

Le conseil en VAE, une opportunité de renouvellement du conseil professionnel ?

Par Sylvie Boursier et André Chauvet

Depuis deux ans, les conseillers en VAE ont accumulé une riche... expérience sur les demandeurs de VAE, leurs cursus, les enjeux et les gains sociaux anticipés aux moments clefs de leurs itinéraires. Ce savoir devrait interpeller la pratique de l'orientation et du conseil - dans une perspective d'"orientation professionnelle tout au long de la vie".

Depuis plusieurs années, les pratiques d'orientation professionnelle sont fortement mobilisées autour de finalités d'ordre économique : favoriser le retour à l'emploi rapide des actifs demandeurs d'emploi ; orienter les publics vers l'offre de formation ; faciliter les recrutements dans les secteurs en tension, à forte pénurie de main-d'œuvre. Ces finalités assignées à l'orientation se traduisent par des mesures sociales de nature "réparatrices" dédiées à des publics ciblés. Les lignes financières et les commandes qui en découlent structurent un marché soumis à la concurrence des prix.

Ce **marché de l'orientation professionnelle** s'organise autour de trois grands types d'acteurs : les financeurs, les prescripteurs et les prestataires, avec une segmentation selon les publics. Certains acteurs cumulent plusieurs rôles (financeurs et prescripteurs, financeurs, prescripteurs et prestataires). La multiplicité des donneurs d'ordre et des opérateurs peut générer des effets d'atomisation sur les territoires et rendre illisibles les services, ce qui pose le problème de la coordination du système et de son pilotage au plan régional.

Cette organisation a pour conséquence, quels que soient la créativité des opérateurs et leur professionnalisme, une relative standardisation des actions autour de process maintenant bien connus (bilan personnel - pistes d'orientation - validation du projet - mise en œuvre).

La **structuration de l'offre d'orientation**, essentiellement liée aux lignes financières et aux programmes mis sur le marché, est peu compatible avec l'esprit de la "formation tout au long de la vie". Elle est également peu économique, car les compétences des acteurs ne sont pas utilisées de manière efficiente. La logique dominante est celle de la **prescription de prestations**, renouvelant en cela la logique palliative de l'orientation scolaire. En même temps, les commanditaires "acheteurs" de prestations ont des attentes fortes sur les **effets observables** de l'orientation en terme de retour rapide à l'emploi ou d'entrées en formation, qui ne cadrent pas nécessairement avec les attentes des usagers eux-mêmes. Les professionnels ont parfois à gérer les tensions entre les exigences accrues des commanditaires et les objectifs singuliers des

bénéficiaires, dans un environnement où les perspectives en matière de prévisions d'emploi sont peu visibles. Dans la mesure où les prestataires sont très faiblement associés à l'élaboration des cahiers des charges et à la définition des indicateurs de résultats attendus, ils peuvent développer le sentiment d'une réduction progressive de leur zone d'autonomie. Cette logique de marché sans réelle animation qualitative fait courir le **risque d'une standardisation des "produits"** par la seule régulation des coûts. Tandis que de nouvelles prestations sont mises sur le marché, très peu sont supprimées. Ces "nouvelles" prestations ne sont bien souvent que des copies conformes de process bien connus sous couvert de sigles inédits. Ainsi, le marché s'auto-perpétue sans qu'une réelle réflexion sur les besoins des publics ne soit conduite¹.

Ces quelques constats, soulignés dans de nombreux rapports², mériteraient d'être nuancés. En effet, de nombreuses initiatives ont été prises en régions pour **initier des pratiques nouvelles** qui laissent une place plus importante au bénéficiaire comme acteur de son orientation. On peut citer entre

Sylvie Boursier est chargée de mission à la MPQF (Mission politique de qualification et de formation) à la DGEFP (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle).
André Chauvet est directeur général de la société Grand format.

1 Quelques Régions, notamment le Nord-Pas-de-Calais, et Rhône-Alpes avec le Pôle Rhône-Alpes de l'orientation (Prao), prenant la mesure de ce phénomène, conduisent actuellement des travaux très intéressants sur les besoins des publics, le nécessaire "toilettage" des prestations, et l'expérimentation d'actions locales originales en lien avec les entreprises et fédérations professionnelles.

2 Cf. notamment le rapport du CCPRA paru en janvier 2004, intitulé *Pour une politique régionale coordonnée d'accueil, d'information et d'orientation*.

autres, les “Cités des métiers”, dans le cadre de la Cité des sciences et de l’industrie, organisées à partir des besoins des personnes, dans un espace accessible, de conseils et de ressources par mutualisation de compétences émanant de diverses institutions. Des **expérimentations** ont été menées sous l’impulsion des Conseils régionaux et de l’État, correspondant à une volonté de mise en réseau intégré des acteurs sur les territoires afin d’améliorer la lisibilité des services d’AIO et la souplesse des réponses. Mais, là encore, on voit bien qu’il ne suffit pas que les acteurs se rencontrent pour que le réseau existe. Au-delà de la bonne volonté, se pose la question d’une **organisation territoriale ad hoc**, d’un projet de service au public, d’un pilotage de ce projet pour structurer cette dynamique collective. Car les acteurs territoriaux dans le champ de l’orientation, quelles que soient leur complémentarité et leur bonne volonté, sont également concurrents. Si les efforts ont été nombreux, ils n’ont pas toujours produit des effets immédiats observables.

La place de l’usager est d’emblée celle d’un partenaire dans un processus de recherche d’informations et de solutions

La **VAE**, droit introduit par la loi de modernisation sociale en janvier 2002, a permis aux acteurs publics et aux professionnels de terrain de réellement concrétiser cette volonté de structurer un **service nouveau** par une mise en réseau sur les territoires (voir encadré), d’inscrire le conseil professionnel dans la perspective de la mobilité des actifs et du développement des compétences tout au long de la vie, comme vecteur d’accès à un droit positif pour tous, à toutes les étapes d’un parcours professionnel et non comme mesure compensatrice.

Même s’il est encore trop tôt pour tirer des enseignements exhaustifs sur le dispositif de conseil en VAE mis en place, nous souhaitons témoigner de son **originalité** par rapport aux pratiques traditionnelles d’AIO quant à la demande sociale qu’il draine, aux trajectoires professionnelles qu’il révèle, à la nature du service mis en œuvre et à la mise en réseau dont il a bénéficié. Nous montrerons ensuite les **perspectives** qu’il ouvre, à moyen terme, de renouvellement du conseil professionnel traditionnel. Nous le

ferons à un double titre, en tant qu’acteurs impliqués depuis 2002 dans la création et le pilotage de ce dispositif, mais aussi parce que l’orientation professionnelle a été pour nous un objet de réflexion et d’intérêt, le fil conducteur de notre trajectoire professionnelle depuis plus de vingt ans.

La demande sociale

L’analyse des statistiques 2003 et 2004 montre que le public a largement investi le dispositif d’information conseil, en dehors de toute prescription institutionnelle. Le conseil n’est pas obligatoire, c’est un service offert à toute personne qui le souhaite, quelle que soit sa localisation, en zone urbaine ou rurale. Ce n’est pas le statut du demandeur qui conditionne l’accès au service mais bien sa propre initiative. La communication autour de la VAE a attiré vers les services d’information et d’orientation un public qui ne s’y manifestait plus beaucoup : des salariés, grands oubliés des politiques publiques d’AIO, des seniors autodidactes, des tuteurs et médiateurs “emplois jeunes”, des passionnés de nouvelles technologies créateurs d’entreprise, etc.

Une partie de l’engouement suscité auprès du public peut être attribuée aux effets de nouveauté de cette loi. Le diplôme a une **valeur symbolique forte** en France, d’autant plus forte qu’on n’a pas pu l’acquérir en formation initiale. Si on peut sans doute imaginer, à moyen terme, une stabilisation, voire une décroissance de la demande spontanée, il n’en demeure pas moins que le public a **massivement plébiscité** un service, alors même qu’il était impossible, lors de son installation, de prévoir à quel niveau la demande allait s’exprimer. La demande vient des personnes, les conseillers n’ont pas à la stimuler, ni à la créer. Ils se situent dans une posture de

Rôle des cellules régionales inter services (Cris) et des points relais conseil (PRC) mis en place par l’État et la Région

Les cellules régionales inter services (Cris), mises en place à raison d’une par région, n’interviennent pas directement dans l’information et le conseil auprès des candidats à la VAE. Elles sont chargées notamment de :

- la production d’une information ciblée au niveau régional sur les systèmes de validation et de certification ;
- la diffusion de cette information régulièrement actualisée à un réseau de points relais conseil (PRC) et plus largement, la mise à disposition de cette information à l’ensemble des structures recevant du public ;
- la constitution d’une banque de ressources partagée sur la VAE accessible aux PRC, aux réseaux d’accueil, et plus largement aux partenaires du SPE, ainsi qu’aux branches professionnelles et Opcv ;
- la professionnalisation, coordination et animation du réseau des PRC ;

• l’apport d’information à l’ensemble des acteurs socio-économiques intéressés, afin de les aider à intégrer la VAE dans la gestion des ressources humaines et dans les politiques territoriales d’emploi et d’insertion.

Les points relais conseil, en moyenne trois par département, sont chargés d’accueillir, d’informer et de conseiller toute personne, quels que soient son statut, son niveau d’études, sa qualification, souhaitant bénéficier d’une information et d’un conseil en vue de faire valider son expérience pour l’obtention d’une certification. Les PRC peuvent également répondre aux demandes d’information des entreprises. Ils orientent les candidats à la VAE vers les certificateurs, en fonction de leur parcours d’activités et de leurs enjeux (reconnaissance de l’expérience, reconversion, maintenance de l’employabilité, promotion, etc.).

Source : circulaire DGEFP d’avril 2002.

Activité des points relais conseil en 2004

- 339 équivalents temps plein au minimum mobilisés sur 800 sites ;
 - plus de 79 907 (50 000 en 2003) personnes se sont adressées aux points relais conseil labellisés, au cours de l'année 2004 ;
 - 53 706 (29 000 en 2003) personnes ont bénéficié d'un entretien conseil ;
 - 42 260 personnes reçues en entretien conseil ont été orientées vers un projet de validation (78,7 %) ;
 - 56,7 % des personnes reçues en entretien conseil sont des femmes.
- Source : DGEFP.

“co-construction”, la place de l'utilisateur étant d'emblée celle d'un partenaire dans un processus de recherche d'informations et de solutions.

Au-delà des aspects quantitatifs, c'est la nature même de la demande qui mérite d'être soulignée. Selon Bruno Simon³, la demande “classique” d'orientation recoupe trois **questions simples** : “trouver un travail”, “garder un travail” ou “changer de travail”.

Les questions fréquemment posées aux conseillers VAE sont de nature différente, ainsi :

“J'ai trente ans d'expérience en entreprise, j'étais autodidacte, aujourd'hui j'occupe un poste important comme adjoint au DRH, comment puis-je obtenir un diplôme valorisant cette expérience ?”

■ ■ ■ ■ ■
3
Revue Pour, L'orientation en réorientation, numéro 103, septembre 2004.

4
Évaluation du dispositif d'information conseil en VAE. Étude commanditée par la DGEFP, rapport final, février 2005.

“J'étais mécanicien auto, je suis responsable d'une entreprise de transport après avoir exercé comme visiteur médical, comment puis-je obtenir une reconnaissance de mon expérience ?”

“J'étais militaire, sous-officier sans spécialité technique, je suis reconverti et j'ai vendu des encyclopédies, je suis devenu gérant d'une franchise immobilière, et je souhaite évoluer, est-ce que je peux bénéficier de la VAE ?”

“Je suis passionné par les nouvelles technologies, depuis quatre ans en tant qu'employé, j'occupe des fonctions de développeur, existe-t-il un diplôme dans ma spécialité ?”

“J'occupe depuis vingt-trois ans le poste d'assistante de direction dans une PME industrielle. Comment puis-je obtenir le BTS ? Me permettra-t-il de gagner plus ?”

Les personnes qui envisagent une VAE mettent en avant leur parcours professionnel, leur expérience. La VAE s'inscrit dans une **logique de réussite**. Elle draine des publics différents de ceux “en difficulté” traditionnels du marché du travail : des salariés cherchant à anticiper d'éventuelles mobilités, des jeunes adultes en quête d'une reconnaissance salariale et d'un marqueur social de leur qualifi-

cation, des personnes qui souhaitent s'installer à leur compte et pour lesquelles le diplôme est indispensable.

Les diverses catégories de demandes

Les parcours des demandeurs de VAE sont souvent très riches, parfois atypiques, voire chaotiques, avec des activités menées en France ou à l'étranger. A ce jour, même s'il est encore trop tôt pour stabiliser les profils types des personnes qui demandent un conseil, l'étude de terrain réalisée par le **cabinet Dubouchet et Berlioz**⁴ pour le compte de la DGEFP fait apparaître cinq catégories de demandes pour lesquelles le conseil se révèle particulièrement utile afin de gagner du temps et de s'inscrire dans un parcours de réussite.

Certaines demandes concernent potentiellement une **gamme de certifications étendues** et plusieurs certificateurs. Par exemple, des autodidactes amenés à assumer des responsabilités d'encadrement, de tutorat, d'animation, souhaitent bénéficier de diplômes, soit parce qu'ils sont amenés à encadrer des jeunes diplômés, soit parce qu'ils considèrent le diplôme comme un gage de meilleure employabilité. Ou encore, des salariés qui ont

Les chiffres de la VAE en 2004 dans les ministères validateurs

	Éducation nationale	Action sociale	Emploi	Agriculture	Jeunesse et Sports
Dossiers déposés	24 203	NC	8 600	1 112	4 479
Dossiers recevables	19 136	NC	7 400	930	3 480
Candidats présentés	19 136	NC	4 380	263	1 535
Certifications complètes	10 778	3 192	1 717	155	483
Certifications partielles	6 403	NC	NC	NC	489
Échecs	1 955	NC	NC	NC	563

Source : DGEFP.

passé une partie de leur carrière à l'international, dans le cadre de missions humanitaires, d'import-export, de négoce, et qui envisagent un retour sur le marché du travail métropolitain. L'aide des conseillers va permettre d'ouvrir le champ des certifications envisageables en fonction des objectifs professionnels poursuivis et des chances de réussite à la VAE.

D'autres demandes portent sur des **"nouveaux métiers"** : spécialistes de l'informatique, des nouvelles technologies, "superviseurs", "développeurs", "médiateurs du livre", "ambassadeurs du tri", "agents de justice", "médiateurs sociaux", pour lesquels, par ailleurs, les certifications correspondantes n'existent pas nécessairement. Pour ces personnes, l'analyse précise des activités exercées peut permettre un rapprochement sur des certifications connexes existantes, compatibles avec le projet poursuivi.

D'autres demandeurs encore révèlent **des expériences "protéiformes"**. Ils ont fréquemment changé d'activité, et leurs expériences peuvent concerner plusieurs référentiels, sans forcément n'en saturer aucun. Le conseil du professionnel peut permettre à ces personnes de construire des parcours complémentaires *via* la formation, l'intérim ou de nouvelles missions qu'elles peuvent négocier.

Des demandeurs ont **des expériences insuffisantes**, ou trop hétérogènes, pour trouver une réponse dans la VAE, et pour eux une réorientation s'avère nécessaire. La formation, le bilan de compétences, la recherche d'emploi ciblée peuvent être des étapes de parcours possibles.

Enfin, on observe une dernière catégorie, qui peut par ailleurs conjuguer des publics issus des quatre précédentes, celle des **demandeurs démunis de l'autonomie nécessaire** pour engager une démarche de VAE. Ils peuvent être

d'origine étrangère, parfois avec des qualifications avérées, mais acquises à l'étranger et sans correspondance française. Il peut aussi s'agir de personnes mal organisées, facilement perdues dans les procédures et que le premier écueil arrête. Ou encore, des personnes qui perdent tous leurs moyens à la seule idée d'être confrontées à un jury. Pour ces personnes, le conseil permettra de dédramatiser la démarche de VAE, de l'appivoiser et de se familiariser avec les procédures existantes en France.

La variété des demandes montre également la nécessité d'interroger la pertinence de la réponse VAE au regard de la situation de la personne. Car la VAE se présente à la fois comme un objectif (obtenir une certification), mais aussi comme un moyen (évoluer, être reconnu, gagner plus, trouver du travail, etc.). Or, ce moyen n'est pas toujours une réponse adéquate au regard de la situation et des intentions de la personne.

Les trajectoires professionnelles

La VAE, en mettant l'accent sur l'expérience et en lui accordant une reconnaissance sociale, révèle comment se construisent les parcours professionnels. La "valeur" d'un salarié est de plus en plus fonction des savoirs et compétences acquis durant son parcours. C'est la **combinaison de ces diverses compétences** qui est déterminante.

Par exemple, une personne ayant commencé son cursus par les beaux-arts a dû acquérir des compétences en fabrication industrielle, en logistique et en analyse des coûts : aujourd'hui, elle envisage d'évoluer et souhaite une validation de son parcours afin d'optimiser ses chances d'y parvenir.

Les exemples émanant du terrain montrent que l'idée de trajectoires professionnelles essentiellement déterminées par le choix

d'une orientation en début de cursus d'étude relève d'une simplification, tout en restant valable pour certaines catégories d'actifs (les médecins, par exemple). Cela illustre une **nouvelle forme d'évolution** professionnelle que l'on peut étudier sous l'angle du "nomadisme". La simple lecture des parcours professionnels au travers des CV interroge les articulations formation - emploi, la fameuse cohérence des itinéraires, mais aussi les méthodologies de conseil en orientation.

« C'est l'analyse du travail qui est au cœur du conseil en VAE, non seulement le travail théorique, mais le travail réel, comme contribution singulière de tout un chacun »

L'objet central du travail des conseillers VAE n'est pas l'élaboration d'un projet à partir d'une analyse des intérêts et aptitudes, comme dans l'approche classique, mais bien les expériences et les activités déployées à travers différents contextes de travail. C'est l'**analyse du travail** qui est au cœur du conseil en VAE, non seulement le travail théorique tel qu'il figure dans les fiches de postes, mais le **travail réel**, comme contribution singulière de tout un chacun. Il n'est pas rare de constater que tel chaudronnier en construction navale, après analyse des activités réellement occupées durant son parcours, a plus de chances d'obtenir une reconnaissance s'il vise des certifications dans la menuiserie que celles liées à son secteur d'origine. Bien sûr, tout dépend du dessein qu'il poursuit et des enjeux professionnels qui sont les siens. C'est toute une ingénierie, prenant appui sur l'analyse du travail, qui est ainsi mobilisée afin d'outiller les personnes, de leur permettre de décider, de s'engager en connaissance de cause et d'optimiser leurs chances de réussite.

En ce sens, le professionnel du conseil est un **"traducteur"** qui aide les personnes à "lire" leurs activités, à les traduire en fonction d'un certain nombre de signes ou repères que sont les référentiels de certification. A l'état brut, l'expérience n'a pas de sens. Elle prend

forme à travers le faisceau des Codes et usages sociaux, par un jeu de rapprochement ou d'éloignement. Les normes sociales fonctionnent comme des **grilles de décodage** de l'expérience individuelle qui, progressivement, va prendre une consistance et, éventuellement, une valeur sociale. En ce sens, les conseillers en VAE se familiarisent avec une linguistique de l'expérience. Cette question de la traduction est un enjeu crucial dans les stratégies individuelles. La compétence singulière est invisible. Il s'agit de la faire exister dans une perspective d'attribution de valeur.

Traduire l'expérience singulière en langage référentiel, c'est faciliter une **transaction** qui peut déboucher sur une reconnaissance sociale.

Ce travail de traduction est délicat, car il confronte l'expérience intime à ces "archétypes" que sont les diplômes et titres qui fixent à un moment donné une multitude de situations et de contextes de travail dans une norme, "l'emploi type". C'est parce que ce rappro-

chement n'a rien d'évident que **le conseil est nécessaire**.

Le conseil en VAE se révèle d'autant plus nécessaire que le paysage de la certification en France ressemble à un véritable maquis et que l'accès à certaines données est crucial. Il ne peut se confondre avec la simple diffusion d'informations, ni même avec un bilan de compétences ou un positionnement. Il suppose de solides compétences sur l'analyse du travail, sur les stratégies de prise de décision et la "systémie" entre acteurs locaux (certIFICATEURS, financeurs, collecteurs, élus, partenaires sociaux, entreprises, etc.).

Sachant que majoritairement, ce sont encore les tests psychologiques, les inventaires de personnalités et les questionnaires d'intérêts qui sont utilisés dans les pratiques d'orientation des adultes⁵, outils conçus la plupart du temps dans le contexte de la formation initiale, on peut nourrir l'espoir que la VAE déplace sensiblement le curseur vers **l'étude des trajectoires réelles** des adultes,

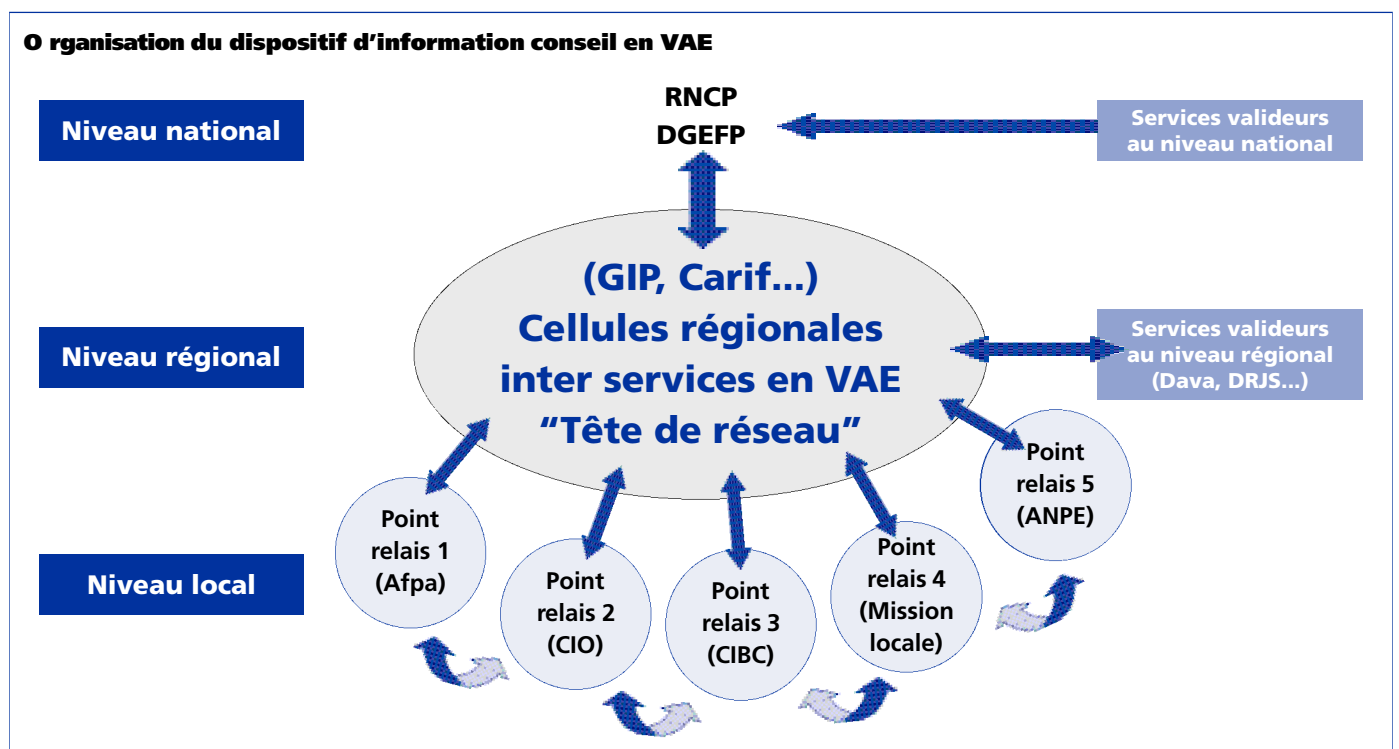
vers la langue de leur expérience individuelle et collective.

On peut, d'ores et déjà, constater que les conseillers en VAE se sont dotés d'outils (répertoires sectoriels régionaux, DVD interactifs, guide ressources du conseiller en VAE, guide du financeur, carte des activités, etc.) et prennent en compte ces évolutions. Souhaitons qu'à l'avenir, des études complémentaires permettent de traiter la mine d'informations dont ils disposent sur les itinéraires professionnels des personnes qu'ils ont été amenés à rencontrer.

La nature du service

C'est bien un service que l'État finance en lien avec les Conseils régionaux, et non une prestation linéaire définie en termes d'étapes, de moyens. Le cahier des charges des conseillers est centré sur des résultats concrets à atteindre, sur des gains pour l'utilisateur, sur une certaine qualité attendue. L'ouverture à tout public, la qualification des personnels en charge du conseil en VAE qui sont tenus de suivre un

5 Cf. l'étude du Cnam sur les pratiques de bilan commanditée par la Dares, 2003.



programme ambitieux de formation sur les systèmes de certifications, la proximité, la neutralité vis-à-vis de l'offre de certification, l'obligation de se connecter en réseau et de transmettre certaines données sont des préalables à toute labellisation des structures relais selon une organisation à trois niveaux (voir encadré).

En revanche, le professionnel a toute latitude pour choisir les moyens (espace et temps, ressources, etc.) les plus adaptés aux spécificités de chacun. Il s'agit d'adapter le conseil aux besoins et "temporalités" des personnes, et non l'inverse.

A l'issue du conseil⁶, les demandeurs de VAE doivent pouvoir :

- ▶ faire le lien entre les enjeux qui sont les leurs (reconnaissance, mobilité, reconversion) et la VAE. Ils doivent disposer d'une vision claire (sinon une décision immédiate) sur la pertinence et l'opportunité pour eux de poursuivre la démarche ;
- ▶ s'ouvrir, le cas échéant, sur une pluralité de scénarios possibles en matière de parcours d'accès à la certification, tenant compte des territoires et de l'offre locale existante ou de parcours de développement de compétences complémentaires ;
- ▶ disposer d'une "feuille de route", de lieux, de dates et de contacts personnalisés s'ils souhaitent poursuivre la démarche ;
- ▶ avoir une certaine hiérarchisation des scénarios en fonction de leur intérêt et de leur chance d'aboutir même si, la plupart du temps, ils ne seront pas encore en capacité de décider.

Nous sommes bien là au cœur du conseil professionnel, entendu comme une aide à l'élaboration de scénarios d'actions envisageables à un moment de l'histoire professionnelle d'une personne, dans un espace et un temps donnés. Le conseiller aide à la clarification des critères de décision en prenant en

compte les possibilités de financements, les délais, les modalités d'évaluation, les chances de réussite, la valeur sociale des certifications envisagées, etc. Le professionnel du conseil n'est pas un simple diffuseur d'informations, il fait en sorte que les personnes s'approprient les données accessibles pour définir des pistes d'action concrètes.

Prenons l'exemple d'une personne disposant d'une expérience variée au sein de différentes structures liées à l'aide aux personnes, souhaitant valoriser son expérience. Plusieurs titres peuvent la concerner, notamment le titre d'"assistante de vie" délivré par le ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement, le CAP "petite enfance" du ministère de l'Éducation nationale, ainsi que la mention complémentaire "aide à domicile", le Béfa "services aux personnes" du ministère de l'Agriculture, une certification de branche, ou également le diplôme d'État d'"auxiliaire de vie sociale". Ces diplômes ne renvoient pas aux mêmes logiques en termes de compétences attestées, ni aux mêmes modalités d'évaluation des acquis des personnes.

Le conseiller joue un rôle de traducteur, d'interface entre les repères des diplômes concernés et les trajectoires individuelles. Pour chaque parcours, il doit examiner les paramètres importants. Quels enjeux recourent les demandes des personnes : un développement de carrière, une poursuite d'études, une reconnaissance de l'expérience acquise, une valorisation dans le poste actuel ? Quel secteur professionnel souhaitent-elles intégrer, en l'occurrence celui des structures liées à la petite enfance, celui lié aux soins des personnes âgées ou encore celui des loisirs ? Comment ces différentes certifications sont-elles reconnues à l'embauche, au sein des conventions collectives dans les secteurs visés ? Il ne s'agit en aucun cas de se substituer aux décisions du valideur lui-même, ni



6

Extrait du guide
VAE, mode d'emploi.
Centre Inffo - DGEFP,
septembre 2005.

7

Extrait du guide
VAE, mode d'emploi, p. 16,
"Référentiel des
informations dont
les candidats à la VAE
peuvent avoir besoin".
Centre Inffo - DGEFP,
septembre 2005.

même de se substituer à la délibération des personnes sur l'intérêt, pour elles, de s'engager dans un parcours de validation relevant de tel ou tel système de validation.

Le conseiller reste dans le champ qui est le sien, celui du conseil stratégique, compte tenu de l'expérience et du projet des personnes, en termes de rapport coûts-bénéfices, risques et gains potentiels : qu'est-ce que peut m'apporter l'engagement dans une démarche de VAE ? Qu'est-ce que cela me coûte (au sens propre et au sens figuré) ? Que puis-je envisager d'autre ?

La délibération s'organise autour de plusieurs facteurs, parmi lesquels le temps, le financement, les chances de réussite et l'usage social du diplôme occupent une place importante. Nous sommes dans la problématique de l'orientation des adultes, entendue comme un processus de décisions qui jalonnent les parcours de vie. Ces microdécisions supposent une réflexion en terme de **résolution de problème**, où la solution n'est pas donnée par un expert mais construite avec lui, dans la confiance et le respect.

La mise en réseau

Assumer un service de ce type suppose une expertise professionnelle confirmée. Outre les compétences relationnelles traditionnelles du conseil, la plus-value pour l'utilisateur tient beaucoup à la maîtrise, par les conseillers, de certaines informations⁷ :

- ▶ le champ d'application de la loi, les décrets généraux et les circulaires d'application pour chaque certification ;
- ▶ les possibilités de prise en charge, acteurs concernés, procédures, etc. ;
- ▶ la valeur d'usage des certifications (à l'embauche, dans les conventions collectives) ;
- ▶ les procédures de validation ;
- ▶ le contenu des référentiels de certification ;

- ▶ l'offre de formation certifiante ;
- ▶ l'évolution du marché du travail, les métiers "en tension" ;
- ▶ l'évolution des qualifications dans les filières professionnelles particulièrement représentées chez les candidats à la VAE ;
- ▶ la cartographie des certifications ouvertes à la VAE par secteurs professionnels et/ou par territoires ;
- ▶ les sites et lieux de validation (adresses, cartographies régionales) ;
- ▶ les dates, le calendrier des sessions ;
- ▶ les espaces de mobilité professionnelle, les techniques d'analyse du travail et des activités.

Quand on considère la **variété des champs d'information** couverts, on comprend vite qu'aucun conseiller ne peut, à lui seul, "dominer le sujet", aucun ne peut fonctionner de manière isolée. La compréhension des différents systèmes de certification et des référentiels qui les sous-tendent est une connaissance de base essentielle, mais longue à acquérir. Les conseillers doivent s'appuyer sur un véritable réseau de professionnels, de "pairs". Ils peuvent ainsi **mutualiser** le fruit de certaines recherches correspondant à des demandes très particulières qui leur ont été adressées et qui nécessitent des investigations complexes avec de solides contacts. Cette mutualisation se révélerait très difficile dans un système de prestations et de prestataires atomisés où dominerait le rapport concurrentiel. C'est pourquoi l'État a fait le choix de privilégier une logique de mise en réseau d'**opérateurs connectés** entre eux, avec une animation dédiée. C'est la conjonction entre une obligation contractuelle, financière, et une animation dense et consistante qui a permis la création et la consolidation d'un vivier de conseillers performants fonctionnant en réseau. La maintenance d'une qualification homogène de réseau pour une

égalité de service aux personnes a été une préoccupation forte des pilotes régionaux.

Les informations sont complexes, parfois difficiles à obtenir. Les données les plus importantes (par exemple liées au coût de la VAE, à la reconnaissance des certifications au sein des conventions collectives, à l'embauche, etc.) sont peu visibles, variables d'une région à une autre, accessibles à partir de réseaux de partenaires qu'il faut construire et solliciter. L'information peut être vite périmée. L'enjeu est capital, un certain nombre de décisions essentielles pour l'avenir professionnel des personnes va être lié à ces données. Chaque conseiller détient une parcelle des savoirs nécessaires, en fonction de ses domaines de spécialité ou secteurs. La force d'un réseau réside dans le fait qu'aucun conseiller n'est interchangeable, il détient un savoir spécifique et se nourrit des compétences collectives.

Avec la VAE, nous sommes bien loin de la posture traditionnelle du conseil qui fonctionne "en vase clos", dans un face à face avec l'utilisateur et une série d'entretiens étalés dans le temps. La posture du conseiller en VAE est systémique, il favorise les **connexions de l'utilisateur avec un maillage d'acteurs** auprès desquels il va

Ce n'est pas le moindre de ses mérites.

puiser les ressources qui lui manquent pour avancer dans la résolution de son problème. Pour être crédible, le réseau doit disposer d'informations concrètes sur les coûts, les plannings des sessions de validations, le suivi des candidats, ce qui suppose qu'il soit lui-même ancré dans la dynamique des acteurs présents sur son territoire, notamment le réseau des certificateurs.

Même si bien des difficultés persistent à ce jour, même si cette logique de collaboration entre acteurs rencontre encore certaines résistances, on peut dire que la VAE est **en passe de réussir**⁸ une mise en réseau que ni l'emploi, ni la formation n'avaient réussie auparavant. Rassembler sur un même type de service des professionnels issus de cultures professionnelles et d'institutions différentes (conseillers d'orientation, psychologues, conseillers de missions locales, conseillers mobilité des Fongecif, conseillers à l'emploi de l'ANPE, etc.), mettre en place, à leur intention, un tronc commun de formation "transdisciplinaire"⁹ sont des actes forts qui font avancer effectivement cette culture commune, ce décloisonnement que tous les rapports sur le sujet appellent de leurs vœux. La VAE nous a fourni l'opportunité, parce qu'elle a su fédérer les énergies autour d'un vrai projet commun porteur de sens.

Perspectives à moyen terme

pour l'orientation professionnelle

Le cœur du travail de conseil aux adultes se situe dans le dialogue noué à propos des situations de travail vécues, autour d'expériences réelles, bonnes ou mauvaises. La motivation se construit dans l'expérience de travail. Les moments cruciaux de

l'orientation, beaucoup d'adultes en témoignent, ne sont pas nécessairement liés à la rencontre avec un spécialiste de l'orientation. C'est souvent à l'occasion d'actions concrètes (stage en entreprise, responsabilités bénévoles au sein d'une association, rôle syndical, fonction d'élu, situations de travail, mission à l'étranger, etc.) que se révèle une "appétence" pour tel ou tel genre d'activité, qu'on se



8

Cf. Rapport Dubouchet et Berlioz, février 2005.

9

Ce sont les cellules régionales inter services qui ont eu la responsabilité de mettre en œuvre ce plan de formation sous l'égide du comité de pilotage régional.

10

Vincent Merle, dans *Les paradoxes de l'orientation professionnelle, ou l'art de naviguer sans carte et sans balise*. Revue Éducation permanente n° 108, 1991.

11

Source : rapport Igas, juin 2005.

découvre telle ou telle aptitude.

C'est l'interaction personne-environnement qui est au centre de l'intervention en orientation. Plutôt que de renvoyer les personnes à elles-mêmes par des bilans personnels abstraits, il faut **les engager à construire des expériences concrètes** en milieu de travail, par des "bancs d'essai" en entreprise, par l'alternance, par des missions variées, et ensuite les aider à donner un sens, une direction à ces moments vécus.

Ce qui se révèle motivant, c'est de faire quelque chose, intensément si possible, avec d'autres, d'être à l'origine de quelque chose qui n'existait pas avant. Dans le meilleur des cas, le travail peut fournir ces opportunités.

La carrière professionnelle se révèle une responsabilité partagée

L'aide en orientation relève d'une responsabilité partagée et n'est pas l'apanage du seul spécialiste. Cette remarque déjà ancienne¹⁰ est aujourd'hui encore d'une totale actualité. Tous les parcours professionnels ne sont pas, loin s'en faut, porteurs de compétences. En 2004, environ

16 000 personnes ont obtenu une certification après un parcours de VAE (dont 10 500 diplômés de l'Éducation nationale). On peut estimer à **30 000** le nombre de personnes ayant obtenu une certification partielle. **200 000 personnes**¹¹ ont sollicité une structure d'accueil, d'information et d'orientation en vue d'obtenir des informations sur le droit à la VAE ou sur les certifications accessibles. On peut donc en déduire que moins de 10 % des personnes informées obtiennent une certification après un parcours VAE.

De multiples facteurs expliquent cette "**perte en ligne**", parmi lesquels la lourdeur des procédures, l'absence de financements pour certains publics peuvent jouer un rôle. Néanmoins la nature des parcours professionnels insuffisamment porteurs de compétences eu égard aux exigences des certifications¹² est également une limite au développement de la VAE sur un volume plus significatif de publics.

L'**ingénierie de parcours** développée à l'occasion de la VAE sur les territoires, en particulier sur les opérations de reconversions, les contrats de site, dévoile bien

■ ■ ■ ■ ■

10 Vincent Merle, dans *Les paradoxes de l'orientation professionnelle, ou l'art de naviguer sans carte et sans balise*. Revue Éducation permanente n° 108, 1991.

11 Source : rapport Igas, juin 2005.

12 Cf. *Metaleurop : la VAE comme outil d'aide au reclassement*. Marie-Christine Lenain, Actualité de la formation permanente n° 195.

13 *La validation des acquis de l'expérience*. Rapport du Haut comité éducation emploi, sous la coordination de Chantal Labruyère et José Rose.

souvent des trajectoires professionnelles pauvres en matière d'apprentissages avec un spectre réduit d'activités et une portabilité faible des compétences. On peut attendre des responsables des ressources humaines, des formateurs, qu'ils favorisent une attitude active des personnes vis-à-vis de leur devenir professionnel, qu'ils engagent un dialogue sur les parcours possibles à certaines étapes essentielles de leur carrière, sur les opportunités d'expériences à faire pour corriger ou compléter certaines compétences. La construction de parcours complémentaires sur cinq ans en cas de validation partielle rend nécessaire le dialogue avec les acteurs de l'entreprise, les formateurs dans la perspective de réponses adaptées, de parcours complémentaires. Les remarques faites par le Haut comité éducation emploi dès 2003¹³ restent d'actualité et relancent les questions d'orientation : "*la VAE apparaît au mieux comme un tremplin, un outil indispensable*" pour attester des savoir-faire, mais qu'il convient de situer dans une trajectoire... "*Elle renvoie le candidat vers la recherche des moyens d'enrichir son expérience par l'accès, soit à des emplois qualifiés, soit à de la formation continue.*"

Rendre l'orientation plus systémique

Quand on voit le cursus réel des adultes, en particulier de ceux ayant le sentiment d'avoir un capital d'expériences à faire reconnaître, d'avoir réussi certaines transitions, on met l'accent sur un facteur décisif. Tout se passe comme si les changements de trajectoire avaient été vécus comme autant d'opportunités relationnelles saisies, de rencontres suscitées, créées.

Comment favoriser l'art de la rencontre, les liens ? Les professionnels de l'orientation savent bien qu'une grande partie de leur compétence est liée au réseau qu'ils



© CTF Atras

ont su tisser et à la capacité qu'ils ont de donner envie à leurs consultants "d'aller voir", d'être curieux, d'être en relation.

Ainsi la légitimité des conseillers VAE est proportionnelle à la **qualité des contacts** qu'ils ont su tisser localement avec le réseau des certificateurs. Ils accèdent par ce moyen à un champ d'informations actualisées qu'aucune fiche-type ne peut leur fournir (contacts précis, calendrier, accès aux dossiers, planification des sessions, etc.), ainsi qu'à des référents identifiés. Les usagers s'adresseront plus volontiers à une personne précise qu'à une entité institutionnelle abstraite. Adresser une personne à quelqu'un, préparer le contact, multiplie l'efficacité de la mise en relation¹⁴.

La **mutualisation des ressources** locales, avec un répertoire précis de "pairs" à contacter constitue la force collective d'un réseau. La VAE cristallise ce phénomène, car elle s'appuie sur une multitude d'acteurs qu'il s'agit d'approcher alors même qu'ils ne sont pas coordonnés entre eux sur

le territoire.

Tout entretien de conseil devrait déboucher sur des **contacts** à nouer. C'est ce qu'ont parfaitement intégré certains centres interinstitutionnels de bilans de compétences, qui travaillent avec un réseau de professionnels associés sur l'ensemble des secteurs professionnels. Ceux-ci acceptent de témoigner de leurs parcours professionnels, de recevoir les personnes tout au long du processus d'orientation. La parole du "pair" est souvent plus crédible que celle de l'"expert". Le conseil systémique est ouvert, dynamique, il s'éloigne de l'analyse confidentielle en huis clos. Cela ne veut pas dire une disparition du professionnel, cela signifie simplement que celui-ci doit sortir d'une vision essentialiste du sujet dominée par la caractérologie et le savoir sur l'autre ou les contextes de travail sont absents.

Les professionnels ne sont pas propriétaires des problématiques des personnes, ils interviennent avec d'autres sur un processus amorcé bien en amont et qui se poursuivra sans eux. Le conseil

systémique invite à abandonner la maîtrise pour privilégier le mouvement.

L'orientation tout au long de la vie : du slogan à la réalité

Nous avons tenté de montrer en quoi le conseil en VAE pouvait faire progresser l'orientation tout au long de la vie qui n'est plus seulement un slogan, mais une réalité. Si notre propos plaide largement en faveur d'une réponse positive à la question posée initialement, nous devons cependant apporter quelques réserves et ouvrir sur les **scénarios possibles** à moyen terme.

Au stade d'installation du dispositif succède maintenant une **phase de stabilisation** au sein de l'AIO et des politiques d'emploi. Jusqu'ici, la majorité des demandes adressées aux conseillers relais

émanait de personnes de toutes catégories sociales et tous niveaux de formation, relativement autonomes dans leurs démarches, qui savaient trouver le chemin des points relais conseils et formuler une demande suffisamment audible pour susciter une recherche ciblée.

Demain, les conseillers devront probablement gérer des demandes moins "spontanées" de publics à qui l'on aura "**prescrit**" la VAE, sans qu'ils soient nécessairement demandeurs. Cette intégration du dispositif dans la logique de gestion des flux habituels de l'AIO est cohérente à partir du moment où l'on passe d'une phase "expérimentale" à une phase plus

"industrielle", où la VAE touchera un public plus large. Ceci pose la question du maintien d'une certaine expertise et d'une qualité de service égale au niveau des prescripteurs et des opérateurs alors que le volume de la demande augmente de façon sensible, équation qui n'est pas impossible à résoudre.

Si le dispositif présenté ici a été conçu à l'origine pour répondre aux demandes individuelles du public, il sera de plus en plus **sollicité par des acteurs économiques** (entreprises, fédérations professionnelles, collectivités locales, etc.). Sera-t-il en capacité de répondre à ces sollicitations collectives ? Comment peut-il s'organiser pour cette évolution naturelle ? Nous faisons confiance à l'intelligence collective qui s'est manifestée depuis trois ans en région pour faire face à ces nouveaux enjeux.

Par ailleurs, il faut souligner combien le pilotage d'un tel dispositif relève, à tous niveaux, selon l'heureuse formule de Louis Dubouchet et Gilbert Berlioz, d'une "**gouvernance complexe**" qui suppose une volonté politique, un coût et un fort investissement dans le temps. La VAE est porteuse d'enjeux suffisamment mobilisateurs pour avoir bénéficié, lors de son lancement, de ces ingrédients, les acteurs de terrain y ont vu le moyen de faire avancer concrètement l'idée de la "formation tout au long de la vie". Cette belle ambition doit être soutenue dans la durée.

Une grande partie du succès rencontré revient à la qualité de l'animation régionale assurée par les **têtes de réseau**¹⁵ qui ont su répondre au quotidien aux problématiques évoquées par les praticiens, entretenir une dynamique de réseau, faire preuve de créativité afin de construire des ressources *ad hoc*. La **mise en commun** de ces réponses construites localement grâce aux forums de discussions, aux espaces collaboratifs, aux séminaires nationaux réguliers et aux groupes de travail



14

C'est ce que réclament les usagers à travers une demande d'outils concrets, de contacts, de bancs d'essai professionnels. Cf. *Parole d'usagers*, étude de Nord-Pas-de-Calais commanditée au cabinet Copas, rapport final, août 2005.

15

Les Cris (cellules régionales inter services d'information conseil en VAE).

16

Souligné par l'Igas dans son rapport sur la VAE, paru en juin 2005.

thématiques, est indéniablement un point fort du dispositif¹⁶. Elle a permis qu'une ingénierie en matière d'accompagnement des publics, de repérage des parcours professionnels soit maintenant disponible pour l'ensemble des partenaires concernés.

Les acteurs décisifs, à moyen terme, seront les **Régions**, en lien avec les **partenaires sociaux**, puisque la loi relative aux libertés et aux responsabilités locales d'août 2004 dans son article 8 confie aux Conseils régionaux la responsabilité de l'organisation du réseau sur leur territoire, donnant ainsi une sorte d'assise juridique au dispositif d'information conseil. Il devra évoluer en fonction des choix

politiques qui seront faits au sein du maillage des opérateurs de l'AIO.

Les conseillers en VAE ont accumulé depuis deux ans un matériel riche sur les demandeurs de VAE, leurs cursus professionnels, enjeux et gains sociaux anticipés à certains moments clefs de leurs itinéraires professionnels. Ce savoir est, pour le moment, largement invisible, car sous-exploité. Il constitue cependant un réservoir important qui devrait interpeller les théories actuelles de l'orientation professionnelle, alimenter la recherche, la pratique du conseil professionnel et aussi les choix politiques dans une perspective d'orientation professionnelle tout au long de la vie qui

ne soit pas seulement un mot d'ordre.

Nous souhaitons que ces quelques considérations incitent les professionnels à **relever le défi** afin de rendre lisibles les trajectoires des adultes, histoires de vie professionnelle toujours singulières, qu'il faut situer dans un contexte économique, social et culturel daté, ainsi que dans une histoire collective ; relever le défi, également, pour apporter des témoignages concrets, montrer l'expertise liée à leur métier et, qui sait, peut-être ainsi le faire reconnaître.

Le *challenge* en vaut la peine.

Sylvie Boursier
et André Chauvet

Références bibliographiques et documentaires

- ▶ **Validation des acquis de l'expérience, mode d'emploi.** Septembre 2005, édité par le Centre Inffo sous la coordination de Françoise Leplâtre. Commanditaire, DGEFP.
- ▶ **La VAE dans les entreprises. Actualité de la formation permanente** n° 195. Centre Inffo.
- ▶ **Aide à l'orientation : le point de vue des usagers.** Rapport final d'une étude commanditée par la DRTEFP Nord-Pas-de-Calais au cabinet Copas. Août 2005.
- ▶ **Validation des acquis de l'expérience : du droit individuel à l'atout collectif.** Rapport Igas n° 2005067. Juin 2005. Publié à la Documentation française.
- ▶ **Circulaire DGEFP n° 2002/24** du 23 avril 2002 sur la mise en place du service d'information conseil en VAE.
- ▶ **Évaluation du dispositif d'information conseil en VAE.** Louis Dubouchet et Gilbert Berlioz, Rapport final de l'étude commanditée par la DGEFP. Février 2005.
- ▶ **Identification des pratiques de prescription des prestations d'orientation.** Rapport final d'une étude commanditée par la DRTEFP Nord-Pas-de-Calais au cabinet Amnyos. Octobre 2004.
- ▶ **Pour une politique régionale coordonnée d'accueil, d'information et d'orientation.** Rapport du Comité de coordination des programmes régionaux d'apprentissage, sous la présidence de Régis Régnault (CGT). Janvier 2004.
- ▶ **Bilans de compétences et bilans de compétences approfondis.** Y. Clot et B. Prot (Cnam), Rapport d'étude Dares. 2004.
- ▶ **La validation des acquis de l'expérience.** Rapport du Haut comité éducation emploi, coordonné par C. Labruyère et J. Rose (Céreq). 2004.
- ▶ **Identification des prestations au regard du processus d'orientation.** Rapport final d'une étude commanditée par la DRTEFP Nord-Pas-de-Calais au cabinet Amnyos. Juin 2003.
- ▶ **La fonction conseil en validation des acquis de l'expérience.** André Chauvet, rapport final de l'étude commanditée par la DGEFP au cabinet Grand format. Mars 2002.
- ▶ **Construire des parcours : l'accès à la certification avec la VAE.** Sylvie Boursier. *Actualité de la formation permanente* n° 190, 2004.
- ▶ **Des lieux d'information dédiés à la VAE.** Sylvie Boursier. *Actualité de la formation permanente* n° 182, 2003.
- ▶ **La VAE, une nouvelle voie pour l'orientation professionnelle ?** Sylvie Boursier, revue *Pour "L'orientation en réorientation"*, septembre 2004.
- ▶ **Pour une conception expérientielle et opportuniste de l'orientation professionnelle.** Sylvie Boursier, revue *L'orientation scolaire et professionnelle*, numéro hors-série, 2001.
- ▶ **L'orientation a-t-elle encore un sens ?** Sylvie Boursier, *Cahiers Binet-Simon* n° 656-657. 1998.
- ▶ **L'orientation éducative a-t-elle un sens ?** Sylvie Boursier, éditions Entente. 1993 (épuisé).
- ▶ **Les paradoxes de l'orientation ou l'art de naviguer sans carte et sans balise.** Vincent Merle, revue *Éducation permanente*, septembre 1991.
- ▶ **L'orientation éducative des adultes.** Sylvie Boursier, éditions Entente, 1989 (épuisé).