

**EVALUATION DU DISPOSITIF EXPERIMENTAL
DE VALIDATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES**

RAPPORT FINAL

SYNTHESE

JUIN 2000

REMERCIEMENTS

Mener à bien l'évaluation de la réalisation de la seconde expérimentation conduite par la DGEFP pour reconnaître les compétences professionnelles acquises par l'expérience reposait en large partie sur la volonté de coopération des principaux acteurs impliqués dans la définition comme dans la conduite et dans la réalisation du dispositif mis en place.

Nous avons pu bénéficier de la part des acteurs rencontrés (environ une centaine) d'une entière collaboration et d'une participation sans réticence.

Que tous ceux qui nous ont accueillis et qui ont contribué par leurs interventions, par les documents remis, par leurs suggestions, soient ici remerciés.

PREAMBULE

La décision qui vient d'être prise par les principaux Ministères concernés d'étendre la possibilité de valider les acquis de l'expérience à l'ensemble des diplômes et titres avec la perspective d'insertion de plusieurs articles dans la loi de modernisation sociale qui sera discutée en principe au printemps prochain au Parlement, déplace quelque peu l'axe de l'évaluation de l'expérimentation des CCP. Il ne s'agit plus seulement d'apporter des éléments d'information et d'aide à la décision aux acteurs décisionnels sur l'opportunité ou non de généraliser le dispositif CCP. Il s'agit plutôt de dire quelles conditions il faut réunir pour que le dispositif expérimenté serve à la finalisation de la démarche de validation des acquis de l'expérience qui est susceptible d'être mise en œuvre par le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité.

Nous avons choisi d'adopter tout au long de notre évaluation une démarche de participation et d'échange plus qu'une démarche de strict audit externe.

Ce rapport doit constituer une base de discussion pour le Groupe de pilotage, les représentants de ses diverses composantes et les principaux acteurs concernés. Pour faciliter le dialogue, il se présente pour la réunion du 4 Juillet sous une forme synthétique. Un rapport complet sera disponible fin juillet.

Ce rapport comprend six parties :

- 1 Les logiques en présence dans l'expérimentation des CCP ;
- 2 L'ingénierie du dispositif ;
- 3 Le fonctionnement concret de l'expérimentation ;
- 4 L'analyse des publics ;
- 5 Le coût d'un CCP ;
- 6 Des propositions en vue d'une généralisation.

1 LES LOGIQUES EN PRESENCE

L'expérimentation des CCP mobilise plusieurs catégories d'acteurs institutionnels qui affichent chacun leurs propres enjeux par rapport à l'existence et à la mise en place de ce dispositif et défendent leur conception de la place de la validation de l'expérience dans leur fonctionnement institutionnel. Cerner les positionnements des acteurs en présence est indispensable pour dire à quelles conditions la généralisation est réalisable.

Nous avons isolé trois catégories principales d'acteurs :

- * ceux que nous nommerons les « acteurs décisionnels », en particulier la DGEFP qui joue un rôle central dans la définition et la mise en œuvre de ce dispositif ;
- * les partenaires sociaux ;
- * les acteurs de la mise en œuvre que sont l'ANPE, l'AFPA et les Services déconcentrés du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité.

1.1. LES ACTEURS DECISIONNELS : LA DGEFP ET LE SECRETARIAT D'ETAT

Les composantes stratégiques de la deuxième expérimentation pour la DGEFP sont de plusieurs ordres :

- Construire un dispositif de validation des compétences professionnelles, pour les demandeurs d'emploi comme pour les salariés, en prenant appui sur les ressources internes portées par l'ANPE, l'AFPA et les Services déconcentrés du MES.
- Se positionner sur ce champ en adoptant une démarche spécifique, identifiable et complémentaire par rapport aux autres. (loi de 1992, ACFI, MEDEF). L'orientation affichée est la certification de la compétence professionnelle.

- Cette orientation traduit un net infléchissement par rapport aux objectifs de la première expérimentation qui visait à rechercher les conditions et critères d'accréditation de structures autonomes de certification des compétences professionnelles.
- Le dispositif de certification de l'expérience à l'aide des titres du MES s'inscrit dans la démarche annoncée par les textes en discussion susceptibles d'être intégrés au projet de loi de modernisation sociale et portant sur la généralisation de la validation des acquis de l'expérience et sur l'évolution de la certification professionnelle.

La position de la DGEFP dans le dispositif n'est pas aisée. La conception et la conduite de ce dispositif est en permanence interrogée et perturbée dans son déroulement par l'échelon politique. La question de la reconnaissance de l'expérience, en même temps qu'elle fait l'objet d'une expérimentation, est au cœur des discussions du Secrétariat d'Etat et du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité avec les partenaires sociaux et les autres Ministères. Les débats au sein du Comité de pilotage de l'expérimentation en sont le reflet. La DGEFP est sous la pression des partenaires sociaux qui interviennent en permanence sur l'ensemble des composantes de l'expérimentation. Elle a à prendre en compte leurs préoccupations pour donner toutes ses chances à l'expérimentation, ce qui peut avoir pour effet de la ralentir ou d'en réduire la portée par rapport aux objectifs énoncés. Elle a aussi à concilier les approches non nécessairement convergentes sur l'ensemble des composantes du dispositif des acteurs internes concernés (l'AFPA, l'ANPE et les Directions du Travail).

1.2. LES PARTENAIRES SOCIAUX

Les partenaires sociaux sont unanimes pour reconnaître l'intérêt de cette expérimentation. Mais leurs positions sur les dimensions de l'expérimentation sont guidées par trois principes qui tantôt réunissent, tantôt séparent organisations professionnelles et syndicales.

Le **premier principe** est le respect des procédures de consultation des partenaires sur les titres e certificats, sur les conséquence de la mise en œuvre des CCP en terme de certification et au-delà en terme de qualification. En particulier ils demandent pour que les CCP soient, comme les titres auxquels ils sont articulés, validés par les Commissions Professionnelles Consultatives. Les organisations syndicales insistent sur l'intégration des CCP dans les titres, sur la possibilité de capitalisation en vue d'obtenir un titre et résistent, pour certains, à une perspective d'existence autonome des CCP.

Le **second principe** affirmé et réaffirmé est celui de la séparation entre la formation et la validation. Les partenaires sociaux défendent avec persévérance l'idée que, s'agissant de diplômes professionnels, la validation doit être faite pas des « professionnels », jugés plus à même de vérifier le niveau de compétence professionnelle atteint par le candidat.

Le **troisième principe** est affirmé par la demande de mise en place d'un dispositif d'accompagnement des candidats en amont comme en aval pour favoriser leur parcours de qualification.

1.3. LES ACTEURS EN CHARGE DE LA MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF

L'ANPE

L'ANPE se présente comme un partenaire pleinement engagé dans l'expérimentation et attaché à sa réussite, mais souhaite organiser son intervention en tenant compte des missions spécifiques qui lui sont confiées, de ses outils et références, et en prenant appui sur les compétences effectives de ses personnels. La prestation qu'on lui demande de fournir doit pouvoir s'intégrer parmi ses autres prestations et compléter ainsi l'offre d'évaluation et d'orientation en faveur des demandeurs d'emploi. Les CCP rencontrent l'intérêt des conseillers des ANPE, ils en ont une vision positive car ils estiment qu'ils peuvent valoriser les compétences des demandeurs d'emploi.

Mais pour les responsables de l'ANPE, les CCP n'auront de véritable intérêt que le jour où ils auront un vrai statut, pourront être identifiés et reconnus en tant que tels. C'est sur ce point que réside pour eux l'intérêt de l'expérimentation et sa véritable nouveauté, sa valeur ajoutée par rapport aux outils qui existent déjà tant à l'AFPA qu'à l'ANPE. L'idéal serait qu'il y ait un dispositif permanent de certification et qu'il soit possible de faire des propositions de validation de l'expérience acquise dès qu'un demandeur d'emploi s'inscrit à l'ANPE¹. Les CCP constituent un atout pour valoriser les compétences que les demandeurs d'emploi ont acquises et qui ne sont pas reconnues et ils constituent pour l'ANPE un moyen de faire face rapidement à des pénuries de main-d'œuvre dans certains secteurs, à des offres d'emploi non satisfaites par manque de candidats adaptés, à condition toutefois de rester prudent dans la définition de la « hauteur de la marche », pour éviter de rejeter de nouveau les populations faiblement qualifiées ou non diplômées.

L'ANPE souhaite le rapprochement entre le ROME et le REAC que ses responsables considèrent comme une condition fondamentale pour faciliter le travail des professionnels des deux institutions auprès des mêmes publics de demandeurs d'emploi et pour donner des repères identiques à ces demandeurs d'emploi afin qu'ils puissent les valoriser auprès des employeurs potentiels. Pour la deuxième expérimentation, la référence aux REAC pose problème, c'est pourquoi l'ANPE a milité pour le rapprochement. Mais l'énergie et le temps déployés pour élaborer des correspondances ROME-REAC aboutissant à des résultats souvent insatisfaisants et approximatifs ne plaident pas pour la généralisation d'une telle procédure. C'est pour cela que l'ANPE a préconisé une élaboration menée en commun par les deux institutions de nouveaux référentiels décrivant l'emploi, les activités et les compétences selon un « socle minimum commun partagé ». Cela a débouché sur l'expérimentation d'une maquette commune et la mise en place de cinq groupes de travail mixtes sur cinq métiers qui fonctionneront d'avril à décembre 2000.

¹ Compte rendu du Comité de pilotage du 11 Février 1999 p.3

L'AFPA

La démarche et le positionnement de l'AFPA s'inscrivent dans une double logique :

- l'une institutionnelle, correspondant à la « commande » qui lui est passée par son Ministère de tutelle.
- l'autre portée par les acteurs de terrain, qui défendent à des degrés divers une « culture AFPA », défendent une certaine éthique de la relation à l'individu, au « bénéficiaire » comme personne pour reprendre la terminologie en vigueur, défendent une certaine idée de la certification, du niveau d'exigence qu'elle comporte et de la façon de l'obtenir et au-delà de sa valeur sociale.

Elaborer cette prestation originale impose à l'AFPA d'articuler une commande émanant de sa tutelle, une mode d'organisation de la production pédagogique et de la prise en charge du bénéficiaire, une ressource humaine et des prestations relativement stabilisées.

On a essayé au cours des entretiens d'identifier les principes sur lesquelles s'appuient les acteurs de l'AFPA, notamment les acteurs de terrain qui se situent au plus près de l'expérimentation. On en a relevé quatre :

- la construction d'une démarche appuyée sur la formation et sur la certification ;
- une définition des emplois qui certes tiennent compte de l'évolution des métiers, mais qui ne soit pas en lien trop étroit avec des emplois ciblés, d'où une certaine réticence par rapport à certaines expérimentations avec des entreprises qui déboucheraient sur des métiers « ad hoc » ;
- une démarche de formation professionnelle appuyée sur une formation de base qui garantisse une certaine pérennité dans la qualification atteinte, une insertion ou une réinsertion professionnelle durable et une évolution professionnelle ;
- la préoccupation du « bénéficiaire ».

Des différences de conception et de positionnement apparaissent cependant entre les « formateurs » intervenant dans les Départements industrie et BTP et ceux intervenant dans le secteur tertiaire. Ces derniers sont en effet confrontés à une évolution forte des métiers, à des redéfinitions régulières des contours des activités, à l'apparition de nouveaux métiers. Cette absence de stabilité combinée à leur souci de répondre à la demande exprimée est relativement déstabilisante, mais en même temps riche d'innovations et propice à l'accompagnement du changement.

2 L'INGENIERIE DU DISPOSITIF

Une remarque préalable, l'expérimentation a donné lieu à :

Un investissement important

L'AFPA a fourni un travail important en matière d'ingénierie pour instrumenter l'expérience. Certes cet investissement s'appuie sur les investissements déjà réalisés avec la mise en œuvre de la nouvelle ingénierie de formation, mais l'expérimentation a nécessité une production spécifique lourde, notamment pour instrumenter l'évaluation, de la part de la DEAT et des Départements Sectoriels.

Une avancée méthodologique dans la lecture de l'expérience

L'ingénierie développée dans le cadre de l'expérimentation, et surtout le travail de terrain des évaluateurs en liaison avec les ingénieurs de formation, constitue une avancée méthodologique réelle et originale dans le paysage français pour l'évaluation des compétences professionnelles en situation. Certes, on peut identifier certaines limites au dispositif d'évaluation, mais en tant que tel il constitue déjà un acquis collectif important et exemplaire, sur lequel il est possible d'asseoir et d'amplifier une procédure.

2.1. LA DEFINITION DES CCP

L'ingénierie du dispositif est aujourd'hui concentrée sur la définition des CCP dans les métiers retenus pour l'expérimentation et la construction du dispositif d'évaluation. Pour aborder la question de la définition des CCP, trois expressions ont progressivement constitué les éléments de langage commun que partagent les acteurs décisionnels pour leurs discussions : « la taille de la maille », « la hauteur de la marche » et « la bonne monnaie ». Ces expressions concentrent de façon imagée les difficultés que recèle la tentative de mise en œuvre d'une démarche alternative de reconnaissance des acquis parallèlement à la formation, qui tente de s'affranchir pour partie des références qui organisent traditionnellement en France les rapports entre formation et travail. Elles interrogent la pertinence des regroupements de compétences au travail proposés par les CCP de trois points de vue :

- leur rapport à un travail réel qui ne soit pas trop caricatural ;
- l'indication du niveau à atteindre, c'est à dire le type et la qualité des résultats que le candidat doit produire ;
- leur valeur sociale, leur reconnaissance sur le marché de l'emploi (« qualification, mobilité, employabilité »).

2.2.1. Une définition partagée

Concrètement le CCP atteste de la maîtrise d'une activité-type, ayant un sens par rapport à l'emploi, c'est à dire « un modèle significatif d'activités réelles repérées en

entreprise »². Le contenu d'une activité type est défini à partir de l'analyse de la nature des tâches à effectuer, des organisations du travail et du contexte économique de pérennisation et de développement possible de ces activités. Cinq critères ont été avancés pour la définir³ :

- elle doit être représentative du métier, constituer un noyau dur du métier, se suffire à elle-même;
- elle doit constituer une unité relativement autonome, isolable, ayant du sens, proposer des résultats mesurables en terme de produits et services et recueillir un certain consensus;
- elle ne doit pas être redondante d'autres activités;
- elle doit être transférable et donc être commune à plusieurs emplois d'une même filière ;
- elle doit correspondre à une partie d'emploi autonome, certains salariés ne peuvent exercer que cette activité dans l'organisation du travail dans laquelle ils sont insérés.

L'activité type est à la fois la résultante :

- d'un découpage opérationnel, rendant compte, au plus près, de l'activité,
- et d'une démarche de prise de distance avec le caractère immédiat de l'activité et un processus de généralisation, qui s'affranchit d'un contexte et d'une organisation,.

C'est un découpage :

- horizontal, identifiant les unités pertinentes d'un métier,
- vertical, hiérarchisant entre elles ces unités pertinentes.

2.2.2. Pas de modèle unique

Cependant, il n'existe pas de modèle unique, on observe des configurations de CCP presque spécifiques à chaque métier. Tout dépend de la façon dont les ingénieurs de formation, avec leurs interlocuteurs, ont décrit et découpé le métier qu'ils avaient à traiter (quelques exemples en Annexe 1).

D'une façon générale, on a identifié des différences sensibles de construction entre métiers du tertiaire et métiers du secondaire. Ces derniers, peu évolutifs dans leur structure, correspondent à des processus de production relativement stabilisés. Les métiers du tertiaire ont pour certains une part de stabilité, mais l'apparition de nouveaux métiers, quelquefois à la frontière entre le tertiaire et le secondaire, la « professionnalisation » progressive, recherchée ou non, d'activités simples ou non valorisées, le développement de nouvelles technologies dessinent un paysage très contrasté. Les métiers du tertiaire s'inscrivent souvent sur un continuum sans qu'il soit

² Compte rendu du Groupe technique du 25 Février 1999

³ Compte rendu du Groupe technique du 27 Janvier 1999

possible d'établir des séparations nettes entre plusieurs niveaux de qualification. Ils ont des contours mal définis. Les individus qui les occupent jouent un rôle important. Les contextes d'exercice sont très variés et il n'existe pas de représentation partagée ni de forte convergence des professionnels dans la définition de ces métiers émergents. Cela oblige, pensons-nous, à organiser la démarche de certification (et donc de validation) de façon beaucoup plus souple et plus réactive.

Ce qui pose à la fois :

- la question de la capacité des partenaires sociaux à intégrer ces nouveaux métiers dans leur champ de préoccupation, on sait qu'ils sont parfois réticents à admettre qu'il s'agit réellement de nouveaux métiers, tant qu'ils ne correspondent pas aux standards qui définissent les métiers traditionnels ;
- la question de la CTH qui a quelque difficulté à répondre rapidement aux dynamiques de création de titres par les organismes de formation et à accepter des métiers encore peu stabilisés, ne pouvant faire preuve de niveaux significatifs et réguliers d'insertion dans l'emploi.

L'hétérogénéité de construction des CCP selon les titres est également sensible par la façon dont ils sont reliés entre eux à l'intérieur d'un même titre. Il existe des titres où les CCP sont strictement horizontaux, et peuvent être acquis de façon indépendante, dans le désordre. D'autres en revanche sont organisés de façon hiérarchisés, et l'accès à certains CCP est conditionné par la possession de CCP constituant en quelque sorte des prérequis ou des niveaux de préqualification (Annexe 2)⁴.

L'analyse que nous avons menée sur six groupes de CCP, nous conduit à penser qu'une partie seulement de la démarche vers une identification de CCP rendant compte du travail et des contextes de mise en œuvre a été accompli. Mais les CCP et leur agencement restent, du fait de la volonté exprimée par les promoteurs de l'expérimentation de tirer la validation vers la certification, fortement dépendante de la définition des titres. On se situe plutôt dans une logique de découpage du titre en CCP, avec une réinterrogation initiale de l'activité type à l'aide des informations recueillies sur le terrain, auprès des professionnels.

L'expérimentation en cours est une expérimentation de démarches d'évaluation qui ne sont pas d'emblée familières aux « formateurs ». Les responsables de l'expérimentation ont décidé que l'évaluation se ferait en situation de travail, à partir des résultats observés, indépendamment de leur mode d'acquisition. Ils ont retenu deux modalités principales : la situation réelle pour les salariés, une situation de travail reconstituée pour les demandeurs d'emploi⁵. Cette évaluation est confiée en général à

⁴ Cette question fait débat. Deux thèses sont en présence. L'une considère que s'il existe bien un niveau de « pré-qualification » pourquoi ne pas le reconnaître comme tel. Valider ce premier niveau aurait pour avantage de permettre la valorisation de l'expérience acquise par des personnes considérées habituellement comme non-qualifiées ou sous-qualifiées. Cela reviendrait à identifier une qualification de niveau infra V si on se fie à la nomenclature classique. L'autre considère que ce niveau de pré-qualification est inséparable d'un premier niveau de qualification et qu'il n'y a donc pas lieu de l'identifier en tant que tel.

⁵ Compte-rendu du Groupe de pilotage, 13 Janvier 1999

un binôme associant un formateur AFPA intervenant dans la préparation du titre visé et un « professionnel d'entreprise ». Les attestations sont délivrées par la DDTEFP après validation des propositions des évaluateurs par un jury paritaire.

Les modalités d'évaluation adoptées reposent sur trois principes.

1 Ils doivent pouvoir attester, à partir de la production de preuves tangibles, que le candidat possède bien les compétences attendues par le CCP. Les modalités de production de preuves sont variables d'un métier à un autre, voire d'un CCP à l'autre. Elles sont toujours proposées en combinaison. Par exemple :

- * pour les CCP d'Agent de loisirs, l'évaluation repose sur une combinaison de trois épreuves (observation en situation de travail très courte, constitution d'un dossier de preuves comportant des pièces attestant d'une production , des comptes-rendus d'activité, etc., et un entretien) ;
- * pour les CCP Assistant de vie, la situation de travail est privilégiée, l'évaluation est complétée par un entretien pour éclairer des points particuliers de l'expérience du candidat ;
- * pour les CCP Agent de Médiation, Informations, Services, un ensemble complexe d'épreuves a été mise au point, plus ou moins spécifiques à chaque CCP composant le titre (deux situations de travail reconstituées : la première proposant une situation courante complétée par un commentaire oral destiné à justifier ou expliciter l'intervention, la seconde proposant une situation plus délicate -notamment d'urgence- suivie également d'un commentaire oral et un écrit pour présenter une situation réelle vécue, un entretien pour éclairer des points particuliers de l'expérience du candidat, ou pour présenter son entreprise et les missions qui lui ont été confiées, un dossier présentant son entreprise, sa structure, ses missions, le réseau que le candidat s'est constitué, une liste de personnes ressources auxquelles il peut faire appel, et une épreuve de groupe simulant une réunion) ;
- * pour les CCP Secrétaire Assistant(e) généraliste : une situation de travail reconstituée ou réelle, un dossier comprenant des attestations, des certificats, des publications, et un entretien ;
- * pour les CCP Agent de fabrication industrielle l'observation d'une situation de travail réelle ou reconstituée constitue la base de l'évaluation, un questionnaire « écrit et formalisé » est proposé en fin de situation pour valider les compétences non identifiées, il est complété par un entretien ;
- * pour les CCP Maçon, l'évaluation fait essentiellement appel à des situations de travail réelles ou reconstituées, elle est ponctuée par un entretien qui intervient pour compléter et pondérer l'observation.

Un travail complémentaire serait à réaliser pour analyser plus en profondeur la logique de combinaison des épreuves pour essayer de comprendre comment elles permettent aux évaluateurs de se forger progressivement une conviction sur la maîtrise ou non des compétences requises par le candidat.

2 Ils doivent pouvoir représenter une garantie vis à vis du jury et vis à vis du secteur professionnel. C'est ce qui justifie la présence des professionnels qui, selon les configurations d'évaluation adoptées, sont accompagnés ou non par un formateur. Cela pose plusieurs problèmes :

- * l'accès de professionnels appartenant à d'autres entreprises, quelquefois concurrentes, rencontre des réticences ;
- * la disponibilité : il est difficile de mobiliser pendant plusieurs heures des professionnels actifs dans leurs entreprises pour participer aux observations et aux délibérations, ce problème sera amplifié en cas de généralisation ;
- * dans les métiers en émergence, il n'est pas toujours aisé de trouver des professionnels parce que le champ n'est pas organisé et parce qu'il est difficile de trouver des professionnels « représentatifs »;
- * la vision du « métier ». Par exemple dans les métiers en émergence les professionnels n'ont pas souvent une vision claire ou globale des professionnalités et des compétences requises. Ils ne connaissent qu'une partie du champ et ont donc du mal à prendre position. Il en est de même dans les métiers en forte évolution, les professionnels en place ont parfois du mal à se situer par rapport aux nouvelles exigences des emplois (par exemple les secrétaires) ou à accepter certaines évolutions des emplois (par exemple les cuisiniers dans le cas de la restauration rapide). Les formateurs, par leur connaissance diversifiée du champ professionnel, acquise par des visites d'entreprises, des contacts avec les professionnels, ont souvent une perception plus générale du métier que n'a pas forcément un « professionnel » dont l'horizon est parfois limité aux frontières de son entreprise.

3 Ils doivent définir des règles d'accès et de participation qui garantissent une évaluation identique à l'ensemble des candidats. La définition d'un référentiel de validation a constitué une étape importante dans cette direction. La présence de « formateurs » constitue de notre point de vue la garantie d'une certaine continuité dans la décision, permet d'éviter des écarts trop importants liés à la personnalité ou à la conception de l'activité, de ce qui doit être rendu, du niveau de performance à atteindre, de tel ou tel professionnel.

2.2.3. La construction de la preuve

Dans une situation d'évaluation traditionnelle, on sait ce qu'on peut mesurer, car la formation en définit le contenu. Dans le cas de la validation de l'expérience, ce qui définit le contenu de l'évaluation, c'est le contenu du travail et la façon dont la personne s'acquitte des tâches qui lui sont confiées. Mais les expériences réelles sont variables à l'infini et la façon dont l'individu les maîtrise, les domine, en comprend l'organisation, est

également très variable. Comment donc se forger une conviction sur la maîtrise de compétences au travail ? Le choix qui a été fait de s'appuyer certes sur la situation de travail mais aussi sur d'autres épreuves ponctuelles renvoie à la volonté de construire un **faisceau de preuves** dont on va essayer de vérifier la convergence. Les évaluateurs constatent que la situation de travail réelle ou reconstituée ne permet pas de se forger une conviction définitive et de prendre une décision. Ils cherchent donc dans les entretiens, les questionnaires, les dossiers produits simultanément à identifier des compétences dont ils ne trouvent pas la trace dans l'activité observée et surtout ils tentent de vérifier comment le candidat articule effectivement sur le terrain ses différentes compétences et de vérifier quelle vision globale le candidat s'est construite de son activité et sa mise en référence avec le métier dans lequel s'inscrit le CCP.

Comment sortir d'un mode d'évaluation normé accompagnant une démarche de formation ? En un mot comment construire de nouvelles normes à la fois de représentation du résultat attendu et d'appréciation de ce qui est produit ou démontré ?

« Traditionnellement, rappelle A.M. Charraud, les preuves à constituer concernent trois grands registres :

- * la connaissance par le candidat des activités qu'il assume et de leur environnement ;
- * la capacité du candidat à réaliser ces activités dans un objectif préalablement défini ;
- * la manière dont il réalise ces activités selon les critères d'exigence déterminés⁶ ».

La démarche de production de la preuve est ici une démarche d'exécution in vivo d'une activité sous le regard de tiers, accompagnée par un ensemble d'éléments témoignant de ce que le candidat effectivement produit ou fait et préalablement réunies qui vont venir compléter cette démonstration.

Sur ce point crucial du dispositif, on enregistre une **première tension** :

- entre une approche qui prend appui sur une norme, qui est construite à partir d'une représentation d'un « métier-type », d'un « métier-moyen » et qui privilégie une représentation de l'activité telle qu'on peut l'observer dans une organisation classique,
- et une pratique, une expérience concrètes mises en œuvre par un individu, qui ne s'inscrivent pas nécessairement dans un métier précis (en effet certaines pratiques peuvent renvoyer à plusieurs métiers à la fois), qui sont dépendantes à la fois de l'organisation du travail de l'entreprise et de l'implication du salarié au travail.

Du coup, nous avons enregistré deux questions chez les évaluateurs.

Première question, faut-il privilégier le recours à la situation de travail réelle ou à la situation de travail reconstituée ? Dans le cas de la situation reconstituée, on se situe

⁶ op. cit.

au plus près de l'emploi type et les composantes de la situation de travail, le déroulement des activités peuvent être relativement pilotés en fonction des exigences du référentiel. On est aussi plus près d'une situation classique d'examen et à terme le risque peut être grand de réintroduire de façon subtile un examen professionnel. Dans le cas de situations de travail réelles, on se situe plus près du travail concret, mais avec des écarts quelquefois importants par rapport au référentiel liés au contexte et aux modalités et conditions de travail (l'activité réelle dans une entreprise donnée n'est pas complètement représentative du référentiel, toutes les compétences à évaluer n'apparaissent pas forcément dans le temps imparti pour l'évaluation), avec éventuellement des aléas à gérer au cours de l'épreuve, quelquefois des exigences affichées par l'entreprise, et forcément une certaine approximation par rapport au référentiel, dans la mesure où la situation ne permet pas toujours de vérifier un pourcentage significatif des compétences attendues. Cette situation renforce le rôle de l'évaluateur dont la marge de décision s'accroît sensiblement. Il doit avoir un certain recul par rapport à sa pratique et pouvoir mesurer la marge de manoeuvre dont il dispose pour ajuster le protocole d'évaluation aux réalités de l'entreprise, tout en respectant les exigences du référentiel. Cela oblige par ricochet l'institution à être prudente dans le choix des évaluateurs qu'elle fait et rigoureuse dans la formation préalable qu'elle leur donne.

Certains évaluateurs pensent que les situations réelles sont plus appropriées à certains métiers et les situations reconstituées plus pertinentes pour d'autres.

Deuxième question, faut-il chercher d'abord à valoriser l'individu et l'aider à « mettre en scène » son expérience et ses compétences ou s'en tenir à une évaluation impersonnelle ? Les compétences démontrées par les candidats à l'occasion de ces situations sont souvent plus riches que ce qui est strictement attendu, mais en même temps certaines de ces compétences ne font pas partie du référentiel. Or chaque individu se construit sa propre stratégie de conduite de l'action qui ne passe pas nécessairement par le cadre et les procédures définies par l'ingénierie. On a même pu voir, cas extrême, des candidats réussir un CCP alors qu'ils n'avaient aucune expérience du métier et de l'activité parce qu'ils avaient acquis dans d'autres métiers une dextérité, des modes opératoires qui pouvaient être ainsi réinvestis.

Seconde tension :

- entre des métiers relativement normés, stabilisés, pour lesquels, même en situation de travail réelle, on a toutes les chances de ne pas trop s'éloigner du référentiel,
- et des métiers en émergence, qui sont encore à définir, qui risquent de se recomposer plusieurs fois avant d'être relativement stabilisés (s'ils le sont un jour).

Troisième tension dans la façon de conduire l'évaluation sur le terrain :

- entre une application stricte des consignes et un suivi rigoureux du processus,
- et une certaine prise de liberté, tentant de prendre en compte les candidats tels qu'ils sont et tentant de résoudre les problèmes parfois rencontrés au niveau de la mise en

œuvre des procédures d'évaluation. On note ainsi chez beaucoup d'entre eux une volonté de s'inscrire dans une démarche positive, cherchant moins à « sanctionner » qu'à « accompagner un candidat vers un titre », de s'inscrire dans un processus de co-construction de la preuve avec le candidat comme avec l'entreprise.

Ces différentes tensions sont évidemment perçues par les pilotes de l'expérimentation et par l'ingénierie du dispositif. Pour le moment les tentatives pour surmonter ces tensions ont débouché :

- d'une part sur une diversification des épreuves tentant de faire converger plusieurs points de vue, plusieurs angles de vérification, sur l'organisation pour la plupart des titres d'une épreuve terminale, de synthèse, à laquelle doit se soumettre le candidat s'il désire, au-delà du succès aux différents CCP composant le titre, se le voir décerner.
- d'autre part sur une marge d'autonomie donnée aux évaluateurs sur le terrain pour apprécier avec les ingénieurs de formation et les jurys les compétences réelles portées par les candidats.

3 LE FONCTIONNEMENT CONCRET DU DISPOSITIF

3.1. UNE MOBILISATION REUSSIE

Il convient de souligner le travail important réalisé par les acteurs pour mener à bien cette deuxième expérimentation.

Une mobilisation d'acteurs

L'expérimentation repose sur quatre catégories d'acteurs : la DGEFP, l'ANPE, l'AFPA et les Directions du Travail, mais principalement sur les trois premiers car les DRTEFP et DDTEFP sont apparues, sauf dans quelques cas particuliers, en retrait dans cette phase de l'expérimentation. Nous avons pu mesurer à travers les réunions de travail auxquelles nous avons participé et les rencontres sur le terrain le degré d'engagement pour la réussite du projet des personnes sollicitées. L'expérimentation s'appuie en général sur des personnels motivés, voire passionnés par la démarche, qui y trouvent un intérêt personnel et qui y décèlent une source d'innovation et de développement. Cet intérêt se concrétise par un investissement fort dans l'action au profit de sa réussite et par la mobilisation de capacités de réactivité pour surmonter les difficultés rencontrées, les silences ou les oublis de la procédure. Cela n'exclut pas des débats parfois passionnés, des conceptions qui s'affrontent, des liaisons plus ou moins harmonieuses entre les différentes institutions, mais jamais au détriment de l'action.

Certains voient dans la démarche expérimentée une opportunité d'innovation pour les Centres AFPA ou les ALE et la perspective de nouvelles activités qu'ils sont prêts à prendre en charge si l'on fait appel à eux. Plus généralement, la plupart des acteurs de terrain identifient dans l'expérimentation la perspective d'une nouvelle prestation

positive pour les individus susceptible de favoriser leur évolution professionnelle ou de résoudre leurs problèmes d'emploi.

Un travail de formation des acteurs

La mise en œuvre du dispositif a nécessité une préparation spécifique pour les personnes en charge de l'évaluation sur le terrain. Elle a été assurée par les ingénieurs de formation, en particulier ceux en charge des référentiels de validation et a porté à la fois sur une présentation du cadre global de l'expérimentation et sur l'appropriation des outils d'évaluation mis au point par l'ingénierie. Chaque Département a eu carte blanche pour gérer son propre programme de formation des évaluateurs et des jurys. Par exemple pour le Département Tertiaire cela s'est concrétisé par un séminaire de deux jours en direction des relais territoriaux afin qu'ils démultiplient ensuite, dans leur secteur, la formation. Cette démarche a été renforcée par un accompagnement sur le terrain, de la part des ingénieurs de formation, des différents acteurs concernés, notamment pour faire face aux aléas, pour « boucher les trous » selon leur expression.

Une démarche d'évaluation en retour

Nous avons également pu apprécier le travail d'évaluation en retour réalisé par les Département Sectoriels, particulièrement celui du Département tertiaire. Il traduit la volonté des responsables de la mise en œuvre du dispositif de prendre du recul et de travailler sur les perspectives d'amélioration. Le caractère intéressant de l'évaluation développée par le Département Tertiaire est qu'elle prend appui sur une grille élaborée au préalable de l'action, au moment où se dessinaient les objectifs et qu'elle a été menée sans réticence et évite la « langue de bois ». Les évaluations actuellement disponibles concernent la démarche et sa conduite, mais d'autres évaluations sont envisagées, principalement sur les épreuves mobilisées et leurs résultats. Elle devraient contribuer à l'approfondissement de la réflexion sur la méthodologie de lecture de l'expérience.

3.2. L'ACCES AU DISPOSITIF

Le caractère expérimental de l'opération, les décisions organisationnelles prises par les institutions pilotes, les choix d'outils, font que sur le terrain le dispositif a parfois du mal à s'insérer dans les pratiques existantes, surtout quand il demande un investissement supplémentaire lourd, non prévu dans la charge de travail.

L'articulation ANPE/AFPA a été plus ou moins étroite et réussie selon les sites. On relève plusieurs réactions. Les allongements de certaines phases de mise en œuvre ont éliminé des candidats, en revanche de courts délais créent une dynamique entraînante pour les candidats. L'hétérogénéité des outils utilisés par les uns et par les autres n'ont pas permis dans tous les cas d'aller à la recherche des populations potentielles de demandeurs d'emploi les plus à même de bénéficier de la prestation. La procédure n'est pas assez claire et les responsabilités des uns et des autres pas assez précisées. Il manque un coordonnateur. Les procédures de repérage et de sélection des candidats ont découragé ici ou là les candidats, ou ont dirigé vers l'évaluation des candidats qui n'avaient rien à y faire, ou ont raté certaines catégories de candidats. Les fiches

d'information mises à la disposition des candidats ne sont pas suffisamment incitatives, ne sont pas adaptées aux catégories de publics visées.

Il y a donc nécessité, affirmée par les acteurs de terrain, de mieux structurer la phase amont. Le Département Tertiaire par exemple propose qu'à la suite de la phase d'information on propose aux candidats deux étapes :

- une étape de pré-positionnement et de diagnostic qui permette d'émettre un pronostic sur les chances de réussite dans l'évaluation du candidat ;
- une étape de préparation à la situation d'évaluation : appropriation de l'environnement et du matériel.

3.3. LES DEMARCHES D'EVALUATION DES COMPETENCES MISES EN ŒUVRE

La qualité et la pertinence de la démarche d'évaluation est liée non seulement à la qualité du référentiel de validation et aux outils mis à disposition des évaluateurs, mais aussi aux pratiques qu'ils mettent en œuvre.

Le lien entre le référentiel de validation du CCP et la situation d'évaluation effectivement mise en œuvre

Le degré d'aisance des évaluateurs est fortement lié au type de CCP.

Dans le cas des CCP correspondant à des métiers stabilisés (secrétaire, maçon ou agent de fabrication industrielle), les évaluateurs identifient parfaitement les compétences à évaluer, le niveau de performance qu'il faut atteindre et sont confiants dans les situations de travail qu'ils ont élaborées et les critères qu'ils ont retenus. Il y a sur l'ensemble de la démarche une très grande convergence de vue entre les formateurs et les professionnels. Ils ont mis en place des épreuves en situation relativement longues qui constituent pour eux l'essentiel du processus de validation et ne font pas appel ou dans une proportion faible aux éléments qu'ils peuvent réunir par ailleurs à partir de questionnaires ou d'entretiens.

Les évaluateurs des CCP appartenant à des métiers en émergence se sentent beaucoup moins à l'aise. L'ingénierie qui a présidé à la construction des métiers est expérimentale et ils ont, à l'usage, des remarques, des critiques, des propositions à formuler. Nous avons émis un certain nombre de remarques concernant ces CCP : pertinence des activités composant le métier (agent de loisirs, agent de médiation), écarts de niveau professionnel entre les CCP intégrés dans un même titre (agent de médiation), pertinence des activités retenues pour servir de base à l'évaluation des compétences (Annexe 1). Cette situation provoque une certaine perplexité chez les évaluateurs qui ne savent pas bien ce qu'il faut mesurer et surtout positionner les résultats observés. Cela se traduit par une plus faible confiance dans les situations de travail comme base de l'évaluation (d'ailleurs les observations sont de courte durée) du fait de leur faible stabilisation et par une diversification des modalités de validation comme s'il fallait rechercher plusieurs points de vue, à travers plusieurs angles d'attaque, et les combiner pour prendre une décision : recours à plusieurs situations de

travail (agent de médiation), poids important des entretiens (agent de loisirs, agent de médiation)...

La situation de travail comme outil d'évaluation

De la capacité du dispositif à faire de l'observation de la situation de travail l'outil essentiel du processus de validation des compétences dépend son succès et son installation en tant que solution alternative à d'autres modes d'évaluation et de validation.

En ce qui concerne les situations reconstituées, c'est pour les métiers en émergence que naissent les difficultés les plus importantes pour la définition de ces situations de travail. Quelques exemples.

Les situations de travail proposées pour la validation des CCP « Préparer les repas familiaux et faire les courses », « Entretenir le logement et le linge » et « Assister une personnes dépendante ou âgée » du titre Assistant de vie se déroulent dans un appartement pédagogique, avec si nécessaire l'intervention d'acteurs. Les situations de travail proposées correspondent tout à fait à ce que rencontrent les personnes travaillant dans le secteur des services aux personnes. Mais le candidat se situe systématiquement dans une position de « première fois ». Il a à découvrir un lieu, des équipements, à établir le contact avec des personnes nouvelles, à s'approprier un espace. Elles créent de ce fait un biais dont il faut tenir compte dans l'évaluation. D'autant plus qu'elles viennent renforcer le stress qui accompagne toute situation d'évaluation.

Autre exemple, les CCP conduisant au titre d'Agent de médiation s'appuient sur des situations de travail reconstituées, faisant appel à des acteurs et simulant des situations auxquelles peuvent être confrontés ces personnels. La situation proposée s'avère souvent factice dans la mesure où le candidat se sent plus « acteur » engagé dans un jeu d'acteurs que « professionnel » en butte à une situation critique. Il risque de « mimer » les bons comportements attendus et non pas de faire la preuve de sa capacité de réaction et d'intervention. En outre la situation n'atteint pas le même degré de criticité qu'une situation réelle et ne comporte pas le même degré de risque, de dangerosité. Enfin s'agissant de situations typiques se déroulant en présence de public, on ne peut pas ne pas imaginer que le public présent n'intervienne pas d'une façon ou d'une autre. L'embarras rencontré débouche finalement sur la proposition de plusieurs situations afin de multiplier les points de vue.

La seule évaluation en situation réelle de travail qu'il nous a été possible d'observer est l'évaluation des CCP d'Agent de loisirs à EuroDisney. En fait il s'agit d'une évaluation très courte où le candidat reproduit pour les évaluateurs une opération qu'il est amené à réaliser au cours d'une journée de travail. Comme telle, elle apparaît plus comme une illustration d'une expérience professionnelle que comme une réelle évaluation d'autant que les « professionnels » mobilisés appartiennent à l'entreprise.

Les modalités de l'évaluation

Les évaluateurs mobilisés pour cette expérimentation que nous avons rencontrés sont toutes des personnes passionnées par la mission qui leur est confiée. Ils sont intéressés par ce nouveau mode de validation qui offre aux individus une chance supplémentaire de trouver une valorisation de ce qu'ils savent faire. Certes ils abordent la démarche avec leur histoire, leurs représentations, leur conception de l'évaluation, de la formation, de la certification, de la qualification, mais ils ont décidé de s'investir et d'apprendre à cette occasion. Certains pensent même que l'AFPA peut trouver dans cette démarche un moyen de rénovation et de progrès. C'est un point à prendre en compte dans la perspective de la généralisation à la fois dans sa dimension positive et négative.

Ils abordent l'évaluation, avec certes les outils et les consignes qu'on leur a donné, mais avec dans l'ensemble la préoccupation de rendre service au bénéficiaire. Sans remettre en cause la nécessité de vérifier que le candidat se situe bien au bon niveau de performance attendu par le référentiel, ils adoptent une démarche positive envers le candidat, lui offrant l'opportunité de démontrer au mieux ses compétences. Cela va de la phase d'accueil et de mise en condition, de l'aide à l'appropriation de l'espace jusqu'aux encouragements durant l'épreuve. Une question est apparue à mesure que se multipliaient les situations d'évaluation : faut-il aider le candidat qui rencontre des difficultés ? Globalement les évaluateurs affichent un refus catégorique pour aider le candidat. En revanche ils acceptent de donner des précisions, de débloquer une situation car dans une situation de travail le salarié peut faire appel à des collègues de travail ou à sa hiérarchie, mais il s'agit de décisions ponctuelles qui influent sur le processus et non sur le contenu.

3.4. PROLONGER PAR L'OBTENTION D'UN TITRE

La perspective adoptée par la DGEFP de situer le dispositif de validation de l'expérience dans une logique de certification par les titres du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, introduit la question de la possibilité :

- de se voir décerner un titre complet ;
- de prolonger le parcours entamé avec l'obtention d'un ou plusieurs CCP en vue d'un titre complet.

Un titre complet à partir des CCP ?

La possibilité d'obtenir un titre complet par validation de l'expérience est effectivement ouverte par l'expérimentation. Elle se traduit concrètement par des réactions variables de la part des « formateurs ». La réaction la plus fréquente est d'introduire en complément de l'ensemble des CCP composant un titre donné une épreuve complémentaire de synthèse, qui va prendre des formes et une importance différentes selon les titres.

Deux justifications sont apportées à cette décision.

La première correspond à une forme de résistance de la part des formateurs de terrain qui ont du mal à accorder un titre à quelqu'un qui n'aurait pas suivi au moins un bout de

parcours de formation. Ils considèrent que ceux qui obtiennent le titre à l'issue d'un programme de formation font de gros efforts. Ils trouvent « injuste » que certains obtiennent le même titre uniquement sur la base de leur expérience, sans aucune garantie qu'ils possèdent les fondements théoriques ou généraux que les autres ont acquis par la formation. Une épreuve complémentaire constitue pour eux un minimum et un compromis très favorable aux candidats validés. Certains vont même jusqu'à penser qu'il faudrait délivrer deux types de titres ou ajouter une mention précisant les modalités d'obtention.

La seconde correspond à la volonté de développer chez le candidat un processus de réflexion sur son expérience, l'obligeant à prendre la dimension de la totalité du métier, à articuler les différents éléments acquis au cours de son expérience. Leur objectif est non seulement de valider une expérience comme un constat, mais aussi d'aider le candidat à évoluer, à progresser et à acquérir les mécanismes ou les réflexes intellectuels qui vont lui permettre de s'adapter en permanence aux évolutions du contenu et du contexte d'exercice de son métier. Une telle « épreuve » permettrait de proposer un compromis acceptable dans l'hypothèse de la mise en place d'un système de capitalisation large des CCP participant d'un ensemble de titres inscrits dans un champ professionnel donné.

Prolonger le parcours entamé

La question qui accompagne la décision de validation est inmanquablement celle de possibilité offerte aux candidats à qui on ne peut délivrer la totalité des CCP d'un titre de compléter le ou les CCP décrochés en vue d'obtenir le titre. Cette demande renvoie à la capacité de l'AFPA et de ses Centres de proposer une offre modulaire, facilement accessible, permettant au candidat de terminer dans les meilleurs délais son parcours de qualification. Cette démarche a été amorcée pour certains titres de façon expérimentale en utilisant soit des ressources existant en interne, soit en offrant des modalités de « formation » adaptées à la demande et aux contraintes des individus.

Il faut aussi pouvoir offrir la possibilité à ceux qui ont échoué à un CCP de le représenter quelques temps plus tard. Sur ce point il reste encore à définir à quelles conditions cela sera possible.

4 ANALYSE DES PUBLICS

Une première remarque s'impose en ce qui concerne les publics. Il s'avère, à partir des rencontres avec les candidats sur le terrain, au moment de leur évaluation, que la démarche d'évaluation proposée correspond à leur demande, qu'elle répond à leurs attentes. Ils apprécient en particulier le fait qu'elle s'inscrive en rupture nette avec toutes les formes d'évaluation qu'ils ont connues, et dont ils ne conservent pas tous un bon souvenir. Certes nous avons rencontré des personnes qui ont adhéré au dispositif, contrairement à celles qui n'ont pas poursuivi au-delà des premiers contacts, mais tout dispositif, quel qu'il soit crée ses formes spécifiques d'adhésion et d'exclusion. Il semble donc que le dispositif vient combler un vide et offre de nouvelles opportunités à certaines catégories de publics. Sur ces bases, certains acteurs pensent que le

dispositif peut offrir des solutions et des perspectives de qualification professionnelle à des personnes actuellement faiblement ou pas du tout qualifiées, si on organise dans ce sens l'accès et la participation.

Dans le cadre de cette évaluation de la deuxième expérimentation des CCP, l'analyse qualitative des publics restera limitée à celle des publics accueillis sur les six sites visités. Elle sera aussi limitée à la disponibilité des données qualitatives sur les candidats. A cette occasion, nous avons noté qu'il n'existait pas partout de dossier du candidat et que certains Centres étaient en peine pour nous fournir des informations qui dépassent quelques éléments de signalétique. Ceci pourrait être un obstacle au suivi, dans le cas où s'affirmerait le souhait de développer l'organisation de parcours allant de l'accès au dispositif à la validation de l'expérience jusqu'à l'obtention complète d'un titre.

Sur trois des sites ont été concernés des demandeurs d'emploi. La sélection a été faite à partir des fichiers des agences locales de l'ANPE. Les critères principaux retenus pour l'interrogation des fichiers ont été dans l'ordre les suivants : le code ROME, le niveau de formation, l'âge.

Tableau 1 : Recrutement des DE, selon les sites

Sites	CCP	Codes ROME	Invitation inform. collective	Présence inform. collective	Candidatures confirmées	Candid. évalués	volume DE prévu
Beauvais	Maçon	42.113-114	52	11	9	7	10
Limoges	Secrétaire assistante	12.131-132	112	78	28	20	20
Niort	Assistante de vie	11.111-112-113	85	51	43	40	70

Les raisons de la déperdition des candidats entre présence aux informations collectives, candidatures confirmées puis candidats évalués s'expliqueraient, selon les documents recueillis, par une reprise de l'activité saisonnière, par la non-conformité des profils des DE aux contenus des CCP, ainsi que par la difficulté à motiver certains DE (crainte de l'échec), par le délai trop important entre la candidature et les évaluations, par l'éloignement des centres AFPA.

Tableau 2 : Composition des populations de candidats DE selon les sites

Sites	Effectifs	dont hommes	dont femmes	Age moyen	Age mini.	Age maxi.	Niveau Vbis-V	Niveau IV
Beauvais	7	7	0	35,50	26	45	7	0
Limoges	28	0	28	40,75	31	54	25	3
Niort	43	0	43	37,50	22	51	39	4

La distribution sexuelle sur les différents sites est sans surprise, elle est directement liée aux métiers considérés. Le public pour les CCP Maçon (Beauvais) est

exclusivement masculin, et les publics pour les CCP Secrétaire (Limoges) et Assistante de vie (Niort) sont exclusivement féminins.

Pour ce qui est l'âge, on passe de 22 à 54 ans pour l'ensemble de ces trois populations DE, l'âge moyen des trois populations agrégées étant de 38,5 ans. Nous noterons que la population masculine est relativement (toutes proportions gardées) plus jeune que la population féminine, mais cela est à pondérer selon les pyramides des âges et les métiers concernés et les sites considérés.

Pour les CCP Secrétaire et pour les CCP Assistante de vie, 3 et 4 candidates, respectivement, avaient déjà un niveau IV de formation.

Tableau 3 : La réussite des DE aux CCP selon les sites

Sites	N cand	N CCP demandés (N candidats) [D]	N CCP présentés (N candidats) [P]	N CCP obtenus (N candidats) [O]
Beauvais	7	33 (7)	33 (7)	30 (6)
<i>ratios 1 : P/D et O/D</i>			100 %	91 %
<i>ratio 2 : O/P</i>				91 %
Limoges	28	90 (28)	48 (20)	23 (15)
<i>ratios 1 : P/D et O/D</i>			53 %	26 %
<i>ratio 2 : O/P</i>				48 %
Niort	43	97 (43)	83 (40)	63 (35)
<i>ratios 1 : P/D et O/D</i>			86 %	65 %
<i>ratio 2 : O/P</i>				76 %

Lecture du tableau : à Limoges, 28 candidates ont demandé 90 CCP ; puis, 20 en ont présenté 48 ; enfin, 15 en ont obtenu 23.

Le nombre de CCP obtenus ne semble pas avoir d'effet sur le devenir professionnel des candidats à Limoges et à Niort, 40% des candidates validées de Limoges et Niort demeurent inscrites à l'ANPE tout en travaillant occasionnellement.

Les explications avancées quant aux raisons de l'échec aux CCP concernent d'une part les CCP en eux-mêmes jugés trop complexes ou de niveau trop élevé et d'autre part le ciblage non satisfaisant des candidats.

Tableau 4 : Composition des populations de candidats salariés selon les sites

Sites	Effectifs	dont hommes	dont femmes	Age moyen	Age mini.	Age maxi.	Niveau Vbis-V	Niveau IV-III
Cantin	16							
Disney	39	18	21					
Stains	17	7	9	23,40	20	27	11	4 IV 2 III

Les effectifs de Disney (Agent de loisir) et de Stains (Agent de médiation) sont les deux promotions mixtes, presque à 50/50, et concernent des nouveaux métiers. Mais de même que pour les DE, la variété des cas et l'absence de données empêchent de dessiner des profils-types tant pour la réussite aux CCP que pour l'échec qui, toutefois, apparaît moindre à Cantin et à Disney (Beauvais mis à part – Cf. Tableau 3). Un tiers [6] des effectifs de Stains est composé de niveaux de formation IV et III. Et même si un niveau III a échoué à un CCP sur les deux qu'il préparait, quatre sur six obtiennent les 3 CCP sur les 3 préparés.

2Tableau 5 : La réussite des salariés aux CCP selon les sites

Sites	Eff.	N CCP demandés (N candidats) [D]	N CCP présentés (N candidats) [P]	N CCP obtenus (N candidats) [O]
Cantin	16	56 (16)	49 (15)	39 (15)
<i>ratios 1 : P/D et O/D</i>			87,5 %	70 %
<i>ratio 2 : O/P</i>				80 %
Disney	42	61 (42)	57 (39)	54 (39)
<i>ratios 1 : P/D et O/D</i>			93 %	88,5 %
<i>ratio 2 : O/P</i>				95 %
Stains	17	51 (17)	39 (15)	31 (15)
<i>ratios 1 : P/D et O/D</i>			76 %	61 %
<i>ratio 2 : O/P</i>				80 %

Lecture du tableau : à Stains, 17 candidats ont demandé 51 CCP ; puis, 15 en ont présenté 39 ; enfin, 15 en ont obtenu 31.

Tout ce que vous voulez savoir sur les CCP est disponible immédiatement (nombre de CCP demandés, présentés, validés...). Ces documents-ci sont tenus par les centres AFPA , mais ne sont pas suffisamment explicites dès lors que l'on souhaite affiner l'analyse au niveau individuel. Les documents plus explicites concernant les individus sont tenus par les agences ANPE, mais il n'existe pas à ce stade un dossier individuel opérationnel pour l'expérimentation, en dehors de ce qui est nécessaire pour la conduite de l'opération.

5 LE COUT D'UN CERTIFICAT DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

La fonction de production d'un CCP⁷ comprend l'ingénierie, les indemnités versées aux évaluateurs, les coûts de rémunération des personnels des institutions concernées, les produits consommables et les coûts de structure. Cette fonction de production peut varier selon que l'on se trouve en centre AFPA n'ayant pas eu besoin d'investir pour la

⁷ Nous n'avons analysé que la fonction de production des CCP des Centres AFPA

mise en œuvre des CCP, en centre AFPA obligé d'investir, en situation de travail réelle ou en situation de travail reconstituée.

La dimension financière prend une ampleur différente selon les CCP et selon les centres AFPA. Nous avons identifié trois cas de figure

L'évaluation en Centre AFPA

Quand les CCP sont réalisés dans les centres AFPA, il y a deux possibilités selon que les CCP recouvrent ou non les activités traditionnelles du Centre.

1 Quand les CCP mobilisent des moyens déjà existants.

En dehors des indemnités versées aux évaluateurs professionnels, membres du jury (indemnités, défraiement), les produits consommables et matières d'œuvre sont relativement négligeables. Le coût total avoisine l'indemnité forfaitaire.

Mais il est vrai que l'on ne prend pas en compte dans ce cas le travail en amont nécessaire pour la préparation et la réalisation des CCP (secrétariat spécifique, réunions et formation des membres du jury) ainsi que les frais de structure. Ces charges indirectes ne sont pas toujours mesurées avec précision, d'autant plus que, selon nos interlocuteurs, la réalisation des CCP n'a pas fondamentalement modifié la fonction et les tâches qu'accomplissent les personnels. Ils considèrent que leurs interventions dans le cadre des CCP font partie de leurs missions.

2 Quand les CCP nécessitent un investissement.

Il s'agit ici de CCP dont la réalisation dépasse le champ professionnel couvert par l'activité du centre AFPA.

Dans ce cas, en plus des coûts déjà cités, l'investissement peut être conséquent et se traduit par une acquisition d'outillages et/ou d'équipements spécifiques. Cependant cet investissement pourra être progressivement amorti avec le nombre de CCP réalisés. Cet investissement peut, en plus, entraîner une augmentation des achats de produits consommables. Le total des coûts dépassera, sans aucun doute, l'indemnité forfaitaire, tout en restant dans des limites acceptables semble-t-il. Le cas analysé (CCP AFI) aboutit à un prix de revient du CCP, estimé au coût complet, à 2000F répartis en pourcentage de la manière suivante :

Matière d'œuvre	18.5%
Evaluateurs	40.5%
Jury	20.0%
Secrétariat spécifique	12.0%
Frais généraux de l'établissement	9.0%

L'augmentation du nombre de CCP réalisés pourrait permettre logiquement l'amortissement des coûts engendrés par la matière d'œuvre et l'amortissement des équipements.

L'évaluation en situation de travail

En plus des charges incompressibles représentées par les diverses indemnités versées aux évaluateurs, les coûts supportés pour la réalisation de ces CCP peuvent inclure parfois des indemnités supplémentaires, par exemple dans le cas des CCP Assistant(e) de vie une indemnité versée à l'assistante-maternelle accueillant le candidat ou dans le cas des CCP Ventes à l'entreprise mobilisée.

L'évaluation en milieu de travail reconstitué

Prenons le cas des CCP Assistant(e) de vie à Niort. L'évaluation s'est déroulée pour certains d'entre eux dans un appartement loué et aménagé à cet effet par l'AFPA afin de reconstituer une situation de travail proche de la réalité. Le coût représenté par cette location et par l'embauche temporaire des comédiens qui vont jouer le rôle du bénéficiaire du service peut être assimilé à un investissement que l'AFPA a dû financer. Il vient se rajouter aux autres coûts nécessaires pour la réalisation des CCP. Là aussi, on peut raisonnablement estimer que le coût de location et d'aménagement de l'appartement pourra, dans le temps, être amorti avec la multiplication du nombre de CCP, sans compter que l'AFPA envisage d'utiliser cet appartement à d'autres usages que l'évaluation de compétences.

Au total, sur une centaine de CCP réalisés, le coût moyen d'un CCP Assistant(e) de vie revient également à environ 2000F.

frais de personnel en amont	27.0%
frais de personnel	15.0%
indemnité jury/évaluateur	35.5%
frais de déplacement jury/évaluateur	3.0%
frais divers	19.5%

Les coûts d'ingénierie

Dans tous les cas, la réalisation des CCP a nécessité une ingénierie comprenant notamment des temps de préparation à l'interne (AFPA) et à l'externe (ANPE, DDTEFP), une formation des évaluateurs dont la durée varie d'une demi-journée à deux jours et parfois des séances d'information avec les candidats à l'évaluation. Le Département Tertiaire a identifié le nombre de journées d'ingénieurs nécessaires dans les différentes phases de la mise en œuvre du dispositif :

mise au point du référentiel de validation	de 10 à 40 jours
formation des évaluateurs	de 1 à 2 jours
mise en place du dispositif en entreprise	2 jours
mise en place du dispositif pour les DE	2 jours minimum, selon le
nombre	
constitution des jurys	de 1 à 2 jours

Cette ingénierie n'est pas évaluée localement mais peut être imputée à la phase de démarrage de l'expérimentation même si certains éléments de cette ingénierie devraient être reproduits en fonctionnement régulier.

Nous ne pouvons pas dire que la maîtrise des coûts dans leur globalité soit aujourd'hui parfaite mais, comme nous l'avons déjà souligné, elle ne semble pas constituer un problème important dans l'immédiat pour nos interlocuteurs de terrain, elle le deviendra dès lors que l'on amorcera la phase de généralisation.

6 DES PROPOSITIONS EN VUE D'UNE GENERALISATION DU DISPOSITIF

Les propositions que nous formulons constituent une étape de notre réflexion commune. Elles s'appuient sur une lecture des informations, des documents et des données recueillies et sur les réactions que peuvent avoir des observateurs extérieurs. Elles doivent être lues comme une étape dans un processus de formalisation qui devra s'appuyer sur un dialogue avec les acteurs décisionnels.

Ces propositions se situent à différents niveaux entre le stratégique et l'opérationnel.

Nous avons choisi de nous limiter à quelques propositions clés. Les propositions de 1 à 5 sont d'ordre stratégique et organisationnel, les propositions incluses dans le point 6 concernent le fonctionnement du dispositif.

1 SORTIR DE L'EXPERIMENTATION

La faisabilité de la validation par les CCP est démontrée et la volonté de poursuivre au-delà de l'expérimentation est affirmée par les principaux acteurs de l'expérimentation. La question qui se pose donc aujourd'hui est celle de savoir comment les partenaires vont engager les suites de l'expérimentation. Traiter cette question ne peut se faire indépendamment de la référence au projet de loi de modernisation sociale, dont l'inscription à l'ordre du jour du Parlement est retardée. Ce retard n'est pas sans conséquences, dans la mesure où il provoque un « vide », même si celui-ci peut être mis à profit pour tirer de meilleurs enseignements de l'expérimentation et améliorer les procédures et les outils.

Envisager le basculement complet vers l'accès à l'ensemble des titres par la validation de l'expérience n'apparaît pas possible immédiatement. Les analyses que nous avons menées plaident plutôt pour la construction d'un plan progressif de montée en charge :

- soit par adjonction de nouveaux sites, dans ce cas l'investissement en terme d'ingénierie serait relativement faible, on peut attendre ici un travail d'amélioration du fonctionnement du dispositif, un travail d'approfondissement des pratiques..., et une augmentation au moindre coût des effectifs impliqués ;
- soit par augmentation du nombre de métiers concernés, dans ce cas un investissement important en ingénierie est nécessaire, mais en contrepartie cela permet d'aller dans le sens d'un basculement progressif.

L'adoption de la loi de modernisation sociale avant la fin de l'année 2000 aurait permis d'inscrire l'évolution du dispositif dans le cadre proposé, le report de son examen oblige les partenaires à donner un contenu aux opérations qui pourraient être menées d'ici là. Nous pensons, au regard de ce que nous avons pu observer sur le terrain, qu'il serait problématique d'arrêter le processus en cours. Il faut donc trouver un cadre à ce qui pourrait être une forme de poursuite et l'élargissement de l'expérimentation.

2 LA VALIDATION DE L'EXPERIENCE COMME DISPOSITIF ALTERNATIF PAR RAPPORT A LA FORMATION

L'expérimentation questionne « l'offre future de prestation » de l'AFPA en liaison avec l'ANPE (cf. le point 4). La montée en puissance, puis la généralisation du dispositif de validation par les CCP (en particulier dans le cadre prévu par la loi de modernisation sociale) pourrait conduire l'AFPA à proposer un dispositif de validation à partir de l'expérience indépendant du dispositif de formation tout en restant appuyé sur les titres mêmes titres existant ou à créer. Ce qui reviendrait à séparer la voie de la certification par l'expérience des voies d'accès classiques aux titres.

Adopter ce point de vue n'est pas sans conséquences en terme :

- d'affichage « politique », de positionnement sur le champ de la validation de l'expérience ;
- d'articulation des missions des acteurs du Service de l'Emploi, avec la place et le rôle de la prescription, de la définition du projet et de l'organisation optimale des parcours ;
- d'organisation à l'interne de l'AFPA, notamment en terme d'ingénierie et de définition des procédures ;
- de redéfinition du rôle des jurys ;
- de redéfinition des modes de capitalisation des CCP et des conditions d'obtention des titres sur la base de l'expérience ;
- d'identification des acteurs à mobiliser, de préparation et de formation de ces acteurs, notamment les évaluateurs.

Par exemple est-ce que l'on identifie dans chaque Centre une cellule « validation » ? Est-ce que l'on identifie des équipes spécialisées « validation » par métiers ? Est-ce que l'on affecte la mission de validation à un centre particulier dans chaque Région, ou sous-région ? Ou bien est-ce que l'on considère que la missions « validation » fait partie de l'activité de tout formateur et s'inscrit dans le plan de charge de tout Centre ?

Notre perception est que la mise en place d'unités relativement autonomes permettrait de gagner en lisibilité et en efficacité : lieux identifiables pour les acteurs du dispositif et les candidats, lieux de coordination de la prestation tant amont qu'aval, lieux de réflexion pour l'amélioration de la prestation. Cette autonomie permettrait de gagner en cohérence dans la mise en œuvre et dans la qualité de la prestation. Elle permettrait de s'appuyer sur des acteurs volontaires intéressés par la démarche. En effet nous sommes de plus en plus convaincus que la démarche de validation, telle qu'elle prend forme progressivement à travers la réglementation et les pratiques, réclame des compétences spécifiques de la part des acteurs qui en ont la charge.

Offrir une telle prestation suppose de rendre possible les accès individualisés, l'organisation de parcours articulant éventuellement validation et formation, réalisés par aller et retours entre la vie professionnelle et le centre AFPA . Cela ne peut se faire sans un démarche d'accompagnement important.

S'engager dans un tel processus suppose, en ce qui concerne l'AFPA, une mobilisation forte. Il s'agit de passer d'une préoccupation et d'un engagement de spécialistes, qui ont clairement démontré leur intérêt pour ces nouvelles formes de validation et de certification, à une mobilisation de la structure:

- pour revoir les CCP existants ;
- pour produire les CCP dans les domaines actuellement non couverts ;
- pour définir les procédures d'accès et de participation au dispositif des individus (demandeurs d'emploi ou salariés) et des entreprises ; pour informer et sensibiliser le public et les institutions sur ce nouveau dispositif , les motiver à s'intéresser à ce type de dispositif ;
- pour retravailler l'ingénierie de validation de l'expérience, de lui conférer son identité par rapport aux modes de validation développés dans le cadre des dispositifs de formation ;
- pour repérer et former les évaluateurs internes et externes .

Il faut aussi tenir compte d'autres opérateurs qui pourraient être concernés, au delà de l'expérimentation, par la mise en œuvre de la validation de l'expérience dans le cadre des titres du ministère de l'Emploi.

3 CCP AVEC OU SANS TITRE

Les préoccupations affichées par les acteurs décisionnels quant à « l'utilisation » du dispositif expérimental ont tendance à le tirer vers deux pôles :

- en faire un outil de gestion des problèmes d'emploi, les CCP constituant des « marqueurs de qualification » repérables pour les employeurs, valorisants pour le demandeur d'emploi en particulier s'il ne possède pas de qualification professionnelle, incitatifs pour progresser dans la mesure où l'effort peut être fractionné, adapté au rythme du candidat et dans la mesure où le CCP peut se présenter en marches d'escalier ou en éléments accessibles ;
- en faire un dispositif autre de certification professionnelle, sans modifier fondamentalement les critères d'accès, les exigences en terme d'évaluation et de validation.

La description de l'activité professionnelle à l'aide des CCP, la volonté exprimée de construire le dispositif de validation de l'expérience en dispositif alternatif de reconnaissance des compétences (et éventuellement en dispositif spécifique de l'AFPA), incite à aller vers la proposition et l'organisation d'un dispositif souple d'accès aux titres. On pourrait imaginer demain que le dispositif CCP se présente comme un ensemble de certificats de compétences que l'on peut mobiliser de façon flexible et différenciée, selon les besoins et selon les individus.

Le cahier des charges de la DGEFP du 26 février 1999 avait proposé que les CCP puissent donner lieu à trois types d'usage :

- soit constituer une partie d'un titre, ou de plusieurs titres, et pouvoir être capitalisés en vue de l'obtention d'un titre ;
- soit se présenter comme une unité complémentaire à un titre, apportant une valeur ajoutée à ce titre, par exemple une spécialisation ou la maîtrise d'une technologie particulière ;
- soit exister indépendamment, mais dans ce cas, prudemment, le cahier des charges signalait que cela ne pouvait être qu'exceptionnel et devait correspondre à un type d'emplois spécifiques.

Le perspective de l'existence des CCP comme « unités indépendantes », disposant d'une « valeur en soi » se heurte à des résistances. Nous pensons que l'intérêt du dispositif CCP réside pourtant dans la très grande souplesse d'utilisation qu'ils sont susceptibles d'offrir comparativement à d'autres dispositifs. Nous avons identifié trois types de réponses à des besoins identifiés que ce dispositif est susceptible d'apporter.

- Il permet d'offrir aux publics peu qualifiés, qui auraient probablement des difficultés à aller au bout d'un titre, une forme de reconnaissance sociale et probablement de valorisation personnelle et professionnelle, pour peu bien évidemment que l'on soit attentif à la « hauteur de la marche ».
- Il permet d'accompagner l'affirmation de « métiers » nouveaux ou leur évolution. Les définitions des métiers tels qu'agent de loisirs, agent de médiation, voire assistant de vie sont insatisfaisantes dans leur état actuel. Les contours sont flous, les combinaisons de CCP ne sont pas nécessairement pertinentes, les compétences proposées correspondent à plusieurs niveaux de l'exercice de l'activité et oscillent, de notre point de vue entre le niveau V et le niveau IV, voire III. On pourrait identifier dans le champ de l'accompagnement du public dans un espace de loisir, de la médiation, de l'assistance aux personnes âgées ou aux enfants, un ensemble large de CCP, hiérarchisés à différents niveaux, couvrant les activités principales du champ et pouvant donner lieu, par combinaison et capitalisation, à des titres beaucoup plus diversifiés que ceux actuellement proposés. C'est le cas du titre d'Agent de loisirs qui pourrait emprunter des CCP aux métiers de la vente, du spectacle, de la propreté, de la restauration. On se focaliserait pour la définition de ces titres sur un métier et sur un niveau d'exercice. Le candidat dont l'activité couvre un spectre plus large pourrait ainsi se voir attribuer une ou plusieurs mentions complémentaires ou acquérir un autre titre en validant une partie des CCP déjà obtenus.
- Le problème est identique avec les métiers en constante évolution. L'évolution se fait à la périphérie d'un noyau dur, qui constitue le cœur du métier, ou se traduit par des recompositions de métiers existants. Une utilisation souple des CCP permettrait d'accompagner cette évolution sans enclencher une procédure lourde de création de nouveau titre ou de réactualisation d'un titre ancien. On pourrait ici jouer sur la notion de « mention complémentaire » .

4 UNE PRESTATION GLOBALE

Il ressort de l'évaluation qu'il est nécessaire de construire une prestation complète, conçue comme un processus accompagné d'accès à la reconnaissance des acquis de l'expérience. Les acteurs rencontrés dans les sites insistent sur le fait que le temps de l'évaluation ne représente qu'un moment particulier d'une démarche. Celle-ci :

- part d'une phase amont qui doit clairement informer le candidat, l'orienter dans ses choix, lui fournir les éléments lui permettant de prendre une décision par rapport à la démarche, de se préparer à la situation d'évaluation s'il décide de donner suite ;
- elle est suivie d'une phase aval à l'issue des restitutions proposant des solutions pour poursuivre l'acquisition des CCP jusqu'au titre, pour aider à la mobilisation des CCP dans le champ professionnel (retrouver un emploi, négocier une évolution professionnelle,...), pour réorienter ou aider à mieux se préparer en cas d'échec.

Il est nécessaire d'identifier les personnes à qui on confie cette mission d'accompagnement afin qu'ils soient accessibles sur les sites. Il faut organiser l'articulation de leurs interventions s'ils appartiennent à plusieurs institutions, peut-être faudrait-il constituer des équipes interinstitutionnelles. Il faut outiller leur démarche, il a été proposé par exemple de bâtir un dossier individuel qui suivrait chaque candidat durant tout son parcours.

La plupart des acteurs rencontrés pensent que la prestation de validation de l'expérience constitue une prestation importante qui doit devenir une prestation majeure du Service Public de l'Emploi. Si tel devait être le cas, il faudrait qu'elle trouve une place dans l'ensemble des prestations offertes par l'AFPA et l'ANPE pour le positionnement, l'évaluation, la validation et la certification. D'autant que le recours à des sigles souvent proches contribue à amplifier la confusion. Nous avons ainsi relevé 7 sigles et identifiants (il en manque probablement) pour caractériser des prestations dont la spécificité échappe au profane ou au non initié : UCP, CCP, ECCP, ECAP, EVCP, EMT, bilan de compétences. Chacune a sans aucun doute sa justification, occupe une place (une strate ?) dans le dispositif que les prescripteurs identifient probablement parfaitement, mais elles ne « parlent » ni au public, ni aux entreprises.

Un chantier réunissant la DGEFP, l'ANPE et l'AFPA doit être mis en place :

- pour avancer dans le sens de la clarification et surtout de la simplification des prestations et pour positionner précisément la validation de l'expérience ;
- pour organiser la démarche et redéfinir le rôle des différents acteurs dans les différentes étapes : communication, information, prescription, validation et certification, valorisation.

Il faut enfin repositionner les Directions du Travail dans un dispositif pour lequel elles ont, pour une large partie d'entre elles, manifesté un faible intérêt.

5 L'ARTICULATION DES PRESTATIONS

La question des passerelles entre les dispositifs, notamment l'Education Nationale, présente dans le cahier des charges, ne fait pas partie, à ce moment de l'expérimentation, du discours des acteurs décisionnels comme des acteurs de terrain. Tout se passe comme si nous nous situions dans une phase où les institutions du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité avaient à construire et à s'approprier un dispositif avant de penser en terme de rapprochements avec d'autres dispositifs, d'autres pratiques. Il s'agit d'abord d'affirmer et de stabiliser pour se situer dans le champ. La question devra être réintroduite avec l'extension dispositif en application de la loi de modernisation sociale.

6 POURSUIVRE ET APPROFONDIR LE TRAVAIL D'INGENIERIE DU DISPOSITIF

6.1. Le dispositif actuel repose sur un lourd investissement en matière d'accompagnement stratégique par les acteurs décisionnels et d'ingénierie par les opérateurs. Il propose un foisonnement riche de prises d'initiatives, de mobilisations, d'expériences,... Mais il reste marqué par l'hésitation. L'originalité de l'expérimentation est de chercher à s'appuyer sur d'autres repères que les repères traditionnels pour aboutir à la certification, mais les références à la formation restent très présentes.

Deux questions émergent sur ce point de l'analyse des pratiques mises en œuvre.

- La première correspond à la difficulté pour les opérateurs à adopter une posture différente de la posture traditionnelle dans le processus d'évaluation. On peine encore à évaluer l'expérience professionnelle, en particulier quand elle concerne des emplois dont les contenus sont peu stabilisés, même si l'ingénierie a produit des outils, a provoqué la réflexion, a assuré la formation des évaluateurs. Elle débouche sur des formes plus ou moins affirmées de résistance, non nécessairement parmi les acteurs impliqués, mais dans leur environnement de travail, et sur des biais dans les modalités d'évaluation réintroduisant des vérifications formelles de savoirs professionnels.
- La seconde concerne la référence au titre. Il faut faire accepter par l'ensemble des acteurs impliqués l'idée qu'il y a deux voies d'accès au titre et qu'elles sont d'égale valeur. C'est un point clé. Il faudrait donc s'interroger sur l'opportunité d'organiser, comme c'est le cas pour certains titres, une épreuve complémentaire ou une épreuve de synthèse terminale qui s'apparente à un examen. Elle risque, si on n'y prend pas garde, de réintroduire des formes d'évaluation-sanction, même si on peut lui trouver une justification forte dans la vérification de la capacité à développer une approche globale, à articuler, à se projeter dans l'avenir et même si certaines modalités adoptées cherchent à valoriser l'expérience du candidat. Ne faudrait-il, si on la juge nécessaire, lui donner une définition et une forme qui n'induisse pas de comportements maximalistes, de la part des formateurs, remettant en cause le sens donné à la démarche ?

6.2. Pour parvenir à un dispositif parfaitement lisible par les personnes relais, les entreprises, les bénéficiaires, il faudrait clairement identifier les « hauteurs de marches » de chaque CCP. Aujourd'hui le dispositif combine, suivant les métiers, avec le même objectif d'accès au titre, des CCP hiérarchisés, qu'il faut valider selon un ordre

logique, et des CCP de même niveau que l'on peut se contenter de capitaliser sans pré-requis, ni préalable. S'il n'est pas possible ou souhaitable d'homogénéiser les « mailles », il semble nécessaire au minimum de construire une cartographie permettant aux opérateurs et aux utilisateurs de se repérer.

Il faut aussi approfondir la réflexion sur les « nouveaux métiers » pour définir, dans le cadre que nous venons de décrire, la configuration de CCP couvrant les qualifications requises. L'état actuel de définition n'est pas satisfaisant. Il faut reprendre les analyses des champs professionnels, hiérarchiser les activités, construire des filières d'emploi et identifier, pour chaque champ, un ensemble de CCP. Cela impose :

- de mobiliser des moyens importants en ingénierie pour les études préalables comme pour la définition ou la redéfinition des CCP ;
- de travailler avec les partenaires sociaux pour faire évoluer leur point de vue souvent hésitant sur ces métiers.

6.3. La procédure d'évaluation de l'expérience doit être améliorée. Les progrès doivent se faire dans deux directions :

- le recours aux professionnels ;
- la définition de la situation de travail réelle ou reconstituée

Le recours aux professionnels se fait actuellement, dans le cas des évaluations en Centre, à partir du réseau de connaissances que les formateurs se sont progressivement constitué. On l'a vu dans l'analyse des pratiques, plusieurs difficultés sont apparues au cours de cette deuxième expérimentation.

- Il faut rappeler le principe de l'extériorité du professionnel par rapport à l'entreprise quand l'évaluation se déroule en situation réelle et garantir les règles de confidentialité tant en faveur du candidat qu'en faveur de l'entreprise qui accueille.
- Il faut veiller à la diversité des origines, pour qu'elle soit représentative du secteur, on a vu la sur-représentation des artisans dans les évaluations du bâtiment.
- Il faut préparer les « professionnels » à jouer ce rôle. Il faut les aider comme les formateurs à « changer de lunettes », à accepter de modifier leur posture en matière d'évaluation.
- Il faut pouvoir leur faire partager de nouvelles visions des métiers et accepter l'existence de métiers nouveaux.
- Il faut définir avec les Pouvoirs Publics et les partenaires sociaux des modalités réglementaires pour permettre aux salariés de participer effectivement à cette activité.

Si le dispositif se généralise, il faudra augmenter de façon impressionnante le nombre de « professionnels ». Cela passe par un élargissement de la base de recrutement et oblige à sortir d'un mode de recrutement « amical », de proximité, valorisant des

réseaux d'interconnaissance et adoptant des modes de rétribution (au-delà des faibles indemnités accordées) basés sur la réciprocité, les échanges de bons services. Si on veut éviter un corps de « professionnels » professionnels de l'évaluation ou des mises à disposition de « permanents préretraités », il est nécessaire de trouver des solutions nouvelles. Les partenaires sociaux ne peuvent pas dire à la fois : il faut valider l'expérience, il faut faire appel à des professionnels de l'entreprise pour cela et ne pas en tirer in fine les conséquences.

En ce qui concerne la situation de travail comme support de l'évaluation on est confronté à un double problème. Pour certains CCP son poids dans l'évaluation est relativement faible, pour d'autres sa pertinence n'est pas assurée. Nous pensons qu'un travail d'analyse doit être mené rapidement sur les situations de travail retenus ou construites et les perceptions qu'en ont les évaluateurs.

6.4. Il manque encore actuellement des informations sur les effets de la validation. Autant nous disposons d'informations quantitatives régulièrement actualisées pour vérifier si les objectifs fixés sont atteints, autant nous avons peu d'informations sur la « productivité » du dispositif. Aujourd'hui nous savons combien de CCP et de titres ont été délivrés et à qui, mais nous ne savons pas ce que les bénéficiaires en font. Comment un demandeur d'emploi a valorisé le ou les CCP obtenu ? En quoi cela lui a été favorable pour retrouver un emploi ? A-t-il pu le « monnayer » ? Est-ce que l'obtention de CCP ou d'un titre pour un salarié s'est traduit par des évolutions concrètes, changement de poste, stabilisation, promotion, augmentation de salaire... ? Pour le moment les données qualitatives dont disposent les formateurs concernent principalement les bénéficiaires qui poursuivent pour obtenir les CCP qui leur manquent pour décrocher le titre.

L'ANPE procède actuellement à une analyse des effets de la validation sur la situation des candidats par rapport à l'emploi, il faudra tirer parti de ce travail.

Cependant, on pourrait aller plus loin dans l'évaluation. Par exemple, au-delà de la réaction à chaud que nous avons pu enregistrer dans quelques situations concrètes d'évaluation en situation de travail, interroger les candidats sur leur perception de ce mode d'évaluation. Ou bien essayer de comprendre comment les candidats ayant obtenu un titre s'approprient cette certification et comment ils réinvestissent cette appropriation dans le travail. Nous vivons sur une représentation de la qualification articulée sur les titres et diplômes. Obtenir un diplôme ou un titre constitue en quelque sorte pour le titulaire, certainement en partie à tort, une garantie qu'il est capable de conduire une activité à un certain niveau de responsabilité. Est-ce que l'obtention d'un titre par validation déclenche les mêmes réactions ou les mêmes perceptions ? L'hypothèse que nous formulons est qu'il faudra certainement plusieurs années de fonctionnement de dispositifs de validation de l'expérience avant que les représentations évoluent dans les têtes des bénéficiaires comme des employeurs et des hiérarchies dans les entreprises, des formateurs et des personnes relais.

6.5 Un dernier point en ce qui concerne le débat ROME-REAC. Ce débat qui nous était apparu comme important à la prise de contact par l'effet du discours des acteurs, nous semble aujourd'hui à replacer dans une architecture globale du dispositif. Tout dépend du rôle que l'on assigne au dispositif de validation. Est-ce qu'il se construit en véritable

alternative à un dispositif de formation, auquel cas sa relation au titre s'impose moins ? Est-ce qu'il se construit par Certificats capitalisables articulés à une dynamique de l'emploi, auquel cas les outils d'analyse de l'emploi, et surtout de sa dynamique quels qu'ils soient, deviennent essentiels ? Dans l'immédiat, il nous semble, et nous rejoignons A.M. Charraud⁸ sur ce point, que la question du ROME et du REAC se pose essentiellement dans le cas des métiers peu stabilisés ou en émergence. Dans les métiers « classiques », dont les composantes sont parfaitement repérées et font l'objet d'un large consensus entre les acteurs, on a pu voir que les correspondances pouvaient s'établir sans trop de difficultés. En revanche dans les métiers en émergence, l'articulation au ROME est difficile car « l'innovation n'a pas toujours été intégrée aux fiches disponibles, soit que la fiche est trop ancienne, soit que les représentations des activités dans le présent ne sont pas encore lisibles dans les organisations du travail ayant servi de base pour son élaboration ».

⁸ Op. cit.

ANNEXE 1

Premier exemple : les CCP associés au titre de maçon.

Il s'agit d'un titre qui a déjà fait l'objet de nombreuses discussions entre les acteurs de l'expérimentation. Ce métier est structuré en 7 activités types, dont deux principales les activités de monteur et de coffreur, non hiérarchisées, qui couvre la totalité du champ professionnel. Mais l'approche par l'analyse de l'expérience réelle confronte ce titre d'une part à la réalité de la structuration du secteur professionnel du bâtiment et de son évolution et d'autre part à l'état des qualifications des salariés de ce secteur. Les entreprises artisanales concentrent 33% des emplois, les PME 37% et les grandes entreprises 30%. Les métiers proposés par ces différentes catégories d'entreprises combinent différemment les compétences. De plus ce secteur emploie de 40 à 45% de personnels non qualifiés, qui semblent avoir rencontré quelque difficulté à intégrer pour les volontaires le dispositif CCP. Interrogés sur ce point les ingénieurs de formation nous ont expliqué que chacun des 7 CCP couvrait à la fois le niveau d'ouvrier d'exécution et le niveau d'ouvrier professionnel.

Nous avons donc avec le métier de maçon simultanément une question de « taille de maille », qui avait déjà été évoquée le Groupe technique⁹ et une question de « hauteur de la marche ». La première revient à s'interroger sur la pertinence du découpage non seulement par rapport à l'activité professionnelle mais aussi par rapport à la réalité du marché du travail (on sait par exemple que les mouvements d'emploi sont faible du secteur artisanal au secteur de la grande entreprise). La seconde interroge le dispositif sur sa capacité à permettre à des personnes ayant des compétences de faible niveau de qualification de faire valider leur expérience. La hauteur de la barre d'entrée sélectionne inmanquablement la population qui sera intégrée dans le processus de qualification,. Dans le cas présent, comme est privilégié l'accès au titre, avec la préoccupation exprimée par les formateurs de garantir que l'on délivre strictement le même titre par la validation que dans le processus classique d'acquisition par la formation, le processus de sélection à l'entrée retient les candidats qui sont les plus près des seuils de qualification, qui sont les plus proches de la réussite. Le cas du titre de maçon a ainsi le mérite de poser une question stratégique pour le dispositif. Le dispositif doit-il être un dispositif de validation de l'existant, un constat de l'état individuel de la qualification ou doit-il « tirer vers la qualification » en essayant de mobiliser un public dont l'expérience ne se situe pas à un niveau de qualification permettant l'accès au titre, en utilisant la validation de l'expérience comme « un produit d'appel », une première étape susceptible d'être prolongée ultérieurement par un parcours de formation complémentaire ? Nous reviendrons sur cette question centrale dans l'inventaire des propositions.

Deuxième exemple : les CCP associés au titre (à venir) d'Agent de Médiation, Informations, Services (AMIS)

Le champ visé par le titre concerne un secteur d'emploi émergent. Les métiers sont loin d'être stabilisés dans leur définition. Celles-ci dépendent étroitement des institutions ou des entreprises qui créent ce type d'emplois, voire même des personnes qui les occupent. Ils requièrent des niveaux de compétences très variables. Ici le travail sur les activités types a un effet contributif à la structuration du champ.

Mais ce travail est perturbé par la démarche de construction d'un titre. L'analyse de l'emploi dans le secteur et les niveaux de qualification requis démontre qu'il serait probablement nécessaire de créer plusieurs titres, qui pourraient être articulés et hiérarchisés entre eux pour mettre à disposition des salariés du secteur une filière professionnelle. Le temps de production d'un titre et le volume de travail d'ingénierie qu'il représente, les délais d'instruction

⁹ Comptes rendu du Groupe technique du 27 Janvier et du 25 Février 1999

des titres par la CTH obligent l'AFPA dans l'immédiat à une situation de compromis qui n'apparaît pas, à l'analyse, satisfaisante.

Le travail réalisé et l'expérimentation appellent à une relecture verticale et horizontale des métiers et des compétences qu'ils requièrent.

Troisième exemple : les CCP conduisant au titre d'Agent de loisirs

Le travail de construction des CCP s'inscrit ici encore dans une démarche de définition et de structuration d'un métier en relation avec la branche professionnelle. L'objectif est d'essayer de définir un métier qui puisse être commun à plusieurs activités de loisir recevant du public, de façon caricaturale de la visite d'une grotte ou d'un château, en passant par les parcs de loisir et qui puisse rendre compte d'un ensemble cohérent d'activités menées par les salariés qui dans ces équipements divers ont en charge l'accueil du public¹⁰.

Cinq CCP ont été définis : accueil en entreprise de loisirs, animation-spectacle, hygiène propreté, vente en boutique, distribution de restauration légère, regroupant 7 activités-types. Ces CCP constituent apparemment un ensemble assez hétérogène, regroupant des compétences appartenant à plusieurs métiers existants. Cette hétérogénéité renvoie à la diversité des tâches effectivement accomplies par les « agents de loisirs », à leur polyvalence. Elle est fonction de la spécificité de l'activité de l'entreprise employeur ou des modalités d'organisation du travail (regroupement de tâches, passage d'une tâche à une autre selon la densité du public, évolution au sein de l'entreprise,...). Elle renvoie aussi au fait qu'il s'agit à chaque fois de tâches peu complexes, correspondant le plus souvent à un premier niveau de qualification et faisant plus appel à des qualités qu'à des connaissances professionnelles.

Typiquement on est ici dans le cas où pourraient être construits des titres en faisant simplement appel à des CCP constitutifs d'autres métiers, car l'activité décrite se présente comme une combinatoire liée à ce qui passe dans les grands parcs de loisirs (il s'agit, dans un espace restreint, d'accompagner dans une unité de temps, un visiteur). On est dans ce cas précis dans une configuration où la démarche part de l'analyse de l'activité, des fonctions remplies par les salariés dans les entreprises de loisirs. Il reste, au delà de l'expérimentation, beaucoup de travail d'ingénierie à réaliser parce que la valeur de la validation finale et la perspective de créer un titre sont liées à la qualité de l'analyse du travail réel et à son degré possible de pérennisation et d'extension. Cependant on constate que pour ce titre une utilisation souple et adaptable des CCP pourrait être particulièrement efficace et s'adapter à la diversité des situations professionnelles rencontrées par les salariés.

Quatrième exemple : les CCP associés au titre d'Assistant(e) de vie

Avec le titre d'Assistant(e) de vie on se trouve dans une situation assez proche dans la mesure où on se situe là encore dans une phase de structuration d'un secteur qui n'est certes pas en émergence, mais qui se professionnalise progressivement. Mais les CCP qui renvoient au titre d'Assistant de vie pourraient aussi bien servir de base chacun à des métiers différents, s'occuper de personnes âgées ou d'enfants, entretenir un logement ou/et

¹⁰ L'emploi d'agent de loisirs s'exerce dans une entreprise de loisirs, ouverte au public, à vocation récréative et/ou culturelle ; aménagée en espace clos et comportant des attractions de diverse nature, elle reçoit un public familial à titre onéreux, tout au long de l'année et/ou de manière saisonnière. L'agent de loisirs représente le premier contact créé avec le visiteur, il assure le rôle d'interface entre le visiteur et l'entreprise.

Il peut se trouver en poste isolé, et dans ce cas il possède un degré d'autonomie et de décision contrôlé a posteriori ou de manière inopinée par la maîtrise. Il demeure un exécutant sous la hiérarchie d'un agent de maîtrise.

s'occuper d'une famille. L'objet du titre est donc bien de construire une certaine polyvalence pour rendre capables les titulaires d'aller occuper plusieurs types d'emplois. S'agissant de personnes expérimentées, il est peu probable que ces personnes, du fait qu'elles travaillent dans un champ spécifique, qu'elles obtiennent, par validation de l'expérience, la totalité d'un titre.

Ce cas de figure, comme le précédent, pose donc la question de l'articulation à trouver entre polyvalence, rendant les titulaires du titre capables d'aller occuper les différents « emplois » d'un champ donné et leur assurant des perspectives de mobilité, et spécialisation, développant les capacités d'intervention dans une activité repérée. S'agissant de valider l'expérience, il est peu probable qu'il soit possible aux candidats, sauf s'ils ont été amenés à intervenir auprès de diverses catégories de public et dans différents types d'institutions ou de situations de service aux personnes, de se voir décerner l'ensemble des CCP d'un titre. On mesure ici les limites de la démarche. Le choix qui a été fait de privilégier la « polyvalence » au détriment de la « spécialisation » réduit la portée de la validation de l'expérience. Ainsi une personne qui est capable de démontrer qu'elle entretient efficacement « le logement et le domicile » et sait de façon satisfaisante « préparer les repas familiaux et faire les courses », mais n'intervient pas auprès de personnes âgées ou de jeunes enfants, ne pourra se voir décerner que deux CCP, alors qu'elle peut avoir atteint un niveau de « professionnalisme » important dans ces activités. S'agissant d'emplois encore peu stabilisés et dans l'absence d'un marché de l'emploi organisé en filières, il est sans doute dommageable de limiter ainsi les possibilités de reconnaissance officielle de l'expérience acquise.

ANNEXE 2**MODES D'ORGANISATION DES CCP SELON LES TITRES****AGENT DE MEDIATION**

**FAIRE
DE LA MEDIATION
SOCIALE**

**PROMOUVOIR LES
SERVICES DE LA
STRUCTURE**

**ETABLIR DES RELATIONS
AVEC UN RESEAU**

SECRETAIRE

**SAISIR
PRESENTER
CLASSER
DES DOCUMENTS**

**PREPARER
ORGANISER
UN EVENEMENT
PONCTUEL**

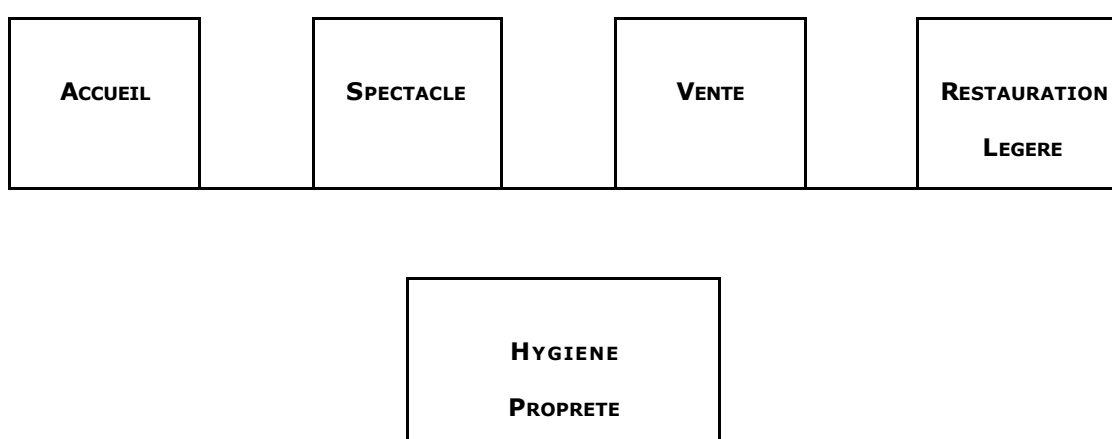
**GERER
LES ACTIVITES DU
SERVICE**

**SUIVI
ADMINISTRATIF
DANS DIFFERENTS
SERVICES**

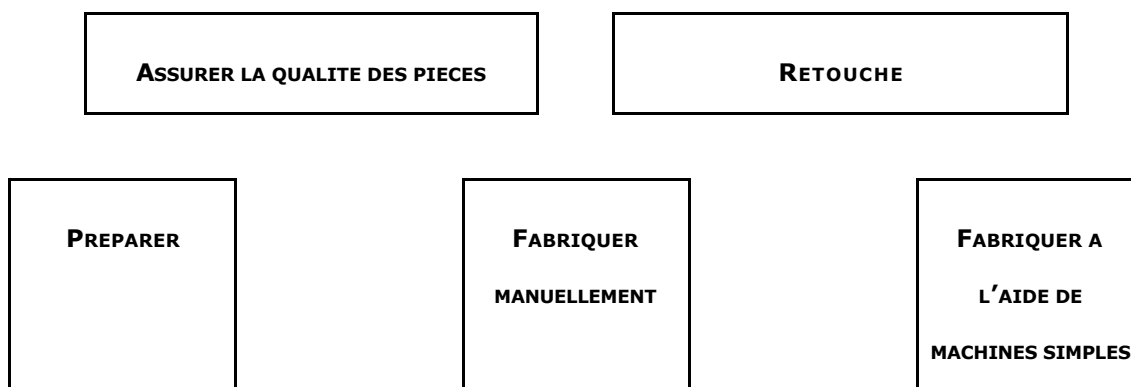
ASSISTANT DE VIE



AGENT DE LOISIRS



AGENT DE FABRICATION INDUSTRIELLE



MACON

Maçonnerie	Coffrage	Ferrailage	Dallage	Finition	Parements	
						Niveau ouvrier professionnel
						Niveau ouvrier d'exécution

ANNEXE 3

TABLEAU DES RESULTATS AUX CCP SUR LES SIX SITES RETENUS

	CCP demandés (D)		CCP présentés (P)		CCP obtenus (O)		Ratio 1	Ratio 2
	Candidats	Nbre CCP	Candidats	Nbre CCP	Candidats	Nbre CCP	O/D	O/P
Limoges								
28 candidats aux CCP	19	4	8	4	1	4	5,26%	6,67%
					1	3	5,26%	6,67%
					2	2	10,53%	13,33%
					4	1	21,05%	26,67%
			3	2	1	1	5,26%	6,67%
					2	-	10,53%	13,33%
			4	1	1	1	5,26%	6,67%
					3	-	15,79%	20,00%
			4	-				
	5	2	1	2	1	2	20,00%	33,33%
			2	1	2	1	40,00%	66,67%
			2	-				
	4	1	2	1	2	1	50,00%	100,00%
			2	-				
	28	90	28	48	20	23	71,43%	100%
Niort								
43 candidats aux CCP	5	4	4	4	1	4	20,00%	25,00%
					2	3	40,00%	50,00%
					1	2	20,00%	25,00%
			1	-				
	14	3	9	3	5	3	35,71%	38,46%
					1	2	7,14%	7,69%
					3	1	21,43%	23,08%
			3	2	3	2	21,43%	23,08%
			1	1	1	-	7,14%	7,69%
			1	-				
	11	2	10	2	6	2	54,55%	54,55%
					4	1	36,36%	36,36%
			1	1	1	-	9,09%	9,09%
	13	1	12	1	9	1	69,23%	75,00%
					3	-	23,08%	25,00%
			1	-				
	43	97	43	83	40	63	93,02%	100,00%
Beauvais								
7 candidats aux CCP	4	7	4	7	3	7	75,00%	75,00%
					1	6	25,00%	25,00%
	2	2	2	2	1	2	50,00%	50,00%
					1	-	50,00%	50,00%

1	1	1	1	1	1	100,00%	100,00%
7	33	7	33	7	30	100,00%	100,00%

	CCP demandés (D)		CCP présentés (P)		CCP obtenus (O)		Ratio 1	Ratio 2
	Candidats	Nbre CCP	Candidats	Nbre CCP	Candidats	Nbre CCP	O/D	O/P
Cantin								
16 candidats aux CCP	9	4	7	4	4	4	44,44%	51,14%
					3	3	33,33%	42,86%
			2	3	2	2	22,22%	100,00%
	6	3	3	3	3	2	50,00%	100,00%
			3	2	1	2	16,67%	33,33%
					2	1	33,33%	66,67%
	1	2	1	-				
	16	56	16	49	15	39	93,75%	100,00%
Stains								
17 candidats aux CCP	12	3	10	3	7	3	58,33%	70,00%
					1	2	8,33%	10,00%
					2	1	16,67%	20,00%
			2	-				
	4	2	4	2	1	2	25,00%	25,00%
					3	1	75,00%	75,00%
	1	1	1	1	1	1	100,00%	100,00%
	17	51	17	39	15	31	88,24%	100,00%
Disney								
42 candidats aux CCP	19	2	18	2	17	2	89,47%	94,44%
					1	-	5,26%	5,56%
			1	-				
	23	1	21	1	20	1	86,96%	95,24%
					1	-	4,35%	4,76%
			2	-				
	42	61	42	57	39	54	92,86%	100,00%