

Journées d'information et d'échanges de pratiques pour les Conseils régionaux

Informé, conseiller, suivre : comment les régions sécurisent les parcours VAE ?

Lyon, 13 et 14 septembre 2012



Journées animées par Maryline GESBERT, Responsable du service Observatoires, Centre Inffo

De quoi parle-t-on ?

En 2002, la loi de modernisation sociale a introduit le droit individuel à la validation des acquis de l'expérience (VAE) et en 2004, les Régions se sont vu confier la responsabilité d'organiser l'information-conseil en VAE dans le cadre de la loi sur les responsabilités et les libertés locales.

L'étape d'information-conseil est essentielle pour l'ensemble de la démarche de VAE, car elle permet au candidat d'être informé sur la procédure à suivre, les différentes étapes et leurs contraintes, de valider son projet professionnel, de choisir une certification pertinente au regard à la fois de son expérience et des perspectives territoriales d'emploi, et de disposer des contacts nécessaires à la poursuite de la démarche.

Cette étape constitue un des principaux leviers de développement de la VAE notamment parce qu'elle permet de lutter contre les abandons en cours de parcours, mais aussi d'optimiser les chances de réussite du parcours.

Pour certains publics les plus éloignés de l'emploi, l'appui et le conseil proposés pourraient être renforcés par une assistance mise en œuvre tout au long du parcours, afin de mieux sécuriser la démarche. Il s'agirait de développer une prise en charge globale de la personne et d'assurer une meilleure coordination entre les différents acteurs et étapes du parcours.

Ainsi, certaines Régions commencent à réfléchir aujourd'hui, à la plus-value d'une mission d'assistance renforcée pour développer et faciliter les démarches de VAE et étudient les modalités de mise en œuvre envisageables pour cette mission, pour les publics de leur ressort.

Ces problématiques posent au préalable un certain nombre de questionnements : quel est le maillage territorial pertinent ? Quels sont les professionnels les mieux à même de rendre ce service ? Comment garantir la qualité de ce dispositif ? Comment assurer la nécessaire coordination entre les différents acteurs/étapes ? Quelle mutualisation possible des pratiques et des outils ? Comment mobiliser les différents publics ? Quel suivi et quelle traçabilité des parcours ?

Le mot de l'élu de la Région

M. Philippe MEIRIEU, vice-président à la formation tout au long de la vie en charge de la formation professionnelle tout au long de la vie, Région Rhône-Alpes

La VAE constitue un changement de paradigme par rapport aux outils traditionnels de l'éducation qui procèdent plus de la sélection par l'échec. La VAE permet de construire un parcours fondé sur la réussite. Trois problèmes restent à résoudre : le premier est l'inversion de l'administration de la preuve dans la VAE. Nous ne savons pas si le fait de savoir faire quelque chose équivaut à savoir l'expliquer. Les institutions ne connaissent que le savoir déclaratif. En matière de VAE, on sait bien que les deux savoirs sont différents.

Les personnes engagées dans une VAE rencontrent un problème, comme si le passage du faire au dire relevait du paradigme de la traduction, comme si on traduisait d'une langue à une autre.

Le savoir se traduit dans un autre langage. Savoir dire et savoir faire n'est pas la même chose. La VAE est plus une démarche de formation qu'une démarche de traduction.

De plus, la VAE change assez radicalement. Ce sont les compétences professionnelles qui prennent le pas et à travers elles, on peut porter une mesure sur la qualité du jugement. L'expertise c'est l'action, la VAE réactive la difficulté à mesurer l'action.

Enfin, se pose la question de savoir si la professionnalité est référentielle. La VAE présuppose qu'une profession est la somme des compétences nécessaires pour l'exercer.

Le principe de la VAE est de découper, de segmenter. Jusqu'où peut-on découper ?

La VAE doit être conçue comme une démarche et non comme une mécanique.

La Région Rhône-Alpes est confrontée à cette problématique et à la sécurisation des parcours VAE. Elle mène une série d'actions pour la VAE à hauteur d'un million d'euros.

La Région réfléchit à la mise en place d'une fonction d'appui renforcé dans les parcours VAE. L'appui renforcé dans la VAE s'inscrit dans la question plus large de la lutte contre la rupture des parcours.

Sommaire

Intervention plénière

- L'information-conseil VAE en régions : fonctionnement et suivi

Les ateliers

- Informer, conseiller et suivre les publics en VAE en région Rhône-Alpes
- Publics fragiles et appui renforcé à la VAE : approches en région Midi-Pyrénées
 - Dispositif d'information-conseil VAE sur le territoire francilien
- Des ambassadeurs VAE en région Basse-Normandie pour une meilleure orientation

Conférence de synthèse

- 10 ans de pratiques d'information-conseil en VAE : apports et perspectives pour la construction d'offres de service d'information et de conseil tout au long de la vie

Intervention plénière

L'information-conseil VAE en régions : fonctionnement et suivi

Beaucoup d'initiatives sur la VAE ont été portées dans les territoires. Historiquement, explique **Mme Maryse DUBOIS, directrice de PRISME Limousin et représentante du réseau des Carif-Oref**, un accord de 2001 entre l'Etat et les Conseils régionaux du Limousin, d'Aquitaine et de Midi-Pyrénées a permis la mise en place de dix sites d'information, préfiguration des Points relais conseil (PRC) en VAE portés par les CIBC, le CIDFF, les Fongecif, afin de délivrer de façon neutre, de l'information-conseil et de procéder à l'accompagnement de 150 personnes sur la validation des acquis professionnels (VAP). Cette initiative fut validée en qualité d'expérimentation Péry.

La loi de modernisation sociale en 2002 a introduit le droit individuel à la VAE et une circulaire du 21 mars 2002 a repris le contenu de la charte d'expérimentation des trois régions et a généralisé le dispositif d'ensemble. Puis, la loi du 13 août 2004

relative aux libertés et responsabilités locales a prévu que les Régions contribuent à assurer l'assistance aux candidats à la VAE, mais aussi le financement du réseau des PRC en VAE.

Au niveau national, est géré le Répertoire national des certifications professionnelles (Rncp) qui donne la visibilité sur l'ensemble des diplômes. Les Carif-Oref développent alors Certif-info, base d'information qui retrace l'historique des diplômes et permet d'établir l'équivalence entre les anciens et nouveaux diplômes. Cette base présente l'information sur 17 602 diplômes à ce jour. Au niveau régional, les cellules régionales interservices (CRIS) ont été mises en place par l'Etat et les Régions en concertation avec leurs partenaires institutionnels certificateurs, en particulier.

En 2006, avec l'accord de l'ARF, de la DGEFP et des Direccte..., les Carif-Oref ont mis en place une compilation statistique exposée dans un tableau de bord VAE.

La VAE est un système très français dont le concept commence à intéresser en Europe. Aujourd'hui, l'association des Carif-Oref signe des conventions avec les Opca

et d'autres partenaires, dans lesquelles l'information et le développement de la VAE sont présents dans les attentes de chacun, vis-à-vis de la sécurisation des parcours professionnels.

S'agissant du tableau de bord VAE par région publié par le réseau des Carif-Oref, **M. Daniel SANCHEZ, chargé de projets VAE, du Crefor Haute-Normandie** indique que l'observatoire VAE en Haute-Normandie mis en place en 2008 et porté par le Crefor, récupère les données auprès des certificateurs et des Points relais conseil. Il alimente le CPRDF et le CCREFP. Les difficultés portent sur le fait de pouvoir travailler ensemble et de récupérer les données.

Entre les Carif-Oref, chaque région qui a un observatoire, alimente le tableau de bord. C'est un outil de consolidation pour les données des certificateurs. La comparaison entre régions est difficile car chacune a ses particularités.

Une seconde enquête plus qualitative en Haute-Normandie a démarré visant à mesurer l'impact de la VAE sur les parcours professionnels.

Atelier 1

Informier, conseiller et suivre les publics en VAE en région Rhône-Alpes

Le dispositif d'information conseil en Rhône-Alpes est soutenu par une politique régionale concertée, explique **Melle Laurence ACHDDOU du Conseil régional Rhône-Alpes**. La Région intervient aux étapes d'information-conseil d'accompagnement et de suivi post-VAE. Elle finance en outre, des projets collectifs de VAE à destination de publics cibles. Le PRAO intervient à l'étape d'information-conseil VAE, tandis que le Groupe technique VAE composé de l'Etat, de la Région, des certificateurs, des partenaires sociaux, et de la cellule ressources régionales VAE s'intéresse à toutes les étapes de la VAE et à leur articulation.

Les structures de l'information-conseil VAE en Rhône-Alpes sont les réseaux d'Accueil, d'Information et d'Orientation, membres du PRAO. Elles sont labellisées par l'Etat, la Région et les partenaires sociaux « Point Relais Information Conseil » (PRIC). À cette fin, elles doivent respecter un cahier des charges dont les principes sont la neutralité de l'information-conseil, l'accueil de tous les publics, la prise en compte du contexte extraprofessionnel de la VAE, un référent

VAE par structure, une professionnalisation permanente par le PRAO, la participation au travail mis en œuvre par la ZTEF en matière d'échanges de pratiques, et le travail en partenariat avec les autres acteurs de l'information-conseil.

On compte 103 PRIC qui assurent tous du conseil en VAE. Les PRIC délivrent des informations collectives et des conseils individualisés VAE à tout public. Les personnes conseillées sont suivies dans une période de un à six mois après le conseil. Une partie de ces conseils est financée par la Région : pour un public considéré comme « prioritaire » (Demandeurs d'Emploi, travailleurs handicapés et saisonniers), à hauteur de 50 euros/heure, pour une à trois heures de conseil.

25 PRIC sur les 103 assurent aussi de l'animation territoriale VAE sur leur territoire (ZTEF). Une structure unique par ZTEF avec un animateur territorial, interlocuteur privilégié du PRAO, coordonne l'activité des PRIC de son territoire et favorise l'échange de pratiques entre pairs. L'animation territoriale VAE est financée intégralement par la Région.

Couverture territoriale complète, service mis en place en proximité des citoyens, coopération inter-réseaux (diversité des structures, organisation territoriale)

sont les points forts de ce dispositif. L'animation territoriale VAE est un gage de coopération sur les territoires entre les conseillers VAE, les animateurs et les acteurs de la VAE, ainsi qu'avec les autres acteurs économiques et AIO. Le dispositif s'appuie aussi sur l'émergence, puis le développement de projets collectifs de VAE portés par des animateurs VAE. La labellisation PRIC et le cahier des charges garantissent un socle commun et minimum de qualité du service.

La professionnalisation des acteurs du conseil et de l'animation en VAE (cellule ressource VAE) est facilitée par la mise en réseau des acteurs.

En revanche, un nombre trop important de structures, au regard du nombre de conseils réalisés, un service rendu de qualité variée, en fonction de l'implication des structures sur la VAE et des professionnels sont des points à améliorer. De plus, la labellisation est vécue comme un processus lourd par les acteurs, même si elle constitue une reconnaissance régionale de leur compétence sur le dispositif.

Il est également constaté un manque de temps des professionnels pour se consacrer à la VAE (freins émanant de leurs structures) et une absence de suivi des personnes, une fois le conseil réalisé.



Atelier 2

Publics fragiles et appui renforcé à la VAE : approches en région Midi-Pyrénées

M. Philippe RAUCH du Conseil régional Midi-Pyrénées présente des mesures et une expérimentation mises en œuvre en Midi-Pyrénées en faveur des démarches de VAE de publics fragiles. Regroupées sous l'expression « appui renforcé », ces approches visent à favoriser l'accès à la démarche, et à soutenir le maintien dans la démarche une fois celle-ci engagée.

Côté info-conseil, en 2002, un réseau régional d'une vingtaine de structures a été mis en place (CIBC, points Pico, etc.) qui pilotaient une cinquantaine de sites financés jusqu'en 2011, en subvention. Le cahier des charges des PRC a été écrit dans le cadre d'un groupe de travail du PRDF, avec déjà un volet sur l'appui renforcé pour augmenter les chances de réussite des moins qualifiés. Les dispositifs d'appui renforcé ont été mis en place avec un cofinancement Etat-Région.

En 2011, le mode de financement a changé en application du Code des marchés publics. Le réseau se reconcentre autour des CIBC qui assurent le service PRC sur 41 sites. Le nouveau cahier des charges des PRC systématise un suivi pour tous les candidats tout au long de leur démarche, et amplifie l'appui renforcé pour les plus fragiles.

Parallèlement, une expérimentation « La VAE comme outil de lutte contre les inégalités pour les publics en insertion » a été menée dans le département des Hautes-Pyrénées, financée par la Région, l'UT de la Direccte, la Communauté urbaine du Grand Tarbes, le Conseil général... Les porteurs sont Atrium-FJT, foyer de jeunes travailleurs également organisme de formation et, le CIBC/PRC des Hautes-Pyrénées. Cela permet de combiner insertion et VAE. Cette expérimentation accompagnée par le consultant André Chauvet, a commencé courant 2010 et se termine fin 2012. Le financement se monte à 60 000 euros pour 34 candidats ; en 2012, un financement complémentaire est apporté pour modéliser l'opération et mener à terme les actions en cours. Elle repose sur la notion de référent unique d'un bout à l'autre de l'action. Elle couple une approche individuelle, qui permet la prise en compte du rythme et de la situation des candidats (prestations de suivi, de formation etc., très personnalisées), et une approche collective qui soutient la dynamique et la motivation (ateliers « compétences »). Elle s'appuie sur trois axes : axe 1, mobilisation d'un groupe de personnes fragilisées vers l'engagement dans une démarche VAE ; Axe 2 : mobilisation d'un groupe de professionnels de l'insertion dans la construction d'outils favorisant l'introduction de la VAE dans les parcours ; Axe 3 : coordination avec les organismes certificateurs accompagnateurs (livret 2). Cette expérimentation a deux vertus : soutenir les candidats, mais aussi changer les pratiques et les représentations des professionnels.

Dans le cadre du CPRDF et d'un comité régional de pilotage de la VAE, cette expérimentation sera mise à l'ordre du jour, pour voir comment elle peut être transférée. Deux pistes principales : côté public, mieux définir l'appui renforcé tout en gardant la souplesse nécessaire à sa personnalisation et en y incluant une préparation à la recevabilité, premier obstacle à franchir pour les candidats ; côté professionnels, créer sur d'autres territoires des collectifs d'acteurs qui reprennent les principes de l'expérimentation.

Atelier 3

Dispositif d'information-conseil VAE sur le territoire francilien

Selon Mme Anne-Marie TOUTAIN du Conseil régional Ile-de-France, parler de sécurisation nécessite de parler d'obstacles et d'atouts. Certains obstacles sont spécifiques au parcours de la personne. Les moyens d'action sont limités. D'autres obstacles sont systémiques et peuvent être réduits. L'idée est de créer une lisibilité de l'offre de formation.

La Région Ile-de-France a mis en place une procédure d'information-conseil sur la base de la circulaire DGEFP de 2002. Un réseau d'antennes avec des conseillers a été créé. L'Etat, la Région et le FSE ont financé sept antennes par le biais de la subvention. Ce réseau reposait sur un réseau de certificateurs. Ces antennes délivraient du conseil et de l'information en VAE.

En 2008, la Région a passé le programme de l'information-conseil en marchés publics, ne permettant plus de couvrir la richesse de l'information-conseil mais formalisant la commande régionale. Une commande de 10 500 prestations d'1h30 pour tout public a été passée, avec pour objectif d'informer le plus exhaustivement possible.

Un nouveau marché a été conclu en 2012 visant à sécuriser le parcours en amont de la démarche. La sécurisation amont s'appuie sur des professionnels qui informent et conseillent sur la VAE. Le programme de professionnalisation développé par le Carif Ile-de-France est de 15 jours par an pour les conseillers et assistants des antennes. Il permet un meilleur maillage du territoire, et une implantation des lieux d'accueil pour favoriser la circulation de l'information et du public.

Ce dispositif sécurise les parcours quand il est identifié : ainsi l'implantation territoriale s'étend mais reste limitée, la diffusion de l'information est variable au sein des structures d'AIO et la communication en amont est coûteuse et complexe.

La Région Île-de-France porte un second dispositif, le chéquier VAE pour les demandeurs d'emploi, qui sécurise le financement de l'accompagnement et la suite du parcours. Créé en 2004, il est dédié à 95 % à l'accompagnement. En 2009, le référencement des organismes d'accompagnement a été mis en place. Le chéquier a trois volets dont un accompagnement à destination unique des demandeurs d'emploi, le référencement régional des organismes de formation d'accompagnement et un référent unique pendant tout l'accompagnement pour une durée de 10 à 20 heures. Le montant du plafond pour les organismes référencés est de 700 euros.

Une délibération du Conseil régional du 15 février 2012 prévoit une prestation d'accompagnement complémentaire pour les personnes sans certification et une prestation post-jury. Pôle emploi finance des frais annexes : frais d'inscription, de passage devant le jury de déplacement...

Aujourd'hui, la Région Île-de-France réfléchit à un référent unique sur l'ensemble du parcours.

Animation des ateliers

Merci à Mlle Laurence ACHDDOU du Conseil régional Rhône-Alpes, M. Philippe RAUCH du Conseil régional Midi-Pyrénées, à Mme Anne-Marie TOUTAIN du Conseil régional Ile-de-France, et à Mme Elise LEFEBVRES du Conseil régional Basse-Normandie.

Atelier 4

Des ambassadeurs VAE en région Basse-Normandie pour une meilleure orientation

La Région Basse-Normandie a mis en place le réseau « Ambassadeurs métier-formation-VAE ». Le réseau des ambassadeurs est parti de l'idée de l'importance du témoignage de la personne expérimentée, explique Mme Elise LEFEBVRES du Conseil régional Basse-Normandie.

Ce réseau est constitué de professionnels et de personnes en formation ou ayant un parcours réussi de VAE qui témoignent de leur expérience. Ce projet partenarial s'inscrit désormais dans les orientations du CPRDF et des conventions d'objectifs signés avec les branches. La Région s'est appuyée sur les contrats d'objectifs pour trouver les ambassadeurs.

Une charte a été élaborée pour les ambassadeurs métiers, qui définit des critères et les attentes vis-à-vis de l'ambassadeur. Elle vise tout public et il n'y a pas de prescription. Cela concerne 400 personnes.

On note trois types d'ambassadeurs : métiers, formation, VAE. Les ambassadeurs VAE sont en place depuis début 2012. Ils travaillent avec les 14 Points relais conseil (PRC) en Basse-Normandie, les valideurs de l'Etat et les accompagnateurs.

L'ambassadeur VAE est celui qui a fait une VAE réussie, qui a obtenu une certification... c'est une personne en activité. Il peut intervenir pour tout public, à tout moment. Les ambassadeurs VAE peuvent être contactés par mail ou téléphone via le site <http://ambassadeurs.region-basse-normandie.fr>

Aujourd'hui, on compte 15 ambassadeurs VAE. La demande est forte dans le secteur sanitaire et social. Tous les valideurs participent pour renouveler ce réseau.

Ce projet qui avait été retenu en 2009 dans le cadre d'un appel à projets du Haut-Commissariat à la jeunesse entre dans une seconde phase d'actualisation avec la mise à jour du réseau.

Dans la subvention obtenue par la Région pour cette expérimentation, un budget de 20 000 euros a été alloué pour la plateforme ambassadeurs.

Le Conseil régional veut faire un bilan de cette expérimentation par enquête auprès des ambassadeurs et des bénéficiaires. Se pose le problème de traçabilité, notamment concernant les échanges téléphoniques et l'accueil physique. Seules peuvent être comptées les connexions sur la plateforme et pris en compte le retour des AIO.

Toutefois, ce dispositif contribue à valoriser les parcours positifs et les ambassadeurs VAE développent des compétences. Les témoignages des ambassadeurs sont une aide à la décision pour le candidat potentiel à la VAE. Pour être pérennisé, ce réseau devra être mis à jour deux fois par an, actualisé et animé.

Conférence de synthèse

10 ans de pratiques d'information-conseil en VAE : apports et perspectives pour la construction d'offres de service d'information et de conseil tout au long de la vie

En 2001, une étude préfigurative avait été confiée par la DGEFP à André CHAUVET, directeur d'André Chauvet Conseil sur la mise en œuvre d'un service d'information-conseil en VAE. Fallait-il envisager un service exclusivement centré VAE ou imaginer un service plus large, autour d'un conseil aux transitions professionnelles tout au long de la vie ?

Il s'agissait également de passer d'une logique de prestations à une logique de services centré sur les besoins des usagers. Dès le départ, s'est posée la question de la professionnalisation des intervenants, de l'homogénéité et de la qualité du service, d'où l'élaboration d'une charte des Points relais conseil VAE.

Car, la VAE introduisait plusieurs changements fondamentaux avec l'accès à l'intégralité de la certification, des modalités d'évaluation originales et spécifiques, la référence à l'expérience singulière, la conception et le développement de nouveaux services dédiés fondés sur des principes de délivrance (charte) et la construction d'une organisation régionale inter-réseaux.

Avec l'amplification de la crise, le nombre de transitions professionnelles au cours de la vie augmente. Faire parler et argumenter son expérience est devenu un enjeu social majeur pour chacun dans une perspective de sécurisation des parcours. Il est nécessaire d'élaborer en permanence des stratégies et la VAE, parce qu'elle facilite la capitalisation de l'expérience, et est d'une grande utilité. Mais, il s'avère nécessaire d'aider le candidat à la VAE à s'approprier l'information, à s'outiller pour mieux appréhender ce qu'on attend de lui. Donner de l'information ne suffit pas à l'aider à décider, à s'engager ou non dans la démarche. C'est toute la question de l'appropriation de cette information qui est posée. Le service mis en œuvre doit donc s'intéresser à la façon dont la personne saisit les ressources mises à sa disposition. C'est toute la différence entre délivrer des informations et faciliter son appropriation et sa mise en œuvre dans une stratégie singulière.

L'hypothèse VAE amène le public à gérer la complexité, à prendre des décisions avec une part de risque, à intégrer la démarche dans un scénario mobilisateur et crédible, à prendre en compte les temps immédiats et différés, à organiser matériellement le processus sur la durée et persévérer sans garantie de résultat. En ce sens, c'est une démarche vraiment apprenante. Le service information-conseil est essentiel. Les informations d'usage sont les plus importantes, car les plus difficilement accessibles. L'enjeu se porte donc sur la qualité des sources et sur l'aide aux personnes pour qu'elles puissent les utiliser. Tous ces facteurs ont des impacts sur le service d'information-conseil et sur les stratégies des publics.

Par ailleurs, à l'ère du décrochage et du zapping, la VAE permet à la personne qui s'engage de faire l'expérience de la persévérance et du risque. C'est une ressource importante à un moment où les trajectoires se complexifient et les incertitudes augmentent.

Remerciements

Merci à Melle Laurence ACHDDOU, chargée de mission VAE et à Mme Chantal BUNUEL DELARCHE, directrice de la formation continue du Conseil régional de Rhône-Alpes pour avoir mobilisé leurs partenaires et leurs collègues de la Région et pour avoir participé activement à l'élaboration de cette journée, qui a accueilli 32 participants venant de 8 Régions.

Pour en savoir plus sur cette journée...

Retrouvez le programme, le dossier documentaire, les supports pédagogiques sur :

www.regions-et-formation.fr

www.cnfpt.fr, rubrique un agent - Se former tout au long de la vie

Rédaction : Centre Info

Maquette

Rédacteur-réviseur

Relecture : CNFPT

Impression

Nathalie Legoupil

Claudie Carpentier, Bettina Pedro

Abdoulaye Faye

Patrick Magnier

Centre Info