaque certification inscrite est caractérisée par un référentiel-métier, décrivant les activités d'un métier, d'une fonction ou d'un emploi et un référentiel de certification décrivant les compétences, aptitudes et connaissances associées attestant d'une qualification.

Le répertoire se substitue à la liste des titres homologués et la CNCP à la Commission Technique d'Homologation.

Le titre professionnel, qui se caractérise par sa spécialité, se substitue aux certificats de formation professionnelle délivrés antérieurement. Chaque titre professionnel doit désormais faire l'objet d'un arrêté qui comportera en annexe la fiche d'inscription au RNCP.

Le titre peut être composé de plusieurs unités constitutives représentant chacune un ensemble cohérent de compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'une ou plusieurs activités correspondant au titre visé. Elles peuvent faire l'objet d'une validation intermédiaire dans le cadre d'un certificat de compétences professionnelles (CCP). Des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) peuvent être créés. Ils sont associés à une spécialité du titre professionnel.

A - J'évoquerai très rapidement les objectifs du dispositif ainsi renouvelé :

1 – Favoriser une politique active d'accès à la qualification des actifs

1.1 – Un ancrage professionnel réaffirmé

La conception des spécialités du titre professionnel, réalisée au plan national avec l'appui de professionnels au sein des commissions professionnelles consultatives (CPC) renouvelées (arrêté du 16 février 2000), doit permettre de constituer une offre de certifications en articulation étroite avec l'emploi et ses évolutions. Les titres ainsi créés doivent correspondre aux compétences requises par le marché du travail. Ils doivent faciliter la mobilité externe ou la progression au sein des entreprises.

Dans cette perspective, les nouvelles modalités d'évaluation et de validation visent à attester plus lisiblement qu'auparavant des compétences professionnelles détenues par les candidats, en mettant l'accent sur le résultat obtenu plus sur les processus "d'apprentissage" (formation ou expérience).

1.2 – Une meilleure lisibilité des certifications et des compétences attestées

La publication de chaque spécialité du titre, par arrêté du ministre chargé de l'emploi, accompagnée d'une description de son contenu (fiche RNCP), apportera désormais une référence objective, et consultable par tous, des compétences détenues par les titulaires des titres.

Par ailleurs, l'inscription de chaque spécialité du titre professionnel dans le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP), permettra au fur et à mesure de sa constitution d'établir des liens avec les autres certifications offertes, au plan national et au plan de l'Union Européenne (sous forme de liens avec les bases de données européennes).

1.3 – Un accès plus souple à la qualification

La diversification des voies d'accès au titre professionnel, par VAE ou par formation, doit favoriser, **dans la durée**, l'accès à la qualification et la progression professionnelle des actifs. La validation des acquis d'expérience peut, par ailleurs, apporter plus de sécurité aux personnes dont la mobilité professionnelle suppose des passages fréquents par le marché du travail.

La possibilité de capitalisation de CCP en vue de l'obtention du titre, en ménageant la progressivité d'accès à la qualification, devrait ainsi ouvrir celle-ci à un plus large public. Elle permet notamment de réduire les situations d'échec à l'obtention du titre ou d'abandons en cours de formation.

1.4 – Des procédures formalisées

Le respect de ces objectifs implique une parfaite organisation en particulier quant au dispositif d'information et d'accompagnement.

2 – L'usage de la certification professionnelle au profit de la qualification des publics

La certification professionnelle apparaît donc désormais comme un champ d'action spécifique, partiellement autonome et complémentaire de la formation. Elle constitue un outil supplémentaire au service des politiques de l'emploi, susceptible d'apporter des réponses en particulier à des publics nouveaux.

B - L'enjeu est important et concerne l'ensemble des politiques, en matière d'emploi et de formation qu'il s'agisse de l'intégration du titre professionnel dans les cursus de formation des demandeurs d'emploi, en valorisant les acquis d'une activité antérieure, qu'il s'agisse de conforter la situation des salariés les plus fragiles, salariés peu qualifiés, intérimaires, menacés par les restructurations, qu'il s'agisse pour les salariés de s'inscrire dans une dynamique de changement, d'évolution personnelle ou professionnelle. Il nous appartient à cet égard d'avoir une démarche volontariste en plaçant la politique du titre au cœur de nos interventions.

Voici rapidement tracés les enjeux ; il faut bien entendu que nos modes d'organisation soient à la hauteur de ces enjeux. Compte tenu de ces enjeux, la qualité et l'efficacité du dispositif d'information conseil sont un élément majeur.

Conjointement avec la Région, l'Etat a mis en place un dispositif complet d'information sur la VAE, dispositif dont le Gip Alfa Centre assure l'animation. Le rencontre de ce jour constitue un point fort de cette démarche d'animation et de professionnalisation. Je vous remercie donc pour votre présence et souhaite que cette journée de travail soit particulièrement fructueuse.

La mise en œuvre du dispositif d'information conseil en VAE, sur le territoire national :
par Me Sylvie BOURSIER

La région Centre, bien avant la loi du 17 janvier 2002 et la circulaire d'avril 2002, avait initié à l'occasion des expérimentations Pery, une réflexion sur la mise en réseau des structures d'accueil, information orientation, la construction d'un service de proximité, la qualité du service au public. Aujourd'hui, vous êtes dans la continuité de cette réflexion. Le service que vous représentez est précurseur de la manière avec laquelle, à moyen terme, les questions d'accueil, d'information et d'orientation. seront abordées sur l'espace régional

Le but de mon intervention est de vous permettre de vous situer dans la politique de qualification menée par le ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité et d'envisager avec vous les perspectives pour 2004.

I. L'ENJEU POUR LE MAST : LA QUALIFICATION DES ACTIFS

Dans un contexte marqué par la discontinuité et la précarité des trajectoires professionnelles, il est de notre responsabilité sociale de faire en sorte qu'un plus grand nombre d'actifs accèdent à une qualification reconnue.

C'est une exigence dans un pays où près de 40 % des actifs ont un niveau de diplômes inférieur au CAP. L'enjeu est quantitatif mais aussi qualitatif : des publics plus variés, différents de ceux ayant acquis des diplômes en formation initiale, des autodidactes, des travailleurs âgés, des intérimaires, des personnes ayant eu un parcours atypique, voir chaotique doivent pouvoir obtenir une reconnaissance sociale de leur expérience.

L'acquisition de ces repères collectifs que sont les diplômes ou les titres favorise l'employabilité, la mobilité sectorielle et intersectorielle par une meilleure lisibilité des compétences acquises.

La loi de modernisation sociale a été un formidable tremplin pour servir cette politique pour deux raisons :

- Elle introduit des nouvelles modalités de construction des repères collectifs qui définissent les diplômes et les titres. Les certifications inscrites au RNCP doivent correspondre à des emplois-types et attester de compétences détenus par les personnes.

Par rapport au marché du travail, savoir que quelqu'un qui détient un diplôme, un titre, détient certaines compétences en lien avec le système de travail, c'est probablement plus important qu'un nombre d'années d'études sanctionnées par des examens.

- La VAE est également une opportunité pour augmenter et élargir le champ des publics détenteurs d'une certification.

La formation reste une voie importante de production de compétences et de qualification. La VAE permet, tout au long de la vie professionnelle, sans être obligé de recourir à la formation, une reconnaissance de l'expérience acquise.

Le MASTS développe trois outils d'intervention pour mener cette politique de qualification en lien avec les Conseils régionaux et les partenaires sociaux :

- 1) **Il produit des certifications**, les titres professionnels au nombre de 300 environ à l'heure actuelle, qui sont proches du monde du travail et complémentaires aux titres et diplômes existants.

Ces titres sont préparés dans les centres AFPA ou dans des centres agréés.

Un énorme travail d'ingénierie effectué par l'AFPA a permis, en 2003, que près de 200 titres soient définis en termes d'emploi-types, de compétences et soient ainsi accessibles par la VAE.

L'objectif en 2004 est de travailler avec l'Education nationale et aussi certaines branches professionnelles afin de définir d'éventuelles passerelles entre titres, diplômes et certificats de qualification professionnelle dans le but de reconnaissance mutuelle.

C'est une condition importante pour favoriser un accès simplifié et une plus grande transversalité des certifications.

- 2) **L'appui au droit individuel**

En 2003 près de 6 millions d'euros ont été investis par le MASTS pour la consolidation du maillage territorial d'information-conseil, j'y reviendrai, en complémentarité avec les financements des Conseils régionaux et du FSE.

En région Centre, le maillage territorial est financé à parité entre l'Etat et le Conseil régional.

- 2) **L'accès aux certifications par la VAE dans le cadre des politiques d'emploi sur les territoires**

La VAE doit pouvoir être intégrée aux politiques d'emploi menées par les Directeurs départementaux du travail et le SPE, notamment lors des restructurations, des reconversions à chaud ou à froid.

Il s'agit alors de construire des parcours de qualification en fonction des activités menées par les personnes et des cibles d'emplois disponibles afin de favoriser une insertion durable des publics fragilisés, particulièrement ceux ayant un faible niveau de qualification.

Près de 3 millions d'euros ont été délégués en 2003 afin de construire des parcours qualifiants et de sécuriser les trajectoires professionnelles.

En région Centre, des opérations importantes ont lieu actuellement sur le secteur de l'emploi à domicile, dans le cadre d'expérimentations touchant des femmes très peu qualifiées.

II LE RESEAU D'INFORMATION-CONSEIL EN VAE

Revenons à ce qui nous réunit, le maillage territorial. Ce réseau que vous représentez aujourd'hui existe partout. Nous avons maintenant près de 22 cellules inter-services qui ont fait un travail formidable pour mettre du lien, former, être interface entre les financeurs, les valideurs et les relais d'information.

Près de 480 points relais sont maintenant labellisés, nous disposons d'un réseau représentatif de l'ensemble des structures d'AIO avec des centres de bilans, des CIO, des agences locales pour l'emploi, des services d'orientation de l'AFPA, des FONGECIF ... Un réseau que l'on a voulu multiculturel et qui s'engage sur une charte de délivrance de service. Si l'on effectue une moyenne (en enlevant la Bretagne et le Nord Pas de Calais qui sont deux régions atypiques puisqu'à elles deux, elles totalisent 200 points relais conseil), on est à 12 ou 15 points relais conseil par région.

La région Centre est au-dessus de cette moyenne avec 25 points relais conseil. Le réseau s'est construit dans le respect de la loi, mais aussi dans le respect de l'histoire des régions.

- 1) **Le premier objectif** de ce réseau est d'offrir, comme il a été rappelé par M. BURGUNDER et M. JEANTELET, **un service d'intérêt général** : un service et non une prestation.

C'est-à-dire que l'on reçoit une personne 20 minutes, une heure, trois heures s'il le faut (au-delà de 5 h, il semble que le service dérive vers d'autres interventions de type bilan de compétences). C'est un service qui s'ajuste, s'adapte aux besoins, qui travaille sur l'analyse des situations des personnes.

Un service de proximité qui ne segmente pas le public reçu en fonction des statuts.

C'est une innovation par rapport à la manière classique de traiter les publics généralement sous forme de prestations ciblées.

C'est un service qui garantit de manière éthique une neutralité, non affilié à un certificateur, mais ouvert à l'ensemble du système des certificateurs.

- 2) **Le deuxième objectif c'est de réguler les flux.**

En ce sens, ce service s'adresse aux certificateurs eux-mêmes pour leur éviter des flux de gens qui n'auraient rien à faire chez eux car ne correspondant pas aux exigences de la VAE.

Cette loi a eu un effet d'appel très important et a généré une demande sociale forte. Il nous incombe de ne pas conduire les gens à l'échec, de prévenir les abandons.

Les points relais doivent faire en sorte que la VAE soit investie dans un projet pour les personnes dans un souci d'économie au plan personnel et social.

Nous n'avons pas souhaité créer un corps de spécialistes nouveaux et surtout pas une structure nouvelle.

Une mise en réseau a été préconisée dans le cadre des principes issus des expérimentations Péry à partir d'une charte d'engagement sur une certaine manière de fonctionner, un service qui fédère, donne cohérence à ce réseau.

Si vous êtes là aujourd'hui, c'est parce que vous vous êtes engagés sur une certaine qualité de service au public qui suppose d'étendre son "vivier" d'origine, d'accueillir des publics différents, de se former en même temps que d'autres structures avec qui l'on n'a pas forcément l'habitude de travailler, de fonctionner en réseau, de partager certaines informations, certaines expériences, de contribuer au suivi du dispositif afin de rendre lisible l'activité du réseau.

Nous avons besoin de remontées de données qui permettent de valoriser ce que vous faites. C'est important par rapport au budget consenti mais aussi par rapport au suivi qualitatif de la VAE.

Il existe trois niveaux de services :

- 1) **Le premier niveau est essentiel : c'est l'information du plus grand nombre**

Partout où passe le public, il faut que le personnel accueillant dispose d'une information minimum pour diffuser ce droit. L'information du public s'est faite, en 2003, sous différentes formes (sites Internet, portail collaboratif, sous forme écrite, réunions d'informations).

Vous y avez participé, les cellules inter services y ont participé.

En effet, il ne faudrait pas renvoyer les personnes sur des points relais dès qu'il y a la moindre question sur la VAE, d'abord vous n'y suffiriez pas et en plus ce système serait générateur de déperditions. L'information doit donc être partagée.

- 2) **Deuxième niveau d'intervention : le conseil amont à la VAE**

C'est la mission dédiée au réseau des points relais conseil.

Près de 15 000 certifications existent, elles n'attestent pas des mêmes compétences, elles n'ont pas toutes la même valeur sociale, la même reconnaissance dans les conventions collectives, les recrutements.

Sait-on qu'en ce qui concerne le métier de "maçon", plus de 25 certifications existent, qui ne sont certes pas toutes accessibles aujourd'hui par la VAE.

Quand on considère le paysage de la certification en France, on comprend que les gens aient des problèmes de choix, si tant est qu'il aient été informés des diverses possibilités existantes par rapport à leur secteur d'origine.

En même temps, les trajectoires des individus sont complexes, souvent morcelées. Leurs expériences ont été développées dans des contextes différents.

L'expérience personnelle, intime et l'expérience sociale reconnue ne se recourent pas forcément.

C'est donc une fonction, un vrai métier que d'être capable de traduire, d'interpréter les liens possibles entre les deux et ainsi d'aider les personnes dans leur choix sur l'opportunité pour elles de la VAE.

Traducteur, interprète, interface : Je ne sais pas s'il faut parler de conseil en certification ou de conseil en qualification. C'est un conseil sur des types de certificateurs mais pour identifier des certificateurs, il faut bien avoir la connaissance d'un certain nombre de certifications sans basculer sur le troisième niveau qui est celui de l'accompagnement mené par le valideur

3) Un troisième niveau, celui de l'accompagnement relève de la responsabilité du valideur et de lui seul.

La personne devient alors candidat ; son expérience est vue avec d'autres repères

Au premier trimestre 2003, dans une période de montée en charge progressive et d'installation du réseau au niveau national, on enregistre une activité soutenue des cellules et des points relais : plus de 6 500 personnes ont bénéficié d'un entretien de conseil, ce qui représente 61 % des personnes reçues.

40 % des publics fréquentant les points relais sont de niveau V;

Plus de 56 % sont des salariés et près de 70 % des entretiens de conseil ont débouché sur des préconisations de VAE.

Il nous faudra consolider ces données pour donner une image plus précise de votre activité.

L'année 2004 devrait nous permettre de consolider vos activités, de valoriser le service d'intérêt général que vous assurez et de réfléchir à un redéploiement du maillage territorial dans la perspective de la loi de décentralisation qui prendra effet en 2005.

Je voudrais, pour terminer, remercier vivement les organisateurs et animateurs de cette journée pour leur disponibilité et la qualité avec laquelle ils pilotent ce chantier.

Cette journée est un moment de professionnalisation et d'échanges prometteur pour le développement du réseau en 2004.

Un dispositif d'information conseil en VAE : Enjeux et problématiques par M. André CHAUVET (Grand Format Conseil et Formation)

Information-conseil en VAE ? Quelles pratiques ?

Introduction

Les pratiques actuelles de conseil individuel et d'accompagnement en orientation professionnelle, quel qu'en soit le cadre, supposent de la part du conseiller une grande capacité d'adaptation dans la prise en compte des situations individuelles. En effet, ces pratiques sont essentiellement relationnelles et quelle que soit la qualité et la pertinence des méthodologies ou des procédures institutionnelles mises en œuvre, la mobilisation de ces savoir-faire et leur efficacité passent par la relation, individuelle et collective, et cela dans toute sa complexité.

La relation d'information et de conseil, pour être « optimisée » nécessite une vigilance sur un certain nombre de points : clarification des objectifs et des attentes, définition du cadre, précision des modalités de travail. Cette forme de médiation n'a de sens que si elle favorise la prise d'initiative du bénéficiaire dans un cadre respectueux mais également questionnant. Il s'agit bien de proposer un travail qui favorise le cheminement de l'autre.

Il y a donc toute une réflexion à avoir sur **le positionnement du professionnel dans cette relation** et sur **les méthodologies qu'il utilise**. Cela se concrétise par un certain nombre de modalités de travail.

Les spécificités des entretiens menés dans les Points-Relais Conseil en VAE posent de nombreuses questions méthodologiques : comment gérer le nombre d'informations importantes à transmettre ? Quel niveau d'analyse de l'expérience ? Quelles informations donner sur les certifications ? Quel niveau d'approfondissement de la problématique de la personne ? Comment analyser rapidement la situation afin de repérer la place et l'utilité de l'engagement dans la VAE ?

Autant de questions auxquelles tous les professionnels sont confrontés aujourd'hui. Par ailleurs, le développement de l'accompagnement dans la perspective de la certification pose aussi la question des limites de l'action du conseiller en Points Relais. Tous ces éléments caractérisent l'entretien de conseil VAE.

Je vais tenter, dans cette intervention, de donner quelques points de repère sur ces pratiques en construction. Je m'exprimerai sur ce sujet à plusieurs titres :

En tant que professionnel de l'orientation tout d'abord. Une vingtaine d'année d'expérience dans le service public laisse des traces, des réflexions et des questions.

En tant que consultant ensuite. D'abord parce que l'orientation professionnelle tout au long de la vie est pour moi une pratique et un objet d'étude privilégié et pas seulement un slogan. Et puis aussi parce que l'étude que j'ai réalisée pour la DGEFP en 2002 sur les dispositifs de conseil et d'information à concevoir dans le cadre de la VAE, m'a amené à rencontrer de nombreux acteurs et que je suis particulièrement intéressé par la mise en œuvre opérationnelle de ce service information-conseil.

Par ailleurs, s'il est aisé d'affirmer la nécessité d'un service de proximité mutualisant les ressources des acteurs territoriaux (affirmation qui fait consensus), la mise en acte est parfois plus problématique voire laborieuse.

J'aborderais donc successivement :

- Pourquoi un nouveau service ?
- Pour rendre quel type de service et avec quel niveau de qualité ?
- Avec quels professionnels ? Avec quel professionnalisme ?

- Quelles difficultés et quelles perspectives ?

1- Pourquoi un nouveau service ?

La VAE s'inscrit dans le prolongement des lois antérieures sur la validation des acquis. Il y a donc un certain nombre de leçons à tirer des dispositifs mis en œuvre précédemment. Je n'interviendrais pas sur les nouveautés introduites par la loi de modernisation sociale et développées par ailleurs. Nous soulignerons seulement l'importance de l'accès à la certification en France, à la fois dans sa dimension opérationnelle de protection contre les aléas du marché du travail mais également symboliquement comme reconnaissance personnelle pour toute personne qui travaille. En effet, dans une logique de transitions professionnelles multiples, violentes, chaotiques, la certification peut être vue comme un des moyens de permettre à chacun de se protéger face à un avenir professionnel de plus en plus incertain. Susceptible également de prévenir des exclusions de plus en plus rapides aujourd'hui.

S'il y a autant d'enjeux autour de la mise en place de la VAE, sa réussite est conditionnée par son accessibilité au plus grand nombre. Or, c'est justement sur ce point que les dispositifs antérieurs de VAP n'ont pas réellement permis au plus grand nombre d'accéder à une reconnaissance sociale de leur expérience. Cette accessibilité passe d'abord par une connaissance, une information adaptée à chacun. C'est le sens même de la création des Points relais.

Mais pourquoi créer un service spécifique alors que les services d'information sur l'emploi et la formation sont déjà nombreux ?

Plusieurs points doivent être précisés.

- **Le nombre de personnes en recherche d'informations sur le sujet.**

Les valideurs ne sont pas, et ne seront pas en mesure de répondre à toutes les personnes en recherche d'information sur le sujet.

- **La diversité et la complexité des situations des personnes accueillies.**

Il est nécessaire de vérifier la pertinence de la réponse validation par rapport à la situation de la personne. Il s'agit donc d'une **analyse de situation** qui ne consiste ni à délivrer uniquement de l'information, ni à la positionner immédiatement dans un système de certification.

- **La nécessité de la neutralité**

Il est important d'éviter une entrée par les systèmes de certification, où la recherche d'adéquation au dispositif peut occulter la nature réelle de la demande du bénéficiaire. Par ailleurs, des choix entre systèmes sont possibles et nécessitent une aide à la décision.

- **Une solution VAE pas toujours possible.**

Il s'agit bien d'envisager d'autres hypothèses que la certification si la démarche n'est pas possible ou pas pertinente. En ce sens, il est important de ne pas confondre les perspectives d'évolution professionnelles (qui peuvent ou non passer par la VAE) et le dispositif de validation (qui est un moyen).

- La nécessité d'un interlocuteur qui maîtrise l'information sur **l'ensemble des systèmes de certification** afin d'être en capacité de « traduire » ces données pour la personne

Au-delà de ces aspects généraux, on peut également insister sur la nécessité sociale liée à :

- Des transitions professionnelles de plus en plus fréquentes qu'il est nécessaire d'anticiper tout au long de sa vie professionnelle
- Le poids de l'expérience reconnue et validée dans une logique de transaction avec un recruteur potentiel
- Par ailleurs, l'accès à des certifications peut également générer chez les personnes qui en bénéficient un investissement différent dans leur travail.

2- Pour quel service rendu ?

Un service info-conseil à caractériser plus précisément

Il s'agit tout d'abord de distinguer les différents services proposés.

2-1 L'information générale

Dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience, une information « grand public » est nécessaire. De notre point de vue, cela concerne plus particulièrement deux sujets :

- Une précision quant aux caractéristiques de la loi et aux situations précises auxquelles elle renvoie. Il s'agit bien également de canaliser un public vers des lieux d'informations généralistes afin d'éviter une saturation des structures de conseil.
- L'information sur les différents interlocuteurs susceptibles d'aider la personne (Points Relais conseil VAE notamment).

Ce service d'information généraliste doit pouvoir être délivré dans tous les lieux d'accueil et d'information du public (Missions locales, CIO, CIBC, ANPE, CRIJ, Fongecif, ...).

2-2 L'information-conseil

Elle se distingue de l'information générale par le fait **qu'elle nécessite une analyse de la demande plus approfondie**. Elle doit permettre à la personne de se positionner et d'engager un parcours d'accès à la qualification, ou toute autre solution cohérente avec sa situation.

Ce service passe par :

- **Une analyse détaillée de sa situation**

En effet, les personnes sollicitant ce service ne viennent pas toutes avec des projets clairement définis. Certaines ont l'intention de faire reconnaître et valider leur expérience, d'autres plutôt dans une logique de changement professionnel, d'autres encore dans une situation de questionnement plus général par rapport à leur expérience et leur futur professionnel. Il s'agit donc bien d'un premier temps de questionnement et d'analyse de la situation personnelle et professionnelle de la personne afin de clarifier avec elle les hypothèses d'évolution et de repérer les moyens de validation de l'expérience les plus en rapport avec ces perspectives.

A ce sujet, on peut repérer différents types de demandes :

- La poursuite d'études,
- Une validation de l'expérience en vue d'optimiser une recherche d'emploi,
- Une valorisation dans le poste actuel,
- Un projet de mobilité professionnelle interne,
- Un projet de mobilité professionnelle externe.

Les objectifs du bénéficiaire peuvent d'ailleurs associer plusieurs types de demandes.

Ce premier travail d'investigation doit donc permettre de clarifier la demande et le projet d'évolution.

- **Une information individualisée**

Au-delà des grands principes d'accès à la validation, il s'agit de cibler les informations les plus utiles à la personne dans une perspective d'évolution professionnelle. En effet, il ne s'agit pas uniquement de livrer des faits objectifs mais aussi de l'aider dans l'interprétation des données et dans le choix d'une stratégie. Cela peut concerner :

- L'information sur le type de certifications accessibles en lien avec le projet,
- L'information sur les titres particuliers possibles en fonction du contenu et de la nature de son expérience professionnelle,
- L'information sur l'offre locale et régionale.

Compte tenu de la complexité des informations à recueillir et à traiter, il s'agit véritablement d'un travail de « traduction » qui passe aussi par le recueil d'informations moins formelles, plus implicites tout aussi essentielles. Nous reviendrons plus loin sur les enjeux relatifs à cette question.

- **Une première analyse de l'expérience afin de repérer :**

- Si l'engagement dans un processus de validation (quel qu'il soit) est pertinent et cohérent,
- Si les différents types de certification évoqués sont susceptibles de correspondre à l'expérience de la personne.

Il ne semble guère possible aux professionnels délivrant ce service d'aller bien au-delà dans le conseil individualisé. En effet, la complexité des différents systèmes mais également le nombre de titres susceptibles de correspondre aux différentes expériences ne permettent pas un conseil technique et une préconisation ferme mais plutôt **l'élaboration d'un scénario d'accès à la qualification**, un certain nombre de points techniques étant à vérifier auprès du ou des services valideurs.

Sur le terrain, on peut observer parfois certains prestataires allant très loin dans l'aide au bénéficiaire en ce qui concerne l'élaboration de son dossier, allant parfois jusqu'à se substituer au valideur en terme de préconisation. Cela ne nous semble pas souhaitable dans la mesure où **la vérification de la pertinence du titre visé relève de la responsabilité du valideur.**

- **La recherche d'alternatives**

L'expérience de la VAP nous a montré que l'accès est difficile et le parcours long et impliquant pour les bénéficiaires. Le taux d'accès ou de réussite reste faible. L'appel créé par la loi peut générer des illusions pour un certain nombre de personnes qui imaginent des procédures simples et faciles. Il est nécessaire d'accompagner des bénéficiaires qui ne pourront pas aller au terme de la procédure. Les Points Relais ont un rôle essentiel à jouer sur ce plan, permettant ainsi une réelle individualisation du service, facilitant la recherche de solutions alternatives.

2-3 L'accompagnement dans la procédure de validation

Elle relève bien sûr de la seule responsabilité du valideur.

Il nous semble important donc de bien distinguer :

- L'analyse de la demande initiale du bénéficiaire qui relève du service rendu par les Points Relais,
- L'analyse des possibilités d'engagement dans une procédure ciblée de validation qui relève de la responsabilité des certificateurs.

En somme, les Points-Relais ont un rôle central en terme :

- D'analyse de la demande initiale,
- De détermination de la pertinence d'un projet de validation par rapport aux souhaits d'évolution exprimés par le bénéficiaire,
- De mise en relation avec les autres interlocuteurs susceptibles de valider les scénarii envisagés,
- D'assurer un suivi permettant l'élaboration de stratégies alternatives en cas d'échec ou d'abandon en cours de dispositif.

2-4 Pour quelle qualité de service ?

La circulaire de la DGEFP donnait des précisions intéressantes en terme de critères. Nous en évoquerons plus particulièrement trois.

L'accessibilité et la proximité : il paraît essentiel d'éviter aux usagers un parcours du combattant qui les découragerait dans une démarche déjà contraignante. Il semble essentiel de mutualiser les ressources informatives et les rendre accessibles au plus grand nombre. Par ailleurs, ces informations doivent être accompagnées de questionnements individuels et de clarification afin que la personne intéressée soit réellement en position de faire des choix éclairés.

La neutralité : là encore, il ne s'agit pas d'alimenter des systèmes de certification ni de promouvoir un produit ou une structure mais bien d'aider une personne à repérer la stratégie la plus adaptée à sa situation. L'appartenance à une institution délivrant des certifications par la VAE et la participation à des actions d'information conseil dans le cadre des PRIC doit se faire de manière claire afin de ne laisser aucune ambiguïté.

La pertinence

A quoi voit-on que ce service est pertinent ? Quels sont les indicateurs de réussite de ce service ? La question est délicate mais elle ne concerne pas seulement les PRIC. Elle concerne aussi tous les prestataires de service qui ont des difficultés à rendre explicites des pratiques souvent invisibles. On peut observer parfois sur le terrain :

- Une réelle hétérogénéité des pratiques
- Des informations pas toujours accessibles pour les conseillers
- Des réticences de certains certificateurs à partager (par crainte que l'information soit mal maîtrisée par le conseiller).

Cela pose bien sûr plusieurs questions en terme de destinataire du service mais aussi d'articulation territoriale entre tous les intervenants.

La question de la pertinence de ce service me paraît un point méthodologique très important à approfondir. Car si on arrive assez facilement à le positionner théoriquement (comme évoqué précédemment), cela est beaucoup plus difficile quand de multiples acteurs interagissent au niveau local.

2-5 Avec quels risques ?

On peut observer déjà, ici ou là, certains risques de dérives ou de dysfonctionnements. Notons en quelques-uns :

- Créer un intermédiaire supplémentaire dans un paysage déjà bien encombré de représentants d'institutions ou de prestataires intervenant sur des champs proches
- Générer une confusion entre les différents services : information, conseil accompagnement, validation..

- Susciter des querelles locales et institutionnelles : conflits de positionnement et de légitimité...
- Susciter également des querelles de territoire faute de définition à priori suffisamment claire des limites de chaque service
- Et ainsi ne pas produire la qualité de service attendue.

3- Avec quel professionnalisme ?

3-1 Relation d'aide ? Information ? Conseil ?

Les termes choisis restent imprécis et sujets à interprétations diverses. Il ne s'agit pas d'une simple transmission d'informations. Il ne s'agit pas non plus d'un travail de diagnostic suivi d'une préconisation ferme. Il s'agit d'abord de construire une relation, même de courte durée, fondée sur la confiance et le respect. Il s'agit ensuite d'une aide à la traduction d'informations très complexes pour un néophyte. Il s'agit enfin d'un travail stratégique d'aide à l'élaboration de scénarios facilitant une évolution professionnelle. C'est donc le travail d'un professionnel de l'accompagnement individuel qui doit maîtriser tant la dynamique de la relation que la gestion d'informations techniques précises. Il doit également savoir les objectifs qu'il souhaite atteindre afin de repérer en fin de parcours s'ils ont été atteints et éventuellement identifier la contribution du service.

3-2 L'information devient un enjeu crucial

Les parcours des bénéficiaires (mais nous sommes aussi des bénéficiaires) sont conditionnés par l'accès ou non à des informations cruciales mais pas toujours immédiatement visibles. Les informations les plus importantes sont « cachées », détenues par quelques personnes, accessibles par des réseaux qu'il faut construire et activer. L'information est vite périmée, dépassée... Avoir une information fiable, actualisée, vivante est donc une des conditions de la qualité du service.

3-3 Les pratiques fondées sur des principes simples mais souvent très empiriques et invisibles.

Là encore, informer et conseiller quelqu'un de manière pertinente n'est pas si simple. En effet, la qualité n'est pas liée à un respect de procédures mais à la mise en oeuvre d'une compétence singulière dans une situation jamais identique. Le conseiller doit faire face en permanence à l'inattendu, la nouveauté, l'inconnu. C'est cette capacité à faire face qui est en jeu et qui est si difficilement modélisable.

3-4 Une compétence singulière liée à des personnes spécifiques professionnalisées

Cela pose la question de l'interchangeabilité des professionnels participant aux Points Relais. Je reste persuadé qu'une partie essentielle de la capacité à faire face se construit progressivement sur le terrain et est difficilement transmissible.

3-5 Une compétence de réseau

Car au-delà du professionnel qui gère les situations singulières, c'est d'une compétence de réseau qu'il s'agit : articulée, organisée, mémorisée...en somme une vraie compétence collective ou l'ensemble est plus que la somme des parties.

3-6 Un savoir-faire spécifique pour analyser l'expérience

Le présupposé initial est simple : toute expérience est source de compétences. Il suffit de l'analyser pour en inférer les compétences qui seront « validables ». Méthodologiquement, tout cela est bien plus compliqué :

Le travail se fonde sur les déclarations du sujet. Cela pose non seulement la question de la transformation consciente de la vérité mais également des phénomènes tout à fait inconscients de reconstructions subjectives du passé (voir à ce sujet les travaux sur la mémoire implicite).

La recherche d'éléments objectivant le discours n'est pas simple également. S'agit-il de traces de quoi ? Que la personne a réellement fait ce qu'elle dit avoir fait ? Qu'elle l'a fait conformément à ce qui était attendu ? Qu'elle l'a fait de manière performante ? Cela pose plusieurs questions. La volonté de valoriser l'expérience professionnelle ou bénévole du bénéficiaire est louable en soi. Elle ne soit pas se faire de manière improvisée car c'est la garantie d'une forme d'équité qui est en question. Par ailleurs, on se trouve ici dans un type d'inférence inductive qui est par nature aléatoire. Il s'agit donc bien de réduire des zones d'incertitudes qui demeureront néanmoins. Il s'agit bien d'interpréter des données. Or, qui les interprète ? En ce sens, l'analyse de l'expérience dans une perspective de validation pose toute la question de la subjectivité de la personne qui évalue et des conditions méthodologiques à mettre en œuvre pour que cette appréciation de la valeur de l'expérience soit moins hétérogène. Les conseillers des Points Relais sont moins directement concernés par cette question que par les jurys mais elle est néanmoins essentielle car le choix de la certification est très directement lié à la valeur attribuée à l'expérience.

Les difficultés pour les Points Relais à travailler sur les référentiels de certification illustre bien cet obstacle technique.

En ce sens, les Points Relais ne réalisent pas un travail approfondi d'analyse de l'expérience mais ils doivent néanmoins être en capacité de repérer assez rapidement le type de certifications accessibles compte tenu de l'expérience exposée par le bénéficiaire.

3-7 Une fonction de conseil stratégique

Les premiers retours du public accueilli montrent bien que pour un certain nombre de personnes, la validation n'est pas la solution la plus adaptée à leur situation. IL s'agit donc bien de les aider à repérer :

- Qu'est ce que leur apporterait l'engagement dans une démarche de validation ?
- Qu'est ce que cela leur coûterait ?
- Qu'est ce qu'ils pourraient envisager d'autre ?

En ce sens, la réflexion sur des alternatives doit faire partie intégrante du dispositif de conseil proposé. Car les processus de décision ne sont jamais définitifs. L'orientation peut aujourd'hui être problématisée comme un processus sans fin où des décisions sont à prendre sans cesse en évaluant les risques et les gains potentiels.

3-8 Questionnement relatifs aux dispositifs d'orientation

Mais ces questions relatives au professionnalisme des Points-Relais ne sont pas propres à ce service. Elles traversent les réflexions de ces dernières décennies de tous les professionnels de l'orientation, relatives notamment :

- Au poids de l'économique et à la question du libre arbitre du sujet
- A la place du projet dans les pratiques
- Au poids du compromis et des transactions

Les approches éducatives s'enrichissent aujourd'hui des travaux sur la prise de décision et les méthodologies de résolution de problèmes.

3-9 La question des indicateurs

Cela nous amène in fine à la question essentielle des indicateurs de performance de ce service. Si sa nécessité est pour moi une évidence, cela ne peut simplement se revendiquer comme allant de soi. Comme pour le bénéficiaire qui doit apporter des éléments d'argumentation relatifs à son expérience, nous devons aussi nous poser la redoutable question méthodologique des indicateurs. Faute de ce travail, nous risquons de nous contenter d'une appréciation à priori, relative aux moyens à mobiliser. Or, un service doit pouvoir être évalué dans la manière dont il mobilise les moyens à sa disposition mais aussi dans les effets qu'il produit. Ce travail reste de mon point de vue à approfondir. Mais cela n'est pas propre aux PRIC mais à toutes les prestations de service. Et il faut être bien vigilant quant aux indicateurs utilisés qui doivent être en rapport avec les objectifs visés. Car toutes les dérives sont possibles. On le voit actuellement lorsqu'on en arrive à « accuser » des prestations d'orientation d'inefficacité quand elles ne créent pas suffisamment de retours à l'emploi. Soyons donc prudents dans l'élaboration de ces indicateurs. Mais n'oublions jamais que « Si tu ne dis pas ce que tu fais, d'autres diront ce que tu ne fais pas. »

5- Les difficultés de ce nouveau service

Je terminerais simplement par quelques points qui peuvent être des difficultés mais qui en même temps doivent être source de motivation pour chacun dans l'aventure collective que représente la mise en œuvre de ce service nouveau.

5-1 Le nombre d'informations à transmettre mais aussi la disponibilité et la pertinence de cette information.

5-2 La difficulté à repérer les expériences servant de base à la validation et à appréhender rapidement leur « valeur ».

5-3 Le brouillage pour le public lié à une lisibilité insuffisante et à la confusion possible des différents types de service.

5-4 L'hétérogénéité des pratiques liée en partie à des cultures professionnelles des conseillers différentes.

Et pour conclure, je dirais qu'il s'agit aujourd'hui de rendre plus visible l'invisible. Le challenge en vaut la peine.

André Chauvet

PROGRAMME DE L'APRES-MIDI : LES ATELIERS

3 ateliers pour analyser et faire évoluer nos pratiques

• Atelier 1 (rue E. Dolet 3e étage) :

De la problématique de l'organisation du dispositif d'information conseil en VAE de la région Centre.

◆ **Problématique :**

La logique retenue pour la mise en place du dispositif d'information conseil en VAE a été double :

- une approche territoriale privilégiant une couverture complète du territoire le bassin d'emploi comme entité territoriale pertinente
- une approche inter-institutionnelle visant à susciter des organisations partenariales dans la construction des Points relais conseil VAE

Un an après l'expérimentation d'une telle organisation, quels sont les principes et les conditions de pérennisation du dispositif d'information conseil en VAE ?

◆ **Objectifs de l'atelier :**

Identifier au regard des pratiques, les éléments, les principes, les conditions de l'organisation du dispositif d'information conseil en VAE

• Atelier 2 (Hémicycle) :

De la problématique du service rendu au public et de son articulation avec le réseau des structures d'accueil, d'information, d'orientation et de l'ensemble des valideurs.

◆ **Problématique :**

Les Points relais conseil sont des relais : d'information, de conseil, de contacts. Ils oeuvrent en amont des organismes valideurs mais en complément des structures d'accueil d'information et d'orientation sur la question de la VAE.

Un an après l'expérimentation d'un tel service, peut-on identifier de manière précise la plus value du service rendu par un Point relais conseil et son articulation dans l'ensemble du dispositif d'information et de validation.

◆ **Objectifs de l'atelier :**

Identifier au regard des pratiques, les éléments, les principes, les conditions de la mise en œuvre d'un service intégré dans un dispositif de l'accueil, de l'information, de l'orientation et de la validation.

• Atelier 3 (salle 2 & 3) :

De la problématique de la « fonction conseil » en VAE, une identité professionnelle en construction.

-

◆ **Problématique :**

Le conseil en VAE n'est ni un diagnostic expert, ni la simple diffusion d'informations. Le conseiller du Point relais conseil aide la personne à clarifier ou préciser ses objectifs et à repérer la pertinence d'un choix de validation et de certifications.

Quant n'est-il de cette fonction nouvelle ? Est-elle une réelle identité professionnelle ? Développe-t-elle des compétences nouvelles du conseiller ?

◆ **Objectifs de l'atelier :**

Identifier au regard des pratiques, les éléments caractéristiques du conseil en VAE et les compétences nouvelles pour le conseiller en VAE.

• Atelier 1 : De la problématique de l'organisation du dispositif d'information conseil en VAE de la région Centre.

La discussion et le recueil de propositions se sont principalement organisées autour des éléments suivants :

L'approche inter-institutionnelle, privilégiée lors de la mise en œuvre des Points relais conseil, implique un travail en partenariat qui concerne 3 dimensions :

- la professionnalisation des acteurs impulsée, au niveau régional, par le lieu ressources « certification et validation des compétences » (échanges de pratiques, conception de méthodologie et d'outillage d'intervention, apports d'information sur les certifications et modes de validation,...). Cette dimension du partenariat semble poser le moins de problèmes. Ces temps d'échanges s'inscrivent dans une dynamique d'enrichissement professionnel continu et d'acquisition de compétences complémentaires pour les conseillers et les structures dont ils relèvent.
- Le partenariat développé ou consolidé localement entre les structures parties prenantes au Point relais conseil : l'animation de ce travail collaboratif relève principalement de la structure support. La 1^{ère} année a été essentiellement consacrée au calage et au calibrage des temps d'intervention de chaque partenaire, à l'organisation logistique du service ainsi qu'au suivi administratif et financier de l'activité d'information conseil. Les actions de rapprochement engagées doivent être approfondies et renforcées. Ce travail de concertation est consommateur de temps (organisation du service, échanges,...) mais considéré comme potentiellement enrichissant (découverte ou meilleure connaissance des partenaires, mise en œuvre de nouvelles pratiques professionnelles,...)
- Les relations établies avec l'environnement institutionnel (structures d'accueil pour le 1^{er} niveau d'information sur la VAE, les entreprises et les organismes valideurs). Les contacts pris visent à faire connaître le service spécifique apporté par le Point relais conseil et sa complémentarité au regard des interventions d'autres acteurs.

Globalement, le partenariat engagé suscite un niveau de satisfaction relativement fort compte tenu des bénéfices que chaque structure peut en retirer, que les effets du partenariat se fassent déjà ressentir (« enrichissement professionnel », « apport et partage d'informations ») ou qu'ils soient encore attendus (ouverture sur des pratiques et des structures habituellement peu ou pas côtoyées).

Le corollaire indispensable à la mise en œuvre d'un fonctionnement partenarial réside dans les moyens consacrés à la fonction d'animation et de coordination du partenariat qui s'ajoute au temps consacré à la délivrance même du service d'information-conseil en VAE.

SCHEMA DES PROPOSITIONS RECUEILLIES

LA PROFESSIONNALISATION DES CONSEILLERS	LE PARTENARIAT LOCAL	L'ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL	LES MOYENS REQUIS
Neutralité de l'information sur l'offre de certification	Poursuivre et développer les situations d'échanges de pratiques au niveau local et régional	Associer l'ANPE et les entreprises aux réunions d'information collective sur la VAE	Pérenniser les financements pour maintenir les rencontres entre partenaires
Assurer une mise à jour des informations et des évolutions de chaque organisme certificateur (procédures, titres, délais,...)	Développer les échanges de pratiques avec les partenaires	émarche auprès des entreprises pour valoriser la VAE auprès des salariés	Permettre de renforcer la dynamique de partenariat local en la reconnaissant techniquement et financièrement
Poursuivre la professionnalisation des conseillers : révision sur les procédures propres à chaque certificateur	Renforcer l'animation locale	Réfléchir aux conditions de développement de la VAE dans le contexte de la signature de l'accord national interprofessionnel et la loi sur la FPC qui suivra.	Reconnaître plus de temps à la fonction d'animation et de coordination du PRC

• **Atelier 2 : De la problématique du service rendu au public et de son articulation avec le réseau des structures d'accueil, d'information, d'orientation et de l'ensemble des valideurs.**

Si les participants de cet atelier ne sont pas réellement parvenus à spécifier le service rendu par le PRC aux usagers, leurs interventions ont été nombreuses pour insister sur la nécessité de travailler à **assurer la continuité des parcours** des personnes qu'il s'agisse du parcours d'accès à la certification au moyen de la VAE ou qu'il s'agisse du parcours s'inscrivant dans un processus plus large d'évolution personnelle et professionnelle.

Les travaux à conduire semblent se dessiner selon 3 grands axes :

- - La clarification des champs de compétence des différents acteurs intervenant sur ces parcours
- - La production d'outils communs à ces catégories d'acteurs
- - L'utilisation par les acteurs intervenant « en aval » du résultat du travail accompli par les acteurs intervenant « en amont »

De façon plus précise, sur le premier de ces axes ont notamment été soulevées les questions relatives à :

- - L'intégration du service de VAE dans une offre plus globale
- - La lisibilité, pour le candidat du service qu'il peut obtenir de chacun des acteurs et notamment du PRC
- - Des actions à conduire permettant d'effectuer le lien et assurer la cohérence entre ces différents acteurs
- - L'articulation ANPE-PRC
- - La formalisation de l'accompagnement en aval de la certification

Le deuxième axe nécessiterait :

- - La construction d'outils de liaison et de suivi partagés entre les différents types d'acteurs intervenant au long du parcours de validation des candidats
- - La production d'indicateurs de réussite communs à ces acteurs
- - La mise en commun d'information entre les valideurs, les PRC et les ALE, l'échange et la mutualisation de pratiques ainsi que l'élaboration de méthodes d'intervention partagées (passage du descriptif de l'expérience du candidat à l'appréciation de la valeur de cette expérience au regard de la certification ; aide au choix de la certification la plus opportune pour chaque candidat ...)

Enfin le dernier axe, qui répond à la préoccupation d'éviter au candidat d'avoir à « subir le même interrogatoire » à chaque fois qu'il rencontre un nouvel interlocuteur, pourrait favoriser :

- - Faire bénéficier les ALE des acquis de l'expérience accumulés par les PRC depuis leur création
- - L'utilisation par les PRC du travail « d'identification des activités » accompli à l'occasion de la réalisation de bilans de compétence
- - L'utilisation par les services valideurs du « dossier de synthèse » réalisé par les PRC à l'issue de chaque entretien de conseil

En conclusion, il apparaît, aux yeux des participants, que la mise en oeuvre de ces 3 axes rende nécessaire l'organisation de **travaux regroupant des participants appartenant aux différentes catégories de professionnels (et à leurs institutions)** intervenant aux différents moments du parcours des candidats

• **Atelier 3 : De la problématique de la « fonction conseil » en VAE, une identité professionnelle en construction.**

Le groupe constitué de conseillers des Points relais conseil en VAE a pu échanger autour de l'identification de 4 blocs de compétences pour la fonction d'information-conseil :

- 1- **Tout d'abord sur la posture du conseiller** qui est à la fois une posture d'écoute dans la neutralité mais aussi de vigilance par rapport à l'objectif de l'entretien. Le conseiller se présente et présente les objectifs de l'entretien. La posture du conseiller est de trouver un équilibre dans la relation entre confiance et autonomie. Instaurer la confiance, c'est permettre que la personne puisse se raconter, expliciter ce qu'elle est et ce qu'elle fait. Il s'agit également de transmettre des éléments d'information pertinents pour favoriser les démarches de la personne en toute autonomie.
- 2- Il est essentiel qu'un **conseiller soit au cœur de l'information.** : « Etre bien informé, pour bien conseiller ». L'accès à cette information dans sa variété, ses évolutions rapides n'est possible que si le conseiller fait partie d'un réseau. S'informer pour un conseiller, c'est pouvoir dans un autre temps transmettre de l'information, choisir l'information la plus pertinente pour la personne (afin de faciliter ses recherches, ses démarches), analyser les situations, et s'adapter aux besoins des personnes.

Ces deux premiers blocs de compétences semblent être communs au métier de conseiller de toute structure d'accueil, d'information, d'orientation à savoir : être à l'écoute et être informé au mieux pour s'adapter aux besoins de la personne.

- 3- Le groupe a pu identifier des compétences véritablement spécifiques au conseiller des Points relais conseil en VAE. **Les conseillers en VAE doivent être des professionnels de l'entretien permettant la mise à plat de l'expérience de la personne.** Le conseiller devenant alors un traducteur de l'expérience de la personne. Il participe à aider la personne à repérer ses expériences ou activités clés lui permettant ou pas une validation des acquis de l'expérience. Il aide ensuite à repérer des certifications ou des systèmes de certifications pertinents pour elle.
- 4- Autre compétence importante dans la fonction d'information-conseil en VAE, c'est que **le conseiller aide à situer le projet de VAE dans un projet propre à la personne d'évolution personnelle et ou professionnelle.** C'est à dire que le conseiller va aider la personne à trouver une cohérence et une pertinence dans l'ensemble de son parcours au regard de son projet lié à l'emploi ou la formation. C'est à dire aider la personne à répondre à ses questions : un projet en VAE pour quel objectif, avec quels moyens, et pour en faire quoi ?

Ces deux blocs de compétences nous apparaissent comme étant une spécificité de la fonction de conseiller au sein d'un Point relais conseil en VAE

SCHEMATISATION DES COMPETENCES D'UN CONSEILLER D'UN POINT RELAIS CONSEIL EN VAE

TECHNICIEN DE L'ECOUTE	TECHNICIEN DE L'INFORMATION	TECHNICIEN DE L'ENTRETIEN	TECHNICIEN DES SYSTEMES DE CERTIFICATION
Savoir écouter, être centré sur la personne	Etre au cœur de l'information	Savoir mener un entretien VAE	Savoir guider et évaluer la pertinence d'un projet VAE
Mettre en confiance	Mettre à jour en permanence ses informations	Comprendre l'objectif et identifier le projet en VAE	Clarifier l'objectif et la motivation d'une VAE
Tenir conseil	Choisir les informations pertinentes au regard de la situation de la personne	Lister et repérer des certifications pertinentes	Aider la personne à vérifier que la VAE est une réponse intéressante pour elle
Savoir clarifier son positionnement de conseiller	Transmettre une information pertinente et adaptée	Aider et informer pour une démarche autonome	Aider la personne à vérifier que la VAE est une réponse intéressante pour son projet d'évolution professionnelle et autre
Savoir écouter dans la neutralité	Aider la personne à savoir où trouver l'information	Savoir mettre en relation les expériences et les certifications	Travailler sur la pertinence d'un choix de validation
Un conseiller n'est pas un parent nourricier	Savoir informer et conseiller	Etre un traducteur de l'expérience: analyse de l'expérience professionnelle et personnelle	
Compétences transversales à tout conseiller		Accompagner au repérage des compétences professionnelles Aider la personne à s'approprier son expérience à valider	
		Maîtriser des techniques d'analyse d'expériences	
		Compétences spécifiques au conseiller des Points relais conseil en VAE	