

L'accompagnement à la VAE des demandeurs d'emploi : fiabiliser une prestation en devenir, l'expérience de la région Ile-de-France

*Julie MICHEAU **, *Claude SZATAN ***

Introduction

Révolution ou évolution, peu importe la qualification que chacun voudra adopter, la VAE ne cesse d'interroger, voire de bousculer, les acteurs de la formation professionnelle continue. Désormais consacrées chef de file en la matière, les Régions n'ont pas manqué d'être interpellées et de s'interroger sur les aspects laissés vierges ou flous par la loi, les décrets et circulaires. C'est le cas en particulier pour le financement de l'accompagnement à la VAE afin d'aider les candidats, notamment les demandeurs d'emploi, à se présenter devant le jury VAE.

Pour sa part, le Conseil régional d'Ile-de-France a mis en place, à titre expérimental, à la fin 2004, un dispositif « Chéquier Validation des Acquis de l'Expérience », permettant de financer en tout ou partie, la prestation d'accompagnement à la VAE pour les demandeurs d'emploi et les salariés licenciés inscrits à l'ANPE, pour lesquels il n'existait alors aucune aide à l'accompagnement VAE. Ce dispositif a été reconduit avec des évolutions en 2006 puis en 2007 et le sera en 2008. Il a fait l'objet

* Consultante, cabinet Plein Sens

** Direction de la Formation professionnelle, région Ile-de-France

d'une étude par le cabinet Plein Sens qui a permis de mieux comprendre la nature des prestations financées et l'appréciation que les bénéficiaires de 2005 en ont eue.

Réalisée dans les premiers âges du dispositif, de la VAE comme du chéquier, cette investigation a conduit à réinterroger les modalités de la commande publique. Celle-ci se heurte ici à des problèmes qui ne sont pas inédits – la formation et son marché ont déjà donné l'occasion aux autorités régionales de s'y confronter – mais renouvelés par la VAE. Offrir un chéquier, c'est devoir s'interroger sur la prestation qu'il permet de financer. Or, la loi n'est guère loquace sur ce qui est attendu de cette prestation et les prestataires paraissent tout disposés à vouloir se placer sur ce marché avec des représentations de la manière de rendre cette prestation largement héritées d'habitudes prises dans d'autres contextes, de leur position institutionnelle et, pour certains, sans se montrer très désireux d'explicitier ni de justifier le contenu et la pertinence de la prestation.

La diversité des prestataires permet de prédire une assez forte variabilité du contenu et de la qualité des prestations. Une faible normalisation, en même temps qu'une certaine opacité risquent de s'imposer. Très difficile dans ces conditions de savoir ce que l'on contribue à financer et d'orienter les candidats entre les différents prestataires. Face à une prestation sans norme ni cadrage, nouvelle, et de surcroît méthodologique, comment la Région peut-elle financer avec discernement des prestations efficaces sans imposer de choix de pratique aux prestataires ?

La majorité des candidats passés devant un jury VAE depuis 2002 sont des salariés et la très grande majorité d'entre eux n'ont bénéficié d'aucune aide financière relative à l'accompagnement, voire n'ont pas reçu cette prestation. Dès lors, comment peser sur le marché en émergence de l'accompagnement à la VAE pour les demandeurs d'emploi sans pour autant entraver l'innovation et la diversification parmi les prestataires ?

Alors que l'étude confirme le besoin d'accompagnement, et l'appréciation plutôt positive que les bénéficiaires portent sur la prestation en cours ou passée, alors également que les profils des bénéficiaires témoignent de l'enjeu de la VAE pour les demandeurs d'emploi, de nombreuses questions demeurent sur les modalités d'un possible cadrage offrant des garanties de qualité au bénéficiaire. Les prestations existantes sont de nature, d'intensité et de prix très divers. La mesure de leur efficacité est, comme dans le cas de la formation, problématique car la réussite à la certification ne saurait en être le seul critère.

Les silences de la loi de modernisation sociale de 2002 et les choix de la Région Ile- de-France

La loi de 2002 qui institue la VAE affirme l'importance pour tout candidat entré dans la démarche, ayant donc déjà obtenu la recevabilité de sa demande, de pouvoir bénéficier d'un accompagnement. Elle précise qu'il s'agit d'un accompagnement d'ordre méthodologique, sans plus. Elle reste en revanche muette sur les conditions de son financement mais également sur la qualité des organismes susceptibles de le réaliser. Ce vide, la Région Ile-de-France a rapidement souhaité le combler pour contribuer à la promotion de la VAE considérée comme un élément essentiel de la sécurisation des parcours professionnels. Le financement de l'accompagnement VAE a concrétisé cet engagement. Comme d'autres régions, elle a dès lors été confrontée à la nécessité d'innover, d'inventer les formes concrètes de son intervention en l'absence de toute normalisation et du peu d'éléments de repérage énoncés par le législateur.

La loi du 30 juillet 2004 relative aux libertés et responsabilités locales qui a transféré aux régions « la mise en œuvre et le pilotage de l'information conseil en VAE », a conforté la légitimité de cette intervention, d'autant qu'elle indique dans son article 8 que « la Région contribue à assurer l'assistance aux candidats à la VAE ».

Pour ce qui concernait les salariés, la loi relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social du 4 mai 2004, reprenant les principaux points de l'accord national interprofessionnel (ANI) conclu le 5 décembre 2003 par les partenaires sociaux, a permis aux organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) et organismes paritaires agréés pour la gestion des fonds du congé individuel de formation (OPACIF), de financer un temps limité à 24 heures, soit sur le plan de formation de l'entreprise, soit au moyen d'un congé VAE, incluant la possibilité d'un accompagnement VAE. Dès lors, la Région a rapidement intégré le cofinancement de cet accompagnement dans les partenariats conventionnels conclus avec plus de vingt organismes paritaires¹. En revanche, pour les demandeurs d'emploi cette loi de 2004 reste muette sur le financement de cette prestation. Par ailleurs il convient de rappeler qu'en 2005, l'UNEDIC se refusait à tout financement de la VAE.

1. La Région apporte son soutien à la formation des salariés, en priorité ceux employés dans les PME, et notamment dans les très petites entreprises, du secteur privé et du secteur associatif, sans exclure ceux employés dans de plus grandes entreprises. Il s'agit de cofinancements qui portent exclusivement sur les coûts pédagogiques d'actions de formation, ou d'accompagnement VAE, déjà en partie prises en charge par un OPCA, et pour les congés individuels par un OPACIF. Pour un exposé plus exhaustif de la politique régionale, on se reportera à l'article de C. Barbaroux, « Ile-de-France : rassembler les acteurs pertinents pour une politique active de formation en faveur de tous les salariés », Actualité de la formation permanente, n° 198, sept.-oct. 2005.

Compte tenu du parti pris par le législateur de ne pas réglementer l'accompagnement, tout en soulignant son apport décisif pour les candidats, en somme de le positionner comme une prestation libre sur le marché, la Région a décidé d'anticiper cette évolution. Dès lors, le mode conventionnel le plus usuellement adopté dans les relations avec les certificateurs, notamment publics², s'avérait peu adapté. Cette conviction a été confortée par la pratique de certains ministères qui déléguaient l'accompagnement VAE à des organismes de formation.

Considérant qu'à terme rapproché, l'accompagnement VAE deviendrait une prestation ouverte aux offres de nombreux prestataires, l'intervention régionale s'est fixée trois objectifs structurants. Le premier était de rendre solvable cette prestation pour les demandeurs d'emploi et les salariés licenciés, permettant ainsi à la fois de consolider l'offre déjà existante et de favoriser l'émergence de nouveaux offreurs d'accompagnement VAE. Le second était de ne pas laisser s'installer une situation identique à celle que connaît le marché de la formation professionnelle continue, où l'offre existante détermine encore par trop la commande au détriment des besoins et des demandes des commanditaires et des bénéficiaires. Le troisième était de fiabiliser les services rendus par la prestation d'accompagnement VAE, avant que de chercher à augmenter le nombre des bénéficiaires par une large promotion de l'aide régionale.

Approuvé par l'exécutif et les élus membres de la commission de la formation professionnelle et de l'apprentissage, ce dispositif a été adopté à titre expérimental par les élus régionaux lors de la délibération de la commission permanente du 29 septembre 2004.

Cinq exigences ont fondé sa conception. La première traduit la volonté de garantir l'exercice effectif du droit individuel à la VAE institué par la loi au moyen d'une aide individuelle conçue sous la forme du chéquier VAE (voir encadré 1). La seconde exprime une exigence de service public de ne pas limiter le choix des demandeurs en ouvrant la possibilité de l'accompagnement à toutes les certifications (diplômes, titres à finalité professionnelle, certificats de qualification professionnelle) effectivement inscrites au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), et pour toutes celles qui viennent à l'être au fil de l'eau. La troisième exigence

2. Les certificateurs désignent les ministères, les établissements et les organismes publics, associatifs ou privés, détenteurs de certifications - diplômes, titres ou certifications de qualification - de droit ou suite à une procédure d'agrément relevant en dernier ressort de l'Etat. La grande majorité des certifications, les diplômes et les titres professionnels (pour le ministère du Travail et de l'Emploi), appartiennent aux ministères, soit directement, soit via leurs structures déconcentrées ou spécialisées ; ce sont les certificateurs publics. Partant de cette réalité, c'est le mode conventionnel, et non la procédure des marchés publics, qui est utilisé par la région avec certains d'entre eux, par exemple pour financer la création de sessions d'examens hors période dite normale (juin/juillet ou parfois septembre) pour des stagiaires demandeurs d'emploi bénéficiant d'actions de formation.

témoigne de la volonté d'offrir la plus grande proximité possible d'accès à cette aide individuelle en confiant à la totalité des agences locales (ALE) de l'ANPE d'Île-de-France le rôle de prescription, complétée par une instance de régulation avec la direction régionale de l'ANPE et par des séminaires

Encadré n° 1

Le dispositif de chéquier VAE de la Région Ile de France

Il comporte trois chèquiers :

- le chéquier VAE volet 1 concerne l'aide à l'accompagnement VAE ; d'un montant forfaitaire de 450 € en 2005, puis de 475 € à partir de 2006 ; sa durée d'utilisation est de 6 mois à compter de la date de signature de la Région. Le formulaire de demande renseigné doit être accompagné par les copies de la notification de recevabilité de la demande de VAE émanant du détenteur de la certification, du devis de l'organisme prestataire et d'un descriptif de la méthodologie proposée.

- le chéquier VAE volet 2 concerne l'aide à une formation complémentaire en cas d'acquisition partielle de la certification visée, donc après passage devant le jury VAE. D'un montant maximum de 1 600 €, ou limité à un coût horaire de 9,15 €, sa durée d'utilisation est de 10 mois à compter de la date de signature de la Région. Le formulaire de demande renseigné doit être accompagné par les copies du récapitulatif des parties acquises et non acquises émanant du jury VAE, du devis de l'organisme de formation, d'un descriptif comportant les intitulés des parties de la certification préparée.

- créé en janvier 2006, le chéquier VAE volet 3 concerne l'aide au module obligatoire de formation pour les diplômés relevant du ministère de la Santé. Limité à un coût horaire de 7 €, sa durée d'utilisation est de 6 mois à compter de la date de signature de la Région. Le formulaire de demande renseigné doit être accompagné des copies de la notification de recevabilité de la demande de VAE, du devis de l'organisme de formation et de la présentation du module préparé.

En 2005, les priorités d'attribution relatives à la répartition des 1 200 chèquiers VAE volet 1 ont été les suivantes : 60 % pour les demandes visant une certification de niveaux V ou IV ; 25 % pour celles visant une certification de niveau III ; 15 % pour celles visant une certification de niveaux II ou I.

En 2006, compte tenu de l'analyse des résultats enregistrés en 2005, les priorités régionales ont été modifiées, la répartition des 1 800 chèquiers VAE volet 1 a été la suivante :

- 45 %, pour les demandes visant une certification de niveaux V ou IV ;
- 45 %, pour celles visant une certification de niveau III, dont 45 % des bénéficiaires ne possédant aucune certification antérieure ou une certification de niveau V ;
- 10 % pour celles visant une certification de niveaux II ou I ;

Enfin tous niveaux visés, il est attendu que la part des bénéficiaires n'ayant acquis antérieurement aucune certification ou ayant acquis une certification de niveau V, s'élève au moins à 60 % des bénéficiaires.

Encadré n° 2

Première ébauche de définition de la prestation « accompagnement VAE »

Suivant les textes officiels, la prestation d'accompagnement VAE consiste à proposer au candidat une méthodologie pédagogique afin de l'aider à repérer et à organiser de manière probante ses compétences, savoirs et savoir-faire, au regard des exigences du référentiel de la certification. Il s'agit pour le candidat de bénéficier d'une aide qui lui permette :

- de décrire les compétences acquises dans sa vie professionnelle ou personnelle ;
- de les organiser et de les transcrire de manière à ce qu'elles satisfassent aux savoirs et aux savoir-faire exigés pour prétendre acquérir la certification visée ;
- d'être ainsi en situation de convaincre le jury VAE de délivrer la certification.

Elle a donc amené les services de la Région à rejeter les offres d'accompagnement de prestataires :

- se refusant, ou dans l'incapacité, à exposer *a minima* les choix méthodologiques proposés ;
- incluant des actions de formation, notamment d'expression écrite ou préparatoires à certains domaines de la certification visée ;
- positionnant leur prestation en amont de la recevabilité de la demande de VAE.

de formation menés en commun à l'endroit des conseillers des ALE (près de 250 en ont déjà bénéficié). Quatrièmement, le choix a été clairement exprimé de faire émerger au grand jour l'offre de prestations d'accompagnement VAE (voir encadré 2). Pour cela, il s'est agi d'une part d'amener les organismes prestataires à formaliser leur pratique méthodologique et les services effectivement rendus aux bénéficiaires, et à clarifier les coûts demandés. D'autre part, en ne fixant pas *a priori* une liste d'organismes, il était ainsi permis à de nouveaux prestataires de se faire connaître. Enfin, la cinquième exigence a été de permettre aux candidats n'ayant acquis qu'une partie de la certification visée de compléter rapidement leur parcours certifiant grâce au chéquier VAE volet 2 « formation complémentaire après jury VAE ». La phase d'expérimentation qui est toujours en cours permet d'en tester l'opérationnalité.

Expérimenter pour améliorer le service rendu aux bénéficiaires

L'accompagnement VAE est sans conteste, notamment en 2004, une prestation nouvelle et mal identifiée, sinon même une sorte d'objet de prestation non identifié, mise en œuvre très majoritairement par des organismes dont l'activité relève de la voie de la formation et bien peu de l'analyse

des situations de travail. Convaincue que les demandeurs de VAE sont porteurs de projets personnels forts mais également acteurs de fait d'un profond changement qui promeut la reconnaissance de la valeur des acquis de l'expérience, la Région Ile-de-France a choisi de ne pas reproduire un dispositif conventionnel avec les seuls acteurs/partenaires de la formation professionnelle continue. Dès lors, le risque a été assumé de voir les bénéficiaires du chéquier VAE devenir pour un temps captifs des offreurs, sans que la Région puisse leur proposer une liste d'organismes prestataires à tout le moins recommandés. En raison de ce point faible du dispositif et devant son déploiement nettement plus rapide que prévu, il a été décidé de commanditer une étude afin d'investiguer auprès des bénéficiaires leur appréhension des contenus et des pratiques d'accompagnement et des services reçus. Ce sont ses résultats qui seront exposés ci-après.

Parallèlement, un système de recueil et de suivi statistique a été mis en œuvre afin de pouvoir analyser les effets du déploiement du dispositif. Ce sont ces données et les constats qu'elles ont permis d'établir qui ont légitimé le lancement de l'étude. S'interdire de cadrer prématurément le dispositif, supposait en contrepartie de concentrer les efforts sur les moyens de suivi et d'analyse et de mettre en place des cadres coopératifs d'échanges avec les offreurs et les institutions impliquées.

Premiers constats

Ils ont été établis à partir des demandes des bénéficiaires de 2005 dont la recevabilité de la demande avait été obtenue. Certaines données recueillies en 2006, voire en 2007, ne seront mentionnées qu'afin de compléter ces données à partir desquelles l'étude commanditée au cabinet Plein Sens a été conduite.

Premier constat, la création de cette aide individuelle a incontestablement répondu à une demande sociale forte puisque d'avril à fin juillet 2005, 609 demandes de chèquiers VAE accompagnement ont été enregistrées alors qu'on n'en comptait que 171 de décembre 2004 à fin mars 2005. Au total, pour 2005, 1 323 demandes ont été enregistrées et 1 268 chèquiers accompagnement ont pu être attribués (les 55 dossiers refusés relèvent de deux motifs : des pièces justificatives non fournies malgré les relances ou des demandes ne relevant pas de la VAE). En 2006, ce sont 1 622 demandes qui ont été enregistrées et 1 574 chèquiers accompagnement qui ont été attribués, soit une augmentation de 23 %. A cet égard le choix de construire un partenariat avec la direction régionale de l'ANPE confiant la prescription du chéquier à toutes les agences locales pour l'emploi a bien assuré la réponse de proximité recherchée. Ainsi en 2005, ce sont 153 ALE qui ont prescrit et les sessions de formation réalisées en commun par les

services de la Région et de la Direction régionale de l'ANPE, ont contribué à professionnaliser le service rendu.

Le second constat consacre l'attractivité des diplômes du second cycle du ministère de l'Éducation nationale pour les demandeurs d'emploi. Ils ont représenté un peu plus de 80 % du total des chéquiers demandés et attribués, proportion supérieure à celle rapportée par les statistiques nationales publiées par la DARES pour l'ensemble des candidats à la VAE. En 2006 et 2007 leur part est restée quasiment au même étiage, près de 80 % des demandes. Il est à noter que le dispositif a permis l'accompagnement pour d'autres certifications d'ores et déjà inscrites au RNCP, que ce soient celles d'autres ministères, celles de chambres consulaires, celles d'organismes publics ou privés ou encore de branches professionnelles.

Troisièmement, force est de constater, notamment en 2005, l'importance de la demande de certifications de niveau III (bac+2) qui ont représenté 45 % des chéquiers accompagnement attribués. C'est là sans conteste l'un des constats inattendus, du moins par son ampleur supérieure à ce qui est observé dans les statistiques nationales, qui a perduré en 2006 et sur lequel nous reviendrons.

Le quatrième constat est l'augmentation du nombre d'organismes prestataires d'accompagnement VAE mais aussi leur diversification, phénomène progressif et certes encore limité, mais qui témoigne de l'apparition de nouveaux offreurs. En 2005, les accompagnements ont été très majoritairement réalisés par les organismes détenteurs de leurs propres certifications, que ce soient par les structures mêmes des ministères, ou dépendant d'eux (par exemple les DAVA et CAVA pour l'éducation nationale) ou par les organismes détenteurs de titres. Néanmoins, 168 prestations d'accompagnement avaient été réalisées par 28 organismes non certificateurs. Au total, sur l'ensemble des trois années, de 2005 à fin 2007, les demandes des 4 350 bénéficiaires du chéquier accompagnement VAE ont porté sur des certifications détenues par près de 50 certificateurs et ce sont près de 160 prestataires qui ont délivré les accompagnements VAE.

Autre constat, les candidats utilisateurs du chéquier sont très majoritairement des femmes et pour une grande part encore en première partie de carrière. 66 % des bénéficiaires ont entre 30 et 45 ans et 24 % plus de 45 ans. En 2006 et 2007, la part des plus de 45 ans a légèrement augmenté. Deuxième caractéristique notable, les femmes représentent 70 % des bénéficiaires. Cette proportion est encore plus élevée parmi les bénéficiaires visant des certifications de niveaux V ou IV, comme parmi les bénéficiaires dépourvus de toute certification ou n'ayant acquis qu'une certification de niveau V avant de s'engager dans la VAE. La parité, si l'on peut dire, est par contre rétablie parmi les bénéficiaires visant les niveaux II ou I. Les

données recueillies en 2006 et 2007 confirment ces constats.

Enfin, dernier constat qui reste à confirmer, les résultats des jurys VAE, encore partiels, laissent augurer un taux de réussite comparable à celui enregistré au niveau national tous publics confondus, tout en révélant des disparités importantes suivant les certifications (131 intitulés enregistrés en 2005). A notre connaissance, il n'existe aucune source de données permettant de connaître les résultats nationaux ou régionaux des jurys VAE relatifs aux seuls demandeurs d'emploi, ce qui, pour l'heure, interdit toute comparaison.

A la mi 2006, 1 136 réponses de la part des certificateurs avaient pu être obtenues, elles concernaient donc près de 90 % des bénéficiaires 2005 des chéquiers accompagnement VAE. Parmi ceux-ci, 42 % étaient passés devant un jury VAE. Parmi eux, tous niveaux confondus, 59 % avaient obtenu la totalité de la certification, 28 % avaient obtenu une validation partielle, et 12 % n'avaient rien obtenu. Les bénéficiaires non passés devant jury se répartissaient de la manière suivante : 405 étaient en cours d'accompagnement, 109 étaient en attente de convocation devant le jury VAE, et 147 avaient abandonné la démarche VAE, dont 11 en raison d'un retour à l'emploi.

Deux nouvelles requêtes lancées auprès des certificateurs ont permis de recueillir quasiment 98 % de réponses qui complètent celles présentées ci-dessus. En cours de traitement, elles les confirment pour l'essentiel. Néanmoins il apparaît un élément nouveau, celui de bénéficiaires qui ayant suivi en totalité l'accompagnement VAE n'ont pour autant, un an après, toujours pas déposé leur dossier devant le jury. Cette catégorie « d'abandonnistes » doit particulièrement interroger les prestataires d'accompagnement VAE tout comme la Région.

Trois hypothèses qui méritent d'être étudiées

La première conduirait à penser que la VAE permet de corriger les inégalités d'accès aux certifications professionnelles pour les femmes. Pour autant les certifications visées continuent de concerner très majoritairement des métiers occupés traditionnellement par les femmes : santé, enfance, métiers du secrétariat et de la comptabilité.

La seconde traduit le fait que la VAE pourrait être considérée comme un révélateur de compétences acquises par l'expérience, cela y compris pour des demandeurs d'emploi. En effet, 40 % des chéquiers accompagnement ont été attribués à des demandeurs d'emploi qui n'avaient antérieurement acquis aucune certification. Ajoutons que près de 27 % ont été attribués à des demandeurs possédant antérieurement une certification de niveau V. En 2005 comme en 2006 ces deux catégories (sans aucune certification

Etude des prestations d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience financée par le chéquier VAE

Objectifs et méthode

Le cabinet Plein Sens a mené pour le Conseil Régional d'Ile-de-France d'avril à juillet 2006 une étude auprès de bénéficiaires d'un accompagnement à la VAE financé par le chéquier VAE de la Région. Les objectifs étaient d'apprécier la conformité des prestations au descriptif fourni par le prestataire d'une part, et aux attentes et besoins des bénéficiaires d'autre part; d'aider le Conseil régional dans l'élaboration d'un cahier des charges ou d'une procédure d'habilitation permettant de fiabiliser la commande publique; et enfin d'ouvrir la boîte noire de l'accompagnement en décrivant le contenu réel des prestations. Ni audit, ni évaluation à proprement parler, ce travail visait d'abord à révéler le contenu de la diversité des prestations et à apprécier le point de vue des bénéficiaires sur leur valeur ajoutée.

La démarche comportait quatre volets complémentaires :

- une analyse documentaire de 52 descriptifs de prestation accompagnant la demande de chéquier;
- une première phase d'investigation qualitative ouverte consistant en une série d'entretiens longs et non directifs auprès d'un échantillon de 23 candidats à la VAE à qui un chéquier volet 1 avait été attribué. Ils avaient été accompagnés par 18 prestataires différents.
- sur cette base, un questionnaire postal a été conçu pour une interrogation extensive d'une cohorte de 940 bénéficiaires. Adressé avec une enveloppe T, il a donné lieu à un taux de réponse de 49 %.
- en parallèle, 6 prestataires, responsables d'un service d'accompagnement à la VAE ou accompagnateurs (trices) ont été rencontrés de façon à mieux comprendre les choix méthodologiques retenus.

La comparaison des profils des répondants et de l'ensemble des enquêtés laisse apparaître un moindre taux de réponse parmi : les hommes, les jeunes, les personnes visant un BAC professionnel ou technologique et les personnes accompagnées par les antennes du CAVA de Créteil ou un prestataire privé. Cependant, au total, la structure des certifications visées par les répondants est assez proche de celle des bénéficiaires du chéquier. En particulier, il n'y a pas de biais d'ensemble sur les niveaux de formation les plus bas visés.

Une enquête complémentaire téléphonique a été réalisée auprès de 30 personnes à qui le questionnaire avait été adressé et dont les coordonnées figuraient dans l'annuaire. Elle a permis de confirmer l'intuition selon laquelle l'abandon est sans doute, le premier facteur de non-réponse, même si un certain nombre d'« abandonnistes » ont tout de même répondu à l'enquête. A l'inverse, le succès de la VAE est un biais important de réponse : parmi les répondants ayant achevé la VAE (décision de jury connue), il y a 67 % de personnes qui ont obtenu leur certification dans son intégralité. Ce chiffre est supérieur aux moyennes connues des résultats de validation (62 % pour les DAVA et CAVA d'Ile de France, sur un échantillon de bénéficiaires du chéquier en 2005 passés devant le jury). L'enquête restitue donc les réponses de personnes sans doute plus satisfaites du dispositif que ne le sont la totalité des bénéficiaires du chéquier.

Pour consulter le rapport d'étude dans son intégralité : http://www.iledefrance.fr/fileadmin/contrib_folder/VAERapportv6.pdf

ou une certification de niveau V) ont représenté plus de 60 % du total des bénéficiaires.

Enfin, troisième hypothèse, la VAE pourrait devenir un instrument d'ascension sociale, ou, à tout le moins de reconnaissance sociale. Compte tenu de l'importance des demandes visant une certification de niveau III, un examen particulier des bénéficiaires d'un accompagnement pour ce niveau, permettait de constater que plus de 49 % d'entre eux ne possédaient antérieurement aucune certification ou une certification de niveau V. Par ailleurs, 28 % pouvaient franchir deux ou trois, voire exceptionnellement quatre niveaux de certifications.

Tous ces éléments, confirmés en 2006 et 2007, ont conduit au changement des priorités d'attribution du chéquier accompagnement. Depuis 2006 le niveau acquis antérieurement par les demandeurs est donc devenu un critère aussi important que le niveau de la certification visée. L'analyse des validations accordées par les jurys VAE que les services de la Région sont en train de mener permettra d'appréhender jusqu'à quel point la démarche VAE peut jouer ce rôle de saut de certification. De ce point de vue, cinq ans après la loi de 2002, on ne peut que regretter qu'aucune des institutions ou des organismes chargés de communiquer les statistiques nationales relatives à la VAE n'ait pu encore retenir comme indicateur l'acquisition ou non d'une certification, et son niveau, antérieurement à la demande de VAE des candidats.

L'étrange marché de la prestation d'accompagnement

Voici maintenant ce qui ressort de l'étude menée auprès des bénéficiaires de l'accompagnement financé par le chéquier VAE (*cf.* encadré n° 3).

Pour les demandeurs d'emploi, l'information sur le marché de l'accompagnement est très partielle et le fléchage sur le dispositif d'accompagnement du certificateur est, quant il existe, presque automatique. De sorte qu'un marché ne semble véritablement en émergence que pour les certifications de la santé et des affaires sociales, et de la jeunesse et des sports. Alors qu'en théorie, tout candidat à la VAE bénéficiaire du chéquier peut déterminer le prestataire de son choix, en pratique, il n'en est rien. Le choix de l'accompagnateur est surdéterminé par l'organisme certificateur.

Quand l'organisme certificateur dispense lui-même des prestations d'accompagnement, il n'informe généralement pas les candidats de la possibilité de choix alternatifs. Le candidat s'inscrit dans un parcours complet avec le certificateur qui va de la recevabilité au jury, et qu'il perçoit comme imposé par la structure qui délivre *in fine* la certification. L'accompagnement n'est

qu'une étape et qu'une partie du coût complet de la démarche. Le candidat n'a aucune raison d'imaginer seul des parcours de préparation différents. Tous les candidats à des diplômes Education nationale, qu'il s'agisse de diplômes du secondaire (CAVA, DAVA) ou de diplômes des universités ou du CNAM ou de titres homologués sont, à de très rares exceptions, dans ce schéma captif. Un responsable de la VAE dans une structure de validation des acquis de l'Education nationale francilienne indique ainsi : « On a la main sur les candidats, on ne dit pas qu'ils peuvent faire l'accompagnement ailleurs, on leur dit éventuellement : vous pouvez travailler seul si vous êtes pressé. »

Dans le cas où le certificateur a fait le choix de ne pas prendre en charge la préparation à la VAE (DRDJS et DRASS pour les cas les plus nombreux), le candidat a effectivement à faire le choix d'un prestataire. Pour autant, rares sont ceux qui opèrent un choix éclairé sur la base d'une analyse comparative des offres. En effet, dans l'enquête, on observe que parmi les 38 personnes ayant été accompagnées par un organisme privé, environ 1 sur 3 déclare avoir eu une liste, 1 sur 3 avoir cherché par elle-même et 1 sur 3 n'avoir pas eu le choix. Au total une dizaine de candidats (sur 377 répondants) ont effectivement comparé des descriptifs de prestation.

Symptôme de ce marché non concurrentiel, l'offre n'est pas décrite de façon détaillée pour donner à voir au candidat le contenu de la prestation. Le Conseil régional exige que la demande de chéquier soit accompagnée d'un descriptif de la prestation. L'étude détaillée de plus de cinquante de ces descriptifs a permis de constater le caractère sommaire, voire lacunaire de ces documents. Le plus souvent, les prestataires présentent un descriptif d'une page ou d'une demie page, sous la forme d'un tableau indiquant les intitulés des grandes étapes de l'accompagnement.

La concision des descriptifs s'accompagne d'une très large imprécision sur les modalités d'organisation des prestations. Seul le volume d'heures global est assez systématiquement indiqué, à l'exception de quelques rares prestations de suivi individualisé. En revanche, sur 52 descriptifs, 16 ne précisent pas le nombre de séquences de travail. De même, le détail de l'utilisation des heures n'est pas toujours décrit, loin s'en faut. Sur 52 prestations, 42 sont présentées comme alternant séquences collectives et séquences individuelles. Et parmi ces 42 prestations mixtes, on observe que 20 ne précisent pas le nombre d'heures de suivi individuel dans le nombre total des heures et 33 ne donnent aucune indication sur la taille des groupes. En outre, s'agissant des groupes, il est rare que leur nature soit précisée : sont-ils homogènes, les candidats visent-ils ou non la même certification ? Ont-ils le même niveau de qualification ? L'organisation temporelle des séquences n'est dans la plupart des cas pas précisée non plus :

ni calendrier, ni délais. Seuls 6 prestataires fournissent des indications sur la qualification des accompagnateurs. Enfin, les méthodes pédagogiques ne sont que très exceptionnellement décrites.

De ce flou, ressort cependant un schéma type de la prestation structuré en trois temps. Un premier temps de sensibilisation et d'information sur la démarche et ce qui est attendu du candidat. Un temps central qui constitue le cœur de l'accompagnement qui comprend la présentation du livret, le repérage des expériences significatives, le repérage des compétences et les premières mises en mot écrits. Enfin, une étape, non systématique, de préparation au jury. Certains descriptifs signalent une étape amont de présentation du référentiel, ainsi qu'une étape identifiée de relecture en fin d'accompagnement. Ces deux démarches font l'objet de larges débats entre accompagnateurs et traduisent des approches théoriques très clivées de ce que doit être la norme d'accompagnement. En tous cas, il n'est jamais spécifié dans les descriptifs d'étape de fin après jury.

Cette trame plus ou moins détaillée concerne des prestations d'intensité très disparate. Les descriptifs étudiés présentent des prestations offrant selon le cas entre 4 et 32 heures de travail encadré. Quatre prestations durent moins de 10 heures, une majorité durent entre 11 et 16 heures, un petit nombre sont de 24 heures, alignées sur le temps du congé VAE des salariés. Une seule prestation est conçue comme entièrement collective, sept sont un suivi individualisé sans séquence de groupe, mais la majorité alternent temps collectifs et temps d'entretien individuel. Cette variabilité de contenu s'accompagne d'une forte variabilité des prix. Sur 38 des 52 documents étudiés figuraient les prix de la prestation. Ils s'échelonnaient entre 300 et 1 500 €. La plupart étaient d'un montant inférieur ou égal au plafond du chéquier (450 €) dont 8 d'un montant sensiblement inférieur de 300 €, toutes dans le champ Jeunesse et Sport. Parmi les prestations les plus chères, certaines ne se limitent pas à l'accompagnement mais incluent une phase amont de recevabilité. La prestation de 1 500 € est une prestation de suivi individualisé de bout en bout (recevabilité-préparation au jury) sans que le contenu et le détail des séances ne soient précisés.

Les données de suivi du Conseil régional montrent qu'en 2005, plus de 92 % des coûts facturés par les prestataires ne dépassaient pas les 450 € (montant maximum de l'aide versée par la Région avec le chéquier). Cela s'explique en grande partie par ce que les trois structures académiques (DAVA et CAVA des rectorats d'Ile de France) représentent un peu plus de 80 % des accompagnements et se sont alignés sur ce montant plafond.

Dans les marges du marché laissées ouvertes pour les accompagnements qui ne relèvent pas de l'Education nationale, des prestataires se

positionnent en construisant de façon empirique une offre nouvelle. Au moment de l'enquête, peu de structures s'interrogeaient sur le bilan de leur prestation ou envisageaient de réévaluer leurs pratiques. Les circonstances de l'orientation dans le parcours de VAE empêchent les vraies situations de choix pour le candidat mais rien n'était en place pour éventuellement outiller ce choix.

Alors que le candidat n'a lui même pas de représentation *a priori* de la prestation et de ce qu'elle doit être, il est confronté à une offre unique, souvent très différente des offres alternatives. Il peut avoir à financer une partie de son accompagnement sans être informé de solutions moins coûteuses. A l'inverse, quand la prestation est en apparence gratuite parce que le chéquier la finance intégralement (et parce que le candidat n'a pas à effectuer ce paiement, celui-ci étant effectué directement par le CNASEA) la conjonction de cet engagement non choisi avec le prestataire et de la gratuité installe une relation non contractuelle entre la personne accompagnée et le prestataire. En témoigne la part déclarée dans l'enquête des bénéficiaires qui ont eu des motifs de réclamation à un moment de leur accompagnement et qui ne les ont pas exprimés : parmi les 43 % de personnes ayant eu un motif de réclamation, deux sur cinq environ n'ont rien formulé au prestataire.

Ce cadre de prescription interroge le choix du chéquier de la Région. Le chéquier VAE n'a ni la matérialité, ni les attributs d'un chéquier. On pourrait parler d'un vrai-faux chéquier. Mais ce ne sont pas les bénéficiaires qui en font la remarque. Ils ne formulent pas d'avis sur le système de financement tant ils se vivent le plus souvent comme embarqués dans un parcours dont ils ne choisissent pas les modalités.

Enfin, s'agissant de la question de ce marché en construction, encore loin de la concurrence praticable, l'étude n'a pas ouvert la question de la construction de ce marché de l'accompagnement des demandeurs d'emploi comme un marché secondaire de l'accompagnement des salariés. Il serait cependant intéressant de chercher à analyser si la prestation est spécifiquement calibrée pour les demandeurs d'emploi en fonction du financement public existant. Au moment de l'enquête, les ASSÉDIC n'étaient pas encore engagées dans le financement de la VAE, la seule commande publique imposant un format était le chéquier VAE.

Les conditions de la VAE pour les demandeurs d'emploi

Les personnes financées par le chéquier VAE en 2005 étaient pour la plupart des personnes qui s'étaient auto-prescrit la VAE. Dans un cas sur deux elles étaient dans une logique de projet, ce projet requérant une

certification particulière (brevet pour ouvrir un salon de coiffure et se mettre à son compte) ou un niveau de formation (pour passer des concours administratifs). Cette proportion était encore plus forte parmi les personnes qui visaient une certification de niveau V. Pour les autres, indépendamment de tout projet précis sinon celui de retrouver un travail, la VAE, et donc la certification possible, est surtout vue comme un avantage pour le CV. C'est encore plus souvent le cas quand il s'agit d'une certification de niveau III. La VAE est aussi une manière de tirer bénéfice d'une période de chômage. Et d'ailleurs, au dire des candidats, l'affichage sur le CV de la VAE en cours serait un plus. Enfin, indépendamment du marché du travail, un candidat sur cinq est motivé par l'envie de la certification (« l'envie d'avoir un diplôme »), pour sa seule satisfaction personnelle.

En 2005, la prescription de VAE venant des services de l'emploi était donc tout à fait marginale : seuls 7 % des candidats répondaient à cette époque à une incitation du service public de l'emploi. L'avenir dira si la conjugaison du développement de la formation des conseillers en ALE sur la VAE, de l'apport de nouveaux financements et de la volonté politique de développer la VAE conduira à une hausse de cette prescription.

Interrogés sur les difficultés de la VAE, 18 % évoquent le fameux « parcours du combattant » pour engager la démarche. Ce taux est sensiblement plus élevé pour les personnes visant une certification de niveau V (23 % contre 16 ≈ % pour les niveaux I à IV). Pour une majorité, la démarche est un peu compliquée, « mais on y arrive » ; ces résultats ne traduisent pas de difficultés massives mais rien de plus normal quand on interroge les personnes qui ont passé le cap de la recevabilité.

Les difficultés réelles commencent plutôt avec l'exercice de la rédaction du livret 2. Ce qui est souligné de façon assez unanime c'est le temps nécessaire et la disponibilité requise par la démarche : 81 % des répondants sont d'accord (voire tout à fait d'accord : 37 %) pour dire que « la VAE est impossible si l'on n'a pas énormément de temps ». Ce constat posé, il interroge la situation particulière des demandeurs d'emploi qui ont en apparence du temps mais qui n'ont pas de visibilité sur leur disponibilité : rendez-vous d'embauche, démarches, ou petits boulots sont autant d'obstacles à la préparation ou à l'accompagnement. Engagés dans une VAE, ils n'ont pas le statut de stagiaire de la formation professionnelle, leur projet n'est donc pas pleinement reconnu, et matériellement rien ne permet de sécuriser le temps nécessaire à la démarche. Un des prestataires rencontré affirme « pour les demandeurs d'emploi, un critère important d'entrée en VAE c'est la durée restante des allocations ». Cela étant, cela ne saurait suffire comme critère étant donné que seuls la moitié des bénéficiaires de l'accompagnement sont allocataires. Lorsque l'accompagnement est précédé

d'une réunion collective d'information, les candidats ont été avertis de cette condition essentielle de disponibilité, mais cet avertissement ne prend souvent sens qu'avec l'entrée dans la démarche.

Pour une minorité non négligeable de candidats, la VAE pose surtout la question de la réconciliation nécessaire avec un exercice scolaire. Parmi les points négatifs perçus de la VAE, 17 % des répondants (et même 15 % de ceux qui ont eu leur certification en entier) voient « le fait de retrouver les mêmes difficultés qu'à l'école ». Comme le dénonce un éducateur spécialisé qui a dû abandonner face à cette difficulté : « La VAE, on a l'impression qu'au lieu que ce soit fait pour les autodidactes c'est fait pour les étudiants. ». Toutes les personnes financées par le chéquier VAE ont en effet à constituer un livret 2 car les candidats visant un titre professionnel du ministère de l'emploi, qui passaient à l'époque par une mise en situation reconstituée, étaient alors accompagnés gratuitement par l'AFPA. Or pour un certain nombre de candidats, l'exercice d'écriture du livret 2 est un exercice difficile qui les confronte à une pratique un peu oubliée, au pire les replonge dans des difficultés qu'ils avaient déjà connues à l'école. Au-delà de l'écriture, certains modules, plus théoriques, sont perçus comme des contrôles de connaissance bien que ce ne soit pas l'objectif annoncé.

Bien sûr, ces difficultés sont plus fréquentes pour les personnes qui visent une certification de niveau IV ou V. Parmi ceux ayant obtenu leur certification en entier, près de la moitié de ceux qui ont obtenu une certification de niveau IV ou V sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle « La VAE c'est trop difficile si on a quitté l'école ou les études depuis longtemps ». On voit par là que bien qu'ayant un bagage initial équivalent (la grande majorité des personnes visant un niveau III sont sans certification ou ont une certification de niveau V), le niveau visé traduit une relation à l'exercice scolaire toute différente.

Les prestations d'accompagnement semblent tenir compte de manière très diverse de ces difficultés. En particulier, pour les plus bas niveaux de qualification, certaines institutions minimisent l'écueil de l'écrit en insistant sur le fait que le jury doit se concentrer sur les compétences professionnelles plus que sur leur formalisation. Mais on voit bien que les candidats, en particulier les plus démunis face au livret, et plus encore ceux qui ont abandonné face à l'ampleur de la tâche, ont une appréciation bien différente de ce qui est attendu, et qui reste très marquée par les canons scolaires. D'autres prestataires structurent leur méthode pour essayer de dépasser ces difficultés d'écriture et de conceptualisation. Ils vont chercher à distinguer l'exercice de repérage des arguments, de celui de leur formalisation en travaillant d'abord oralement (en groupe ou sous forme d'entretiens individuels d'explicitation durant lequel le candidat n'écrit pas,

c'est l'accompagnateur qui prend des notes et en remet une synthèse non rédigée en fin d'entretien au candidat).

Entendre certains candidats qui ont abandonné, ou totalement démunis alors que la prestation d'accompagnement est supposée achevée et qu'ils ne savent pas comment mener l'exercice à son terme faute d'une maîtrise suffisante de la langue et de l'écrit, conduit à interroger l'étape amont de la recevabilité. A ce sujet, les organismes ne sont d'ailleurs pas tous d'accord : le point de divergence porte sur le rôle à donner à la recevabilité. Doit-il s'agir d'une recevabilité administrative ou d'une évaluation de la faisabilité ? Doit-on se soucier au moment de commencer l'accompagnement des chances *a priori* d'accéder à la certification *via* la VAE ? Le cadre réglementaire est posé : seuls comptent des critères de durée et de nature d'expérience. La recevabilité prononcée, le candidat doit pouvoir continuer. En pratique, certains prestataires ou institutions vont pourtant chercher à prévenir les échecs qu'ils évaluent comme presque certains, arguant que ces échecs sont extrêmement coûteux et contre-performants pour les personnes concernées, à plus forte raison dans une période de recherche d'emploi.

L'accompagnement est apprécié mais parfois mal compris

Évaluer une prestation d'accompagnement en recueillant l'avis des bénéficiaires est délicat. Un biais majeur modifie cette évaluation, c'est l'issue du jury. Quand la sanction du jury est connue, elle donne lieu à une mise en perspective nouvelle des étapes précédentes : beaucoup de choses sont réévaluées en termes d'efficacité avec l'obtention ou le refus de la certification. C'est la difficulté majeure de cette étude, elle est proche de celles rencontrées dans les évaluations de dispositifs de formation : on ne saurait évaluer le prestataire sur la seule base de la réussite du candidat.

A cette réserve près, certains constats plutôt positifs peuvent être posés sur la base de l'enquête par questionnaire. Le premier constat général porte sur le principe même de la VAE qui est plébiscité, même par ceux qui ne sont pas parvenus à une certification. Ainsi, dans l'ensemble, la VAE est reconnue comme un assez bon dispositif, perfectible, mais qui remplit sa fonction première : permettre à des personnes expérimentées d'accéder à une certification. Bien sûr, ceux qui ont eu leur certification en entier sont encore plus enthousiastes et sont 73 % à juger le dispositif bon. A l'inverse, ceux qui n'ont obtenu leur « diplôme » que partiellement ou pas du tout sont plus critiques, et les « abandonnistes » plus encore. Mais la critique reste modérée et même parmi ceux-là, seuls 10 % sont prêts à dire que le dispositif doit être revu complètement. Seul un quart des personnes qui n'ont pas eu de certification ou n'ont eu qu'une validation partielle réfutent l'affirmation selon laquelle :

« La VAE permet réellement aux personnes expérimentées d'accéder à des diplômes qu'elles ne pourraient pas obtenir autrement ».

Le second constat positif porte sur l'accompagnement. L'accompagnement est d'abord jugé indispensable. Ensuite, plus des trois quarts des bénéficiaires du chéquier ayant répondu à l'enquête se déclarent plutôt satisfaits de l'accompagnement qu'ils ont reçu, un tiers sont très satisfaits. En moyenne, les personnes accompagnées ont jugé très majoritairement l'organisme prestataire sérieux et impliqué, compétent et dans une moindre mesure attentif à la situation individuelle de l'intéressé.

Ces bons scores globaux ne doivent pas masquer qu'il reste un bénéficiaire du chéquier sur quatre qui à l'inverse se déclare peu satisfait ou, plus rarement, pas du tout satisfait, incluant 12 % de ceux qui ont obtenu leur certification en entier. Pour être minoritaires, les prestations insatisfaisantes n'en sont pas pour autant exceptionnelles. Certains entretiens ont en effet livré des témoignages dénonçant des pratiques inacceptables. Ces anomalies consistaient soit en des accompagnateurs découvrant avec le candidat la démarche, soit à des prises en charge désinvoltes et non suivies, soit à des situations de groupes trop hétérogènes pour permettre à une personne d'obtenir les réponses aux questions qu'elle se pose. Ces situations renvoient à la question de la capacité de réclamation de la personne accompagnée.

Les apports de l'accompagnement identifiés par les candidats sont de natures différentes : apports de méthode sur l'identification des éléments à développer dans le livret 2 et leur organisation, apports de méthode sur la mise en forme du livret, et préparation au passage devant le jury. L'effectivité perçue de ces apports dépend fortement de l'organisation et de la pédagogie de la démarche. La diversité des prestations et des formules d'accompagnement ne permettait pas d'évaluer l'appréciation particulière de tel ou tel prestataire. Néanmoins, l'enquête a permis d'identifier trois éléments différenciant entre les formules de prestation. Pour les prestations en groupe, l'homogénéité du groupe est un facteur d'appréciation positive. De façon générale le travail en groupe est apprécié parce qu'il permet de partager les expériences, de comprendre par les récits croisés les enjeux de la méthode d'analyse des compétences. Mais cette dynamique est encore plus efficace si le groupe est homogène et si les récits de vie professionnelle font écho chez tous les membres du groupe. *A contrario*, un groupe trop hétérogène peut donner l'impression d'une perte de temps. Cet effet de composition du groupe, perçu lors des entretiens a pu être confirmé par l'enquête quantitative. En second, le nombre de séances de travail est aussi un facteur d'appréciation positive qui tendrait à privilégier les formules collectives qui permettent à coût égal de multiplier les séances.

Enfin, dans le cas de démarches collectives, le passage par une séance

individualisée en face à face avec un professionnel du métier paraît indispensable aux candidats interrogés. Ce dernier point fait débat parmi les prestataires. Une école de pensée de la VAE voudrait que l'ensemble de l'accompagnement soit réalisé par des non spécialistes du métier.

Sur le contenu du livret, l'accompagnement aide surtout à mettre en avant les compétences indispensables pour la certification, à sélectionner les expériences importantes, à rappeler les expériences professionnelles, et à détailler et approfondir. La sélection des expériences importantes et le rappel des expériences professionnelles reposent sur un travail de remémoration dont les modalités varient d'un prestataire à l'autre. Certains en font le cœur de l'accompagnement et d'autres au contraire réfutent cette posture de guidance de la mémoire.

Le deuxième axe de travail porte sur l'approfondissement de la description des expériences. La difficulté de l'exercice consistant pour une large part des candidats à apporter des précisions sur leurs manières de faire, en particulier s'agissant de tâches habituelles. Dans une moindre mesure l'accompagnement aide, sur la forme, à écrire avec les canons de la VAE, c'est-à-dire à faire une description de l'expérience à la première personne, « dire je » par exemple, comme le soulignent nombre de candidats qui n'auraient pas spontanément usé de cette forme de récit. L'accompagnement aide aussi certains à comprendre et utiliser les mots du domaine professionnel. Pour certains, l'accompagnement prévoit également une préparation au jury. Elle prend le plus souvent la forme d'exercices de simulation. Enfin près d'un candidat sur trois souligne que la VAE a conduit à une prise de conscience de capacités professionnelles « insoupçonnées ». Très significativement, parmi les candidats les plus reconnaissants des apports méthodologiques de l'accompagnement, on trouve les personnes qui ont obtenu en entier une certification de niveau V : elles valorisent systématiquement davantage chacun des points de méthode apportés par la prestation.

Restent au delà de ces apports reconnus, des points d'incompréhension, voire de frustration qui traduisent une forme de disjonction entre l'acception spontanée du terme d'accompagnement et la pratique de l'accompagnement à la VAE. Ainsi les trois quarts des bénéficiaires interrogés dénoncent au moins un défaut ou un manque dans l'accompagnement. Le plus souvent il s'agit d'un manque de temps. Mais souvent, il s'agit de manques qui dénotent que les limites de l'accompagnement pratiqué sont difficiles à accepter : « On ne m'a pas dit si mon dossier était bien », « personne n'a relu mon dossier », « j'aurais eu besoin d'être encouragé ».

Dans l'esprit de nombre de ses bénéficiaires, l'accompagnement à la VAE ne mérite pas son nom, au mieux, c'est un appui. Le terme même

d'accompagnement sous-entend un suivi personnalisé, une guidance rapprochée, voire un appui concret à la réalisation du livret qui ne se trouvent réalisés que dans de rares prestations entièrement individualisées. L'accompagnement n'a qu'une visée méthodologique, il doit simplement permettre au candidat de saisir ce qui est attendu de lui. Il met sur la voie de la réalisation du livret. Les candidats sont assez naturellement déconcertés par la posture de l'accompagnateur qui en vertu d'une déontologie de la VAE ne doit s'engager ni dans la prescription, ni dans la correction, ni dans l'évaluation. Le sentiment de retourner dans un cadre scolaire, d'être dans un processus d'évaluation qui sera *in fine* de nature scolaire, paraît en contradiction avec l'absence de jugement de valeur sur le travail accompli. Et là encore, on comprend que cette déontologie souvent évoquée est très diversement interprétée. Elle a pour principe non négociable d'interdire d'écrire à la place du candidat. Mais elle laisse une très large marge d'appréciation en ce qui concerne la relecture du livret.

Un autre point flou de la déontologie perçu par les bénéficiaires concerne « ce qu'il faut savoir répondre à certaines questions du jury ». Dans certaines professions, en particulier celles du soin, il existerait un décalage fréquent entre les pratiques et le cadre légal d'intervention qui prévoit une stricte délimitation entre geste médical et geste d'aide à la personne. Comment alors témoigner auprès du jury d'une pratique « déviante »? Quelle est la marge autorisée de choses à faire apprendre dans le cadre de l'accompagnement? La question reste posée et les prestataires inventent des réponses singulières. Or les réponses devraient plutôt être formulées dans un cadre concerté entre certificateurs, jurys et accompagnateurs. Mais le lieu de cet échange reste à inventer.

Enfin, on peut s'interroger sur ce qui constitue le terme de la prestation d'accompagnement. L'accompagnement prend fin avec la dernière séance de travail prévue par le prestataire. Dans la plupart des cas, le candidat n'a alors pas achevé la rédaction de son livret. Souvent, la prestation ne prévoit rien pour s'assurer de la bonne fin du travail engagé. Des personnes rencontrées qui avaient abandonné sans aller jusqu'au jury se sont d'ailleurs étonnées de n'avoir fait l'objet d'aucune relance. Cet échange absent sur la finalisation du travail d'écriture du livret vient encore renforcer le constat d'un accompagnement qui n'en est pas un du point de vue des bénéficiaires.

Conclusion : mieux cadrer la prestation sans pour autant la normer

Le point de vue des bénéficiaires confirme la raison d'être de l'accompagnement. L'exercice particulier de la rédaction du livret semble

difficilement réalisable en toute autonomie tant il n'a pas d'équivalent connu. Les pratiques d'accompagnement sont très majoritairement jugées avec bienveillance par ceux qui en bénéficient. Pour autant, le système de commande publique semble appeler un cadre plus contrôlé. La prestation d'accompagnement à la VAE des demandeurs d'emploi d'Ile de France était en 2005 une prestation au cadre trop imprécis, dont la bonne fin n'était pas même définie. Le bénéficiaire, n'avait le plus souvent pas choisi son prestataire pour une prestation dont il ne savait pas ce qu'elle devait être. Il était le plus souvent le financeur tacite de la prestation et faiblement impliqué dans la déclaration du service fait (attestant les heures). Ce cadre ne constituait pas une régulation optimale du service par la région pour l'utilisateur, ni par l'utilisateur.

Ces constats posés par l'étude, il revenait à la Région de trouver un cadre original de régulation de sa commande qui permettrait de mieux positionner le bénéficiaire comme acteur de sa prestation d'accompagnement tout en maintenant un système ouvert à l'innovation et à de nouveaux prestataires. Il s'agissait à la fois de mieux garantir la fiabilité de la prestation d'accompagnement VAE et la qualité des services rendus pour retenir les offres sur des critères communs et connus sans interdire la pluralité d'approches méthodologiques ni l'accès à de nouveaux prestataires. La Région s'est donnée pour objectif que cela se concrétise dès 2009.

Depuis avril 2007, la Région a requis que soit fourni à l'appui de toute demande de chéquier un « Descriptif de l'accompagnement à la VAE financé par le chéquier VAE volet 1 de la Région Ile-de-France ». Ce nouveau document a été conçu en se fondant sur les constats de l'étude et en s'inspirant de la « Charte des services de l'Etat pour l'accompagnement des candidats à une certification professionnelle par la voie de la VAE ». Largement communiqué à tous les prestataires d'accompagnement, il doit permettre de disposer d'un recueil harmonisé d'informations et/ou d'intentions. Il oblige ainsi à la spécification du lieu de délivrance de la prestation, de son organisation calendaire détaillée en heures et en nombre de séances, de la méthodologie (étapes, objectifs et apports associés), des modalités de mise en œuvre (séances en individuel, exclusivement en groupes, mixant les deux modalités, typologie des groupes...), de la qualité des personnels accompagnateurs. Son analyse doit permettre d'énoncer en toute clarté des critères pertinents afin de retenir une liste d'organismes prestataires d'accompagnement VAE, usant de méthodologies diverses mais clairement exposées. Il permet le contrôle éventuel de la réalité des services déclarés, et surtout, il donne au bénéficiaire les moyens de la proposition et de la réclamation.

L'étude avait également souligné que la Région gagnerait à avoir un rôle

d'initiateur de lieux de dialogue propices à la maturation du cadre déontologique et pratique de la VAE. Les tensions entre méthodes d'accompagnement et validations des jurys, faute de principe clairement énoncés, du moins pleinement respectés, nuisant fortement aux candidats comme à la crédibilité du dispositif. Le positionnement des jurys VAE avait déjà fait l'objet de remarques critiques du Haut comité à l'éducation. Relevant s'il en est des compétences régaliennes que l'Etat se doit d'assumer, leur fréquence, leur composition, la formation et le défraiement de leurs membres restent encore aujourd'hui des questions mal résolues, sinon même à résoudre. Les tensions que l'étude réaffirme sont connues et ne peuvent que se multiplier compte tenu de l'augmentation des besoins de jurés. Il semblerait néanmoins périlleux que chaque Région investisse ce champ qui conduirait à ériger l'inégalité de traitement des candidats face à la validation de certifications à valeur nationale. Par contre, la Région s'est engagée aux côtés de la DRASSIF, des trois rectorats franciliens et des principaux organismes d'accompagnement, qui par ailleurs fournissent des membres de jury, dans l'élaboration d'une « Charte pour une éthique des membres de jury de validation des acquis de l'expérience en travail social de la région Ile-de-France ». C'est un premier pas.

Enfin, un groupe de travail composé des services de la Région, de l'Etat (représenté par la direction régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle) et des partenaires sociaux (représentés par la COPIRE Ile-de-France, elle-même assistée des organismes paritaires interprofessionnels que sont les AGEFOS-PME, OPCALIA et FONGECIF, et du GARP/ASSEDIC), a été mis en place depuis la mi-2006. Il permettra d'apprécier les possibilités d'une approche commune aux principaux commanditaires/financeurs du contenu et du financement de la prestation d'accompagnement VAE. Si cette démarche de concertation entre financeurs et celle engagée pour construire la commande régionale pouvaient se compléter pour aboutir à une commande commune, alors la problématique de la prestation d'accompagnement VAE pourrait conduire à de nouvelles relations entre commanditaires/financeurs et organismes offreurs de prestation en faveur de la sécurisation des parcours VAE des bénéficiaires quels que soient leur statut et/ou leurs statuts successifs.

ANNEXE

Quelques éléments de repérage institutionnel

DAVA: Dispositif académique de validation des acquis ; il en existe 2 en Ile-de-France, celui des académies de Paris et de Versailles.

CAVA: Centre académique de validation des acquis ; c'est la dénomination retenue par l'académie de Créteil.

Les trois rectorats franciliens leur ont confié l'exclusivité de la prestation d'accompagnement à la VAE pour les demandeurs d'emploi relative aux diplômes du cycle de l'enseignement secondaire du ministère de l'Éducation nationale.

CNAM: Conservatoire national des arts et métiers.

AFPA: Association pour la formation professionnelle des adultes.

DRASSIF: Direction régionale des affaires sanitaires et sociales d'Ile-de-France.

COPIRE: Commission régionale paritaire pour l'emploi.

AGEFOS-PME Ile-de-France: organisme paritaire collecteur agréé interprofessionnel, dont les représentants employeurs appartiennent à la CGPME (Confédération générale des petites et moyennes entreprises) et dont les représentants salariés sont la CFDT, la CFE-CGC, la CFTC, et la CGT-FO.

OPCALIA Ile-de-France: organisme paritaire collecteur agréé interprofessionnel et interbranches, dont les représentants employeurs appartiennent au MEDEF et dont les représentants salariés sont la CFDT, la CFE-CGC, la CFTC, et la CGT-FO.

FONGECIF Ile-de-France: organisme paritaire agréé pour la gestion des fonds du congé individuel de formation, du congé bilan de compétence et du congé VAE.

GARP: Groupement des quatre ASSEDIC de la région parisienne.

UNEDIC: Union nationale interprofessionnelle pour l'emploi dans l'industrie et le commerce.

UNEDIC, ASSEDIC et GARP sont également des organismes paritaires qui gèrent le régime de l'assurance chômage (pour les personnes demandeurs d'emploi depuis moins d'un an).