

Conseil Régional d'Ile de France

Evaluation du programme
d'entretiens conseil en VAE financé
par la Région Ile de France

Rapport d'étude

5 rue Jules Vallès
75011 Paris
Tel : 01.53.01.84.40
Fax : 01.43.48.20.53

www.pleinsens.fr

Josué GIMEL
Julie MICHEAU

janvier 2010 ■

Sommaire

Introduction	4
1. L'entretien conseil : une aide à l'arbitrage sur les questions de VAE	7
• Principaux enseignements de la partie 1.....	7
• 1.1 Les demandes des candidats : des motivations et des niveaux de connaissance différenciés	8
• 1.2 Forme et contenu de l'entretien conseil : questionner l'opportunité d'un projet de VAE.....	11
• 1.3 Le bon entretien : une norme de qualité co-construite par le conseiller et le bénéficiaire.	18
• 1.4 Intérêt du métier de conseiller : un métier d'expert technique fait de conseils utiles et personnalisés	20
• 1.5 Après l'entretien conseil...les projets de VAE majoritairement confirmés	21
2. De l'information au conseil : où se situe la bonne frontière ?	23
• Principaux enseignements de la partie 2.....	23
• 2.1 L'information trouvée sur internet : quand le future candidat est assez peu guidé	24
• 2.2 En majorité, les publics vont directement vers les certificateurs : quels risques de mauvaise orientation ?	26
• 2.3 Les réseaux d'AIO et les besoins de leurs publics : l'enjeu d'une clarification du lien entre les antennes et Pôle emploi	28
• 2.4 Le rôle de filtre des assistantes : variabilité de la nature de la première information et de l'orientation des candidats	32
3. L'accessibilité des antennes et les compétences des personnels au cœur de la qualité du service	35
• Principaux enseignements de la partie 3.....	35
• 3.1 Des antennes plutôt bien identifiées et géographiquement accessibles	36
• 3.2 L'accessibilité horaire :.....	40
• 3.3 Les compétences des assistantes : des compétences différenciées pointent le défaut d'un référentiel commun du métier	41
• 3.4 Les compétences des conseillers : entre écoute et expertise technique.....	42
• 3.5 Les sessions de formation de l'AIO : un outil de qualité qui doit évoluer avec la clarification de leur fonction.....	45
4. Regards sur la politique régionale : la formulation de pistes d'amélioration	49
• Récapitulatif des recommandations en vue de l'amélioration du dispositif régional ..	49
• 4.1 Préciser la doctrine sur le conseil en VAE : son contenu et sa cible prioritaire	50
• 4.2 Mieux cibler le dispositif des sessions AIO.....	52
• 4.3 Les paramètres du marché	53

• 4.4 Animer et piloter.....	57
ANNEXES	59
Guides d'entretiens.....	65
• Guide d'entretien Responsable d'antenne	65
• Guide Conseillers	68
• Guide Assistante	71
• Guide Bénéficiaires d'entretiens conseil	72
• Guide responsables AIO.....	73
• Guide bénéficiaire de session de formation AIO	74

Introduction

Dès 2002, la Région Ile de France, suite à une circulaire de la DGEFP, accepte le principe de la mise en place régionale d'un dispositif d'information et de conseil en VAE. Le Pôle Régional d'information et de conseil est alors créé afin de « favoriser l'accès à la validation du plus grand nombre et notamment des publics les moins qualifiés ». Ce pôle régional, constitué d'une cellule de pilotage, d'un centre de ressources, ainsi que de huit antennes départementales d'information conseil chargées du service au public, visait déjà à :

1. contribuer à la promotion du dispositif VAE mis en place par la loi de modernisation sociale,
2. élaborer une réponse claire et structurée d'information aux publics et aux prescripteurs sur l'offre et les modalités de validation proposées par les différents organismes valideurs,
3. organiser une activité de conseil alliant qualité et neutralité pour que la validation s'intègre dans les parcours de qualification des différents publics dans le souci de favoriser l'insertion, la mobilité et l'évolution professionnelle de chacun,
4. sensibiliser à la validation les acteurs de la formation, les professionnels de l'information-orientation, les acteurs socio-économiques et les entreprises,
5. contribuer, par une meilleure connaissance des besoins des publics à faire évoluer l'offre de validation et ses procédures afin de la rendre plus accessible et mieux ajustée à la demande.

Si le dispositif avait été jugé de qualité par une évaluation externe, dans la mesure où son expertise avait été relevée tant dans sa fonction de conseil que dans celle d'animation des structures d'AIO, il avait été préconisé une révision du pilotage régional, de la gouvernance, ainsi qu'un développement du maillage territorial ; celui-ci ayant été jugé insuffisant pour offrir un service de proximité sur le territoire.

De 2006 à 2008, dans le cadre du transfert de la compétence d'information conseil en VAE aux régions suite à l'article 8 de la loi du 13 août 2004, la Région a reconduit par voie de subvention le financement des antennes VAE désormais animées par la mission régionale hébergée au GIP CARIF.

En 2009, la Région a renouvelé l'offre d'information conseil en VAE par un appel public à concurrence, lui permettant de mieux décrire et standardiser les prestations attendues. Tant le volume d'entretiens par département, le volume et la durée des sessions de formations de l'AIO, la durée des entretiens, la décomposition du temps de travail des conseillers, le rôle d'animation de la mission régionale, ont pu être spécifiés dans le cadre de ce marché.

A l'approche de la clôture du premier marché 2008-2010, la Région a souhaité voir évaluer le programme d'entretiens conseil en VAE afin de se donner une appréciation qualitative de la diversité des activités des antennes, des conseillers, d'analyser la manière dont les bénéficiaires apprécient le service et sa fonction. Plus généralement, il s'agit de se donner les moyens de juger de la pertinence du positionnement régional quant au choix d'antennes spécialisées dans l'information et le conseil en VAE, et d'apprécier la manière dont est pilotée et animée l'activité du réseau des antennes.

Aussi l'étude confiée à Plein Sens visait à :

1/ Décrire la fonction entretiens-conseil des antennes VAE :

- Situer l'offre régionale dans le contexte d'une offre multiple
- Décrire le contenu de la prestation d'entretien
- Analyser la cohérence des modes d'intervention des antennes
- Décrire les parcours des bénéficiaires
- Recueillir leur point de vue sur l'entretien et le cas échéant l'articulation avec le chéquier VAE

2/ Décrire la fonction formation des acteurs de l'AIO

- Comprendre l'offre de service et ses modalités de déploiement
- Analyser le point de vue de bénéficiaire : besoins de formation et appréciation de l'offre régionale

- 3/ Analyser le mode de pilotage du réseau
 - Interroger la pertinence des objectifs
 - Expliquer les différents niveaux de « performance » des antennes
- 4/ Formuler des recommandations à la Région pour améliorer le cas échéant la cohérence de sa politique dans le champ de la VAE

Pour ce faire, l'étude a utilisé une méthode qualitative destinée à saisir le point de vue des acteurs régionaux de l'information conseil en VAE et des bénéficiaires du service. Aussi, tant la description de l'activité d'entretien conseil, de la formation de l'AIO, que la compréhension de sa fonction, de son positionnement parmi les autres niveaux d'information, de la qualité du service, se sont construits par le croisement d'un matériau d'entretiens semi-directifs.

La démarche a été conçue de manière séquentielle en quatre temps ; chaque séquence venant compléter la compréhension de la précédente :

1. **Une étude exploratoire** a permis d'étudier certains documents du pilotage régional (remontées statistiques d'activité, bilans qualitatifs, comptes rendus de comité de pilotage, documents de marché, etc.) ; étude documentaire qui a été complétée d'entretiens exploratoires auprès des membres du comité de pilotage. Cette étude a permis de comprendre l'histoire du Pôle Régional, de sa gouvernance, a permis de dégager la position du Conseil Régional quant au dispositif, à sa position institutionnelle, à sa fonction.
2. **Une enquête sur l'activité des antennes et l'organisation du réseau :**
Elle a conduit à s'entretenir avec les 8 responsables d'antenne et avec la responsable de la mission régionale. Elle visait à comprendre l'organisation de l'activité des antennes, ainsi que les modalités de l'animation du réseau
3. **Une enquête sur la fonction d'entretien conseil** a consisté en 10 entretiens auprès de conseillers VAE des antennes, de 8 entretiens auprès des assistantes et de 29 entretiens auprès de bénéficiaires d'entretien conseil. Elle a permis de décrire le métier de conseiller VAE, la façon dont les conseillers conduisent un entretien et répondent aux demandes des candidats, de comprendre ce qui se joue pendant un entretien et d'appréhender les facteurs de satisfaction des publics en rapport avec leurs besoins. A également été appréhendé, un point insuffisamment apprécié a priori : le métier d'assistante, qui conduit à la description de la frontière interne aux antennes entre l'information et le conseil.
4. **Une enquête sur la fonction de formation** a consisté en l'observation de 5 sessions de formation des AIO, à 12 entretiens de conseillers AIO ayant assisté à ces sessions et à 8 responsables de structures AIO. Cette enquête a permis de questionner la frontière entre information et conseil en VAE et donc à s'interroger sur la fonction des sessions de formation de l'AIO. Une grande attention a été portée sur le lien qui unit Pôle emploi aux antennes et à la manière dont cette relation pourrait être clarifiée.

Cette enquête auprès d'acteurs divers et recourant à plusieurs documents de pilotage régional, a permis de questionner tant le positionnement, la fonction et les effets du programme régional d'entretiens conseils. A partir d'une analyse de la demande des candidats, d'une description de la forme et du contenu de l'entretien conseil, de l'étude de la position du service par rapport aux autres acteurs de l'information sur la VAE, un ensemble de questions ont été formulées afin d'interroger le matériau d'enquête : de quoi est constitué ce service ? Quelle est sa fonction ? Quels critères permettent d'évaluer ses effets ? Qu'est-ce qui fonde sa qualité ? Où se situe-t-il au niveau des parcours professionnels et de VAE de ses bénéficiaires ? Quelle est sa position par rapport à d'autres acteurs institutionnels de l'AIO ? Peut-on parler à ce sujet de complémentarité ? Enfin, que faudrait-il faire pour maintenir dans le temps la qualité du service, et pour améliorer le fonctionnement du dispositif ?

Les résultats de cette étude sont présentés dans le présent rapport et s'articulent en quatre parties. Dans un premier temps, nous tentons de comprendre la manière dont les antennes répondent aux demandes des candidats, en appréciant la forme et le contenu de l'entretien conseil, ce qui s'y joue pour la suite des parcours professionnels et de VAE. Ceci conduit tant les conseillers que les bénéficiaires à porter un jugement sur ce qu'est et doit être un bon entretien conseil, sur la manière dont il prépare la suite des parcours.

La seconde partie vise à situer la fonction d'entretien-conseil parmi les autres formes d'information sur la VAE. Nous y questionnons le lien entre les conseillers et l'assistante, le métier d'assistante étant appréhendé dans sa fonction de « filtre » et de première information sur la VAE. Puis, nous abordons la question de la frontière entre information et conseil à l'aune du lien entre les antennes et les structures de l'AIO sur un département. La spécificité de Pôle emploi est pointée, et la clarification des rôles respectifs des antennes et de Pôle emploi et du rôle des sessions de formation de l'AIO est une condition nécessaire à une meilleure information et orientation fournies aux demandeurs d'emploi.

La troisième partie a pour objectif de décrire ce qui fonde la qualité du service des antennes, à savoir les questions d'accessibilité et de compétences des personnels. Sur ce dernier point, l'étude tente de porter l'analyse non seulement sur ce qui fonde la compétence (qu'elle soit définie en amont ou pas) mais surtout sur les conditions nécessaires au maintien du niveau de compétence et donc à la qualité et à la continuité du service.

La quatrième et dernière partie conclut le rapport par un ensemble de préconisations en portant un regard sur la politique régionale et la façon dont un marché de commande rénové peut permettre d'améliorer les outils de cette politique.

1. L'entretien conseil : une aide à l'arbitrage sur les questions de VAE

Dans cette partie, nous allons décrire le contenu de l'entretien conseil. Premier objectif de l'étude, cette description s'appuie sur les témoignages croisés de bénéficiaires et de conseillers. Il ressort de ce double regard, une vision dominante de l'entretien conseil comme un moment long d'analyse ouverte d'un champ de possibles assez large : alternative à la VAE (formation, bilan de compétence) ou alternatives de VAE (choix de certifications), fondé sur un examen détaillé et une mise en perspective de l'expérience professionnelle et du projet professionnel.

L'entretien conseil vise à l'« empowerment » du candidat : c'est-à-dire au développement de sa capacité de choix et de mise en œuvre autonome de son parcours de certification. Le conseiller ne décide pas, ni n'oblige. Il n'opère pas de pré-choix en lieu et place du candidat. Cette orientation est conforme à l'objectif d'un soutien d'un droit individuel qu'est la VAE.

Pour comprendre plus précisément comment se déroule l'entretien, et comment aussi, il peut parfois ne pas prendre cette forme idéale, nous allons commencer par examiner ce que sont les demandes implicites ou explicites des candidats qui s'y présentent.

■ Principaux enseignements de la partie 1

Les demandes des candidats se différencient selon **la motivation** pour la VAE, et **le niveau de connaissance** quant à la démarche et au diplôme visé.

La motivation n'est pas la même selon que l'on est salarié ou demandeur d'emploi :

- Pour les salariés, on peut distinguer
 - o ceux qui ont envie de faire une VAE, guidés par un souci d'image ou pour anticiper le besoin de se vendre à terme sur le marché du travail,
 - o de ceux qui ont besoin de faire une VAE, notamment pour changer de position (emplois réglementés, appréciation des critères de sélection du marché du travail,...)
- Pour les demandeurs d'emploi, c'est principalement le besoin d'une certification pour répondre aux exigences du marché du travail qui constitue la motivation première.

Le niveau de connaissance relatif à la démarche et au diplôme visé est lui-même variable. Pour certains, le diplôme visé est déjà ciblé car celui-ci est la norme du métier quand pour d'autres, le diplôme n'a aucune évidence, notamment quand l'expérience professionnelle a mêlé plusieurs domaines professionnels.

Aussi, l'entretien conseil a plusieurs fonctions suivant les demandes des publics :

- Certains viennent y voir plus clair avec des motivations plus ou moins grandes,
 - D'autres, dont le projet est certain, sont à la recherche de réponses précises et efficaces.
- ⇒ De façon générale, la demande est globale et cherche à baliser un ensemble de questions variées quant au projet de VAE. Le service, en venant mettre en perspective de manière globale la trajectoire et le projet professionnel est donc adapté à cette demande.

L'entretien conseil répond à cette demande globale, en suivant un fil rouge, une trame, destinée à balayer successivement la motivation, l'intérêt perçu à engager une VAE, le parcours professionnel, le ciblage d'une ou de plusieurs certifications, le premier examen de mise en correspondance de l'expérience et du référentiel du diplôme, les modalités pratiques de la suite de la démarche.

L'entretien conseil vise avant tout à aider le candidat à réfléchir à l'opportunité et la

faisabilité d'un projet de VAE, plutôt que de questionner l'alternative de la formation. Celle-ci n'est proposée que lorsque le projet de VAE se révèle impossible ou très risqué. De même, la question de l'utilité du titre n'est pas nécessairement instruite directement. Celle-ci est généralement renvoyée à l'appréciation personnelle des candidats. Le cœur de l'entretien se trouve dans l'évaluation de l'adéquation entre l'expérience réelle et les propositions de certification. C'est un exercice compliqué dans la mesure où il vient interroger la représentation de la hiérarchie des diplômes, la valeur de l'expérience professionnelle.

C'est à l'aune de cet ensemble de fonctions et de ce que les conseillers et les candidats en disent, que l'on peut se donner une mesure de ce qu'est un bon entretien :

- **Pour les conseillers**, un bon entretien met en capacité le candidat à faire les bons choix quant à leur projet de VAE. Il les aide à connaître les alternatives à ce projet, à évaluer les différents titres accessibles. L'entretien leur permet ainsi de mettre en perspective leurs projets professionnels et personnels à l'aune du meilleur projet de VAE envisageable ;
- **Pour les candidats**, l'entretien conseil est avant tout un service personnalisé. Pour beaucoup d'entre eux, il donne lieu à satisfaction, notamment lorsque l'entretien a permis d'identifier le bon diplôme et que le candidat n'aurait pas pu faire ce travail par lui-même. Certains candidats sont néanmoins déçus, notamment ceux qui constatent l'impossibilité du projet de VAE ou ceux qui ne sont pas satisfaits des solutions de certification proposées.

L'analyse du travail des conseillers permet d'interroger leur métier. Il en ressort majoritairement un intérêt partagé et une satisfaction quant à l'utilité du métier. Une aide concrète, un rapport désintéressé, un temps long d'échange, des publics attentifs et en demande,...tels peuvent être résumés les points de satisfaction des conseillers. Le contenu lui-même est jugé stimulant, dans la mesure où les publics et les demandes sont variés et exigent une réflexion pratique mêlant une expertise technique et une capacité d'écoute et d'adaptation aux demandes des personnes. La motivation des conseillers est également trouvée dans le « militantisme » de certains, qui se vivent comme des promoteurs et des défenseurs du droit à la VAE, vu comme un dispositif enrichissant et égalitaire.

■ 1.1 Les demandes des candidats : des motivations et des niveaux de connaissance différenciés

Quelles sont les personnes qui sont en recherche de conseil sur la VAE ? Nous ne pouvons inférer une typologie de ce public qu'à partir des entretiens que nous avons réalisés et ils ne concernent que les personnes passées par les antennes. La diversité des profils, des situations professionnelles et des orientations prises à la suite des entretiens conseil nous laisse à penser que tous les publics de la VAE sont ici représentés. Il faut sans doute considérer que certains profils se trouvent orientés (de leur propre initiative ou par le conseil d'un professionnel) plus rapidement vers les certificateurs, en particulier sur les VAE les plus courantes, mais ceci n'a rien de systématique et semble se trouver face aux conseillers une très large palette de candidats, des plus avancés dans leur réflexion (voire dans la VAE), aux plus balbutiants.

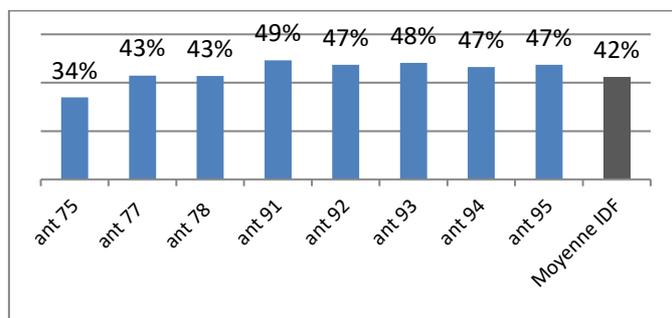
On raisonnera ici les types de demandes adressées aux conseillers en fonction de trois éléments de profil : la motivation pour la VAE, l'avancement de la recherche d'information sur la VAE, et l'identification ou non du diplôme.

> Les motivations pour la VAE : une différence forte entre salariés et demandeurs d'emploi

Sans s'opposer, les motivations pour la VAE se formulent assez différemment parmi les personnes en emploi et celles qui sont en recherche d'emploi.

La part des demandeurs d'emploi varie sensiblement d'une antenne à l'autre : elle n'est que de 34% à l'antenne de Paris, de 43% dans les Yvelines et en Seine et Marne et proche de 50% dans les autres départements.

GRAPHIQUE 1 : PART DES DEMANDEURS D'EMPLOI PARMIS LES PERSONNES RECUS EN ENTRETIEN ENTRE FEVRIER ET JUILLET 2010



Ces taux sont tous supérieurs à la part de demandeurs d'emploi observée en 2007 sur les candidats recevables en Ile de France. Cela signifie soit qu'il y a un taux d'engagement dans la VAE moindre pour les demandeurs d'emploi venus en entretien que pour les salariés, soit que les demandeurs d'emploi sont plus nombreux à venir en entretien que les salariés.

Parmi les personnes en emploi, on peut distinguer d'abord l'envie du besoin de VAE. Les personnes qui ont d'abord envie de faire une VAE sont guidées par un souci d'image ou de représentation de soi. La VAE peut ainsi être envisagée « pour soi », pour acter symboliquement d'une position pourtant bien réelle. Elle peut aussi l'être pour normaliser une position sociale jugée aberrante, par exemple un chef d'entreprise sans diplôme qui emploie des personnes diplômées. La VAE n'est dans ces cas pas pensée comme un outil pour changer de position. Elle concerne sous cette forme assez naturellement des personnes qui ont « grimpé » des échelons alors qu'ils n'avaient pas ou peu de qualification, et la VAE peut alors être vue comme une revanche sur une scolarité insatisfaisante, pas aboutie. Elle viendrait comme acter une démonstration de la valeur de la personne, au-delà du professionnel souvent.

Ca faisait dix ans que je faisais ça, dans la même entreprise et ça n'a rien à voir avec mon diplôme d'origine, c'est un métier très pointu. Je voulais mettre ça sur le papier. **Candidate, en emploi**

Une autre catégorie de candidats n'a pas de besoin immédiat de faire une VAE, mais souhaite l'engager par anticipation, soit par prudence (l'un raconte qu'il a échappé à un plan social mais qu'un jour son tour pourrait venir), soit plus vaguement comme pour ouvrir une potentialité. Les personnes qui sont en poste à un niveau de responsabilité qui excède le niveau standard de responsabilité correspondant à leur diplôme ont en effet le sentiment qu'elles ne pourront pas forcément faire valoir leur capacité ailleurs sans certification. S'ils n'envisagent pas de bouger dans l'immédiat, ils pensent néanmoins que la VAE est nécessaire pour s'autoriser à penser une mobilité.

J'ai une position stable. Mais si je devais bouger, ce serait difficile d'accéder à un poste identique ailleurs. La Vae, ça pourrait m'ouvrir d'autres horizons. **Candidat en emploi**

J'ai un Bac+2, et je dirige une association, c'est du niveau bac+5. Si je veux postuler ailleurs, je n'ai pas le diplôme. Et on ne sait pas de quoi l'avenir est fait. **Candidate, en emploi**

D'autres sont en revanche clairement dans une situation dont ils souhaitent changer et ont à ce titre tout à fait besoin d'une VAE pour les mêmes raisons bien comprises : il est considéré qu'il faut se présenter sur le marché du travail avec le niveau de qualification qui correspond à ses prétentions (techniques, hiérarchiques, statutaires). Dans cette catégorie, on peut aussi distinguer un catégorie de personnes pour lesquelles le besoin de diplôme n'est pas seulement le fait de ce qu'ils estiment être requis par le marché, mais bien une certitude liée à un cadre d'emploi statutaire ou réglementé. Le besoin est alors une nécessité.

Parmi les demandeurs d'emploi, on peut retrouver les mêmes aspirations à la valorisation de l'expérience, mais c'est évidemment la confrontation au marché qui est avancée en premier. Les candidats à la VAE ont besoin d'une certification parce que les recruteurs la demandent, et ils sont nombreux à insister sur le fait que cette demande est plus perceptible

chez les intermédiaires de l'emploi qui « trient » sur le critère du diplôme que l'employeur qui peut lui être plus attentif à l'expérience¹.

Si je suis en entretien ça va, je peux me défendre, mais avec les boîtes d'interim, ils trient sur le CV, c'est normal. **Candidate, DE**

De façon générale, c'est davantage en termes d'exigences du marché du travail et de « normes » identifiées que les demandeurs d'emploi motivent leur projet. Cependant, on trouve parmi eux une catégorie de candidats à la VAE un peu à part qui mérite d'être isolée qui est celle des personnes en reconversion ou qui se posent la question de la reconversion. La VAE est dans ce cas envisagée selon deux modalités : dans l'une il s'agit comme de clore une page et d'acter ce qui a été fait par une certification, pour éventuellement passer à autre chose, dans l'autre, la conception de la VAE est un peu plus problématique en ce sens qu'il y a le souhait de valider une expérience décalée par rapport à l'expérience réelle.

Pour ces derniers qui envisagent une reconversion, la formation en présentiel est parfois clairement identifiée comme une alternative, voire une préférence. Le passage par le chômage est conçu comme une transition utile, occasion de renforcer son CV. Le temps requis à cette transformation est en ce cas clairement identifié comme une nécessité.

> L'identification du diplôme : un point central de l'entretien conseil

Les candidats arrivent avec une idée plus ou moins précise du diplôme qu'ils envisagent d'acquérir par la VAE.

Pour certains, le diplôme est simplement la norme du métier : CAP petite enfance pour entrer en crèche ou devenir ATSEM, DEAVS pour travailler dans l'aide à la personne dépendante, BTS, BTS d'assistant de manager (ex-assistant de direction)...

Pour d'autres, il n'a aucune évidence, soit qu'il paraît très difficile à identifier car les personnes ont mêlé deux domaines professionnels, simultanément ou séquentiellement, soit que les personnes visent un niveau (avec des stratégies très diverses : modestes ou ambitieuses selon les cas) mais ne savent pas quel titre correspond à leur parcours. La recherche autonome conduit à ne rien trouver, à trouver des certifications diverses sans moyen d'en évaluer l'opportunité, ou à trouver quelque chose qui paraît adapté mais qui mérite une réassurance. Dans tous ces cas, le choix du diplôme est assez spontanément posé comme la question centrale que l'on s'attend de traiter en entretien conseil.

Pour ceux qui pensent savoir, l'entretien va parfois conduire à envisager d'autres certifications, mais en attendant, ils arrivent à l'entretien avec des questions d'avantages centrées sur le mode opératoire.

> Au total, des entretiens pour chercher, des entretiens pour trouver ou des entretiens parce qu'on n'a pas le choix

Nous reviendrons en détail dans la deuxième partie sur l'articulation entre l'information et le conseil. Si l'on considère ici très directement la situation des personnes qui se présentent en entretien on constate que :

- Certains (rares) ont déjà fait une VAE ou sont en cours. Ils font partie des publics qui savent trouver l'information et viennent chercher en entretien une information précise sur une pratique de jury ou un autre diplôme.

¹ On retrouve ici, saisis spontanément par les acteurs les constats posés par certains travaux sur le recrutement. Le recrutement des intermédiaires accorde une place plus importante au classement des candidatures et à l'organisation de tests formalisés, toutes opérations supposées « rationnelles » qui laissent en réalité moins de place aux situations de travail réel. Le besoin de repères partagés pour l'évaluation, mobilisables à distance de l'entreprise, transforme les critères de l'évaluation en accordant plus de place aux « conventions de compétences » qu'à l'analyse des compétences réelles. Cf : Emmanuelle Marchal, « Qui calcule trop finit par déraisonner : les experts du marché du travail », *Sociologie du travail* (2000) 42, 411-432

- D'autres sont avancés dans leur recherche : ont identifié un diplôme, souvent parce qu'il présente une certaine évidence dans leur métier, ont une demande qui porte davantage sur le mode opératoire. Ils peuvent venir avec simplement une stratégie de validation de ce qu'ils ont compris ou identifié.
- D'autres ont commencé à chercher par eux-mêmes, mais n'ont pas trouvé les informations utiles, en particulier la certification qui pouvait leur convenir. Ils sont peut-être d'ailleurs déjà passés par un certificateur.
- D'autres n'ont quasiment rien entamé par eux-mêmes et n'ont pas été renseignés en amont. Ils viennent avec l'idée de la VAE.

Il est assez naturel, dans ce dernier cas, de ne pas vraiment savoir ce que l'on cherche quand justement on vient trouver des conseils pour aider cette recherche. L'entretien conseil est pour certains un lieu où l'on va faire avancer une recherche sur les possibles. Il y a une urgence variable à engager le projet, il s'agit d'en comprendre les enjeux et d'en saisir les modalités possibles. L'entretien conseil n'a pas de finalité annoncée sinon celle d'y voir plus clair, dans quelque chose que l'on envisage avec une détermination toute relative.

J'étais pas préparée et je savais pas trop quoi demander. **Candidate DE**

J'y suis allé par curiosité, pour savoir ce que je pouvais faire avec mon CV, mes maigres diplômes. **Candidat, en emploi**

Pour d'autres, le projet de VAE est déterminé à défaut d'être balisé, il y a possiblement une urgence à ce que cela se fasse, l'entretien a un objectif d'efficacité : apporter une réponse précise, trouver un diplôme, dire comment il faut faire.

Ces deux extrêmes dessinent une palette assez large de demandes. Mais, au total, on peut considérer qu'assez majoritairement, la demande adressée à l'antenne est globale. Et comme l'entretien lui-même est construit ainsi, comme cherchant à balayer un large spectre de questions relatives au projet, la mémoire qui reste de cet entretien identifie rarement une forme très explicite de demande.

Ce flou qui entoure finalement ce qu'on va trouver en entretien conseil conduit parfois certains candidats à venir avec un dossier complet de preuves de leur activité passée, confondant l'entretien avec l'examen de leur recevabilité, et d'autres pensant trouver là un accompagnement.

Une toute dernière catégorie reste à signaler : des personnes qui attendent d'autant moins de choses de l'entretien conseil en VAE qu'ils ont « été envoyés » en entretien par Pôle emploi. Il ne s'agit pas, loin s'en faut, de tous les demandeurs d'emploi, mais de personnes qui vivent toutes les suggestions de Pôle emploi comme des obligations peu discutables. C'est par discipline et non par intérêt réel qu'ils s'y rendent.

Je faisais cette démarche par rapport à une demande pressante du Pôle emploi. Mais j'avais pas mal d'autres choses dans la tête : d'autres entretiens, l'attente de la réponse de l'entreprise qui m'a embauchée. **Candidat, DE**

Pôle emploi, ils savent que j'ai commencé. Depuis qu'ils m'ont envoyée à l'entretien, je n'ai plus de rendez-vous. Je me dis qu'elle soit savoir. **Candidate, DE, a engagé une VAE**

D'ailleurs, certains de nos interlocuteurs demandeurs d'emploi, venus de façon plus spontanée et avec un intérêt réel étaient eux aussi persuadés que l'antenne avait forcément informé Pôle emploi que l'entretien avait eu lieu. Alors même qu'en l'espèce, la prestation n'étant pas commandée par Pôle emploi, elle n'a pas de caractère réellement prescriptif.

■ 1.2 Forme et contenu de l'entretien conseil : questionner l'opportunité d'un projet de VAE

> Déroulement de l'entretien : du projet professionnel à la recherche d'une certification adaptée

Une candidate raconte son entretien conseil :

On vient avec son CV. Elle a regardé. Elle a demandé de détailler ce que je faisais dans mon métier actuel. Pourquoi je voulais une VAE. Vers quoi je voulais tendre. Elle a sorti des fiches de diplômes. J'ai retenu la proposition de la fac. Elle m'a expliqué les deux types de VAE : sur dossier et en suivant des cours (la VAE 85 je crois). Elle a détaillé les étapes de la VAE. On est allées sur le site de la fac. Elle m'a dit d'aller en info coll.

Nous n'avons pas assisté à des entretiens conseils donc notre connaissance de leur contenu est liée à ce que les conseillers en disent et ce que les bénéficiaires en ont gardé en mémoire. La démarche d'entretien est expliquée par les conseillers des antennes qui ont une habitude marquée d'être dans une posture très réflexive sur leur travail. Les bénéficiaires ont rarement une mémoire aussi précise que dans l'exemple cité du déroulement chronologique de l'entretien mais ils confirment, pour ceux qui ont les entretiens les plus complets, les points abordés et la nature des échanges.

C'est bien le contenu idéal de l'entretien qui est schématisé à grands traits ici, nous verrons que tous ne sont pas aussi complets.

Les conseillers expliquent ainsi que l'entretien consiste d'abord à situer l'entretien, dire ce qu'est l'antenne et à quoi elle sert, en insistant sur la position de neutralité, la non prescriptivité, la disponibilité auprès de tous les publics. Le déroulement de l'entretien va ensuite être adapté à chaque candidat en fonction de son niveau de connaissance de la VAE et des enjeux de son projet.

Les conseillers disent débiter l'entretien par le projet : ils questionnent la motivation et l'intérêt perçu par la personne à engager une VAE. Les conseillers n'ont pas de jugement à porter sur ces motivations, mais ils ont besoin de comprendre les enjeux pour la personne de façon à élaborer une stratégie de conseil. La VAE étant complexe et coûteuse (en temps, en effort, en argent parfois), il s'agit de conduire le candidat à en évaluer l'opportunité, la faisabilité et les risques aussi. Ainsi, des personnes qui arrivent avec une idée assez arrêtée de leur besoin, vont trouver ici l'occasion de réinterroger ce qu'elles avaient retenu. Cela signifie que, dans l'idéal (les entretiens avec les bénéficiaires montrent que ce n'est pas toujours le cas), même si la personne vient avec une question de portée relativement restreinte - en particulier les demandes les plus directement formulées en terme de mise en œuvre comme « je fais comment pour passer le BTS d'électrotechnique par la VAE ? » - l'entretien va refaire tout le cheminement, en questionnant le projet, ses motivations, ses attendus.

La motivation est nécessairement liée au parcours professionnel qui est examiné à l'appui d'un CV généralement apporté par le candidat, tel que cela lui a été demandé au moment de la prise de rendez-vous. Il est plus ou moins facile pour le conseiller de se faire une représentation des contenus de poste des personnes selon qu'il s'agit d'activités courantes ou au contraire très spécifiques dans un secteur d'activité qu'ils connaissent moins.

Si le candidat a déjà identifié la certification qu'il vise, le rôle du conseiller est de vérifier que la certification est adaptée au parcours et qu'il n'y a pas d'alternatives. Un premier examen de mise en correspondance des activités réellement exercées et du référentiel du titre est opéré. Là encore, soit avec une certaine facilité quand le conseiller connaît la certification et le secteur soit avec un questionnement plus analytique. Cette première approche de correspondance permet d'explicitier ce que sera l'exercice de description des tâches et des activités dans le livret 2. Il remet le plus souvent le référentiel au candidat.

Le conseiller explique ainsi les principes de la VAE et les jalons du parcours : la recevabilité, le livret 2, le jury, les types de validation. Il donne également toutes les indications nécessaires à la mise en œuvre : lieu des informations collectives et modalités d'inscription, financement de l'accompagnement... La dernière partie de l'entretien porte sur le mode opératoire de la VAE.

La recherche de la certification adaptée constitue le cœur de nombre d'entretiens. Nous allons revenir sur ce point plus précisément. Mais si l'identification du titre constitue dans l'esprit des personnes conseillées le résultat de l'entretien, ce n'est pas un résultat fourni tout de go et de façon experte par le conseiller, mais bien le fruit d'un questionnement actif qui permet au candidat d'avoir saisi ce qui fait ou non l'adéquation de la certification à son parcours et ce qu'il attend de la VAE.

Selon les antennes, les conseillers et la nature du besoin, les candidats vont repartir avec une documentation plus ou moins fournie : référentiel, coordonnées des certificateurs, modèles de CV pour la recevabilité :

On tente d'outiller au maximum pour l'étape suivante. **Conseiller**

Enfin, quand le conseiller a peu de références sur le certificateur, il n'est pas rare qu'il appelle en direct pendant l'entretien pour le questionner sur les modalités pratiques :

Quand c'est une hypothèse de certification privée, on appelle. **Conseiller**

Les entretiens se concluent manifestement assez souvent sur la possibilité laissée au candidat de reprendre attache avec le conseiller. Des échanges vont se poursuivre pour quelques cas particulièrement complexes, soit sous la forme d'un nouveau rendez-vous mais plus souvent sous la forme d'échanges par courrier électronique.

> Questions clé de l'entretien conseil : l'utilité du projet de VAE n'est pas la question centrale de l'entretien

Nous revenons ici point par point sur les questions clé abordées dans l'entretien.

▪ Arbitrage formation / VAE

Tous les entretiens conseils n'ont pas vocation à déboucher sur une prescription de VAE. Certains concluent plutôt à l'intérêt d'une formation professionnelle, voir d'un bilan de compétences (cf. infra). Pour autant, il nous semble que cet arbitrage formation/VAE n'est posé qu'à la condition que le projet de VAE soit invalidé ou très risqué. Quand aucune certification n'est accessible au vu du parcours, alors la formation est posée comme la voie à suivre. Mais c'est une prescription par défaut, et selon nous, pas le fait d'un examen coûts/bénéfices complet.

Cette question est pourtant cruciale, particulièrement pour les demandeurs d'emploi :

- Certains témoignent que la VAE est très difficilement réalisable quand ils ne sont plus en poste : ils n'ont plus accès aux pièces pour constituer ce que certains livrets 2 appellent des « dossiers d'expertise ».

Autre souci : avec la crise, les licenciements ne se sont pas fait de façon simple, facile. Dans mon cas, la direction ne m'a pas laissé récupérer les documents car je suis aux prud'hommes avec eux. **Candidate, a commencé un livret 1**

Ils peuvent d'ailleurs parfois prévoir cette difficulté. Ainsi une personne souhaitant valider un titre de niveau I pour pouvoir prétendre à la direction d'un établissement médico-social anticipe que maintenant qu'il a quitté ses fonctions, il lui manquera des éléments pour faire son livret 2.

- Le caractère risqué de la VAE (la certification n'est pas acquise), conduit certains à préférer les acquis d'une formation. Même si le risque est qu'elle ne soit pas sanctionnée positivement, il reste les acquis de connaissances de la formation.

- Enfin, la VAE n'est pas reconnue comme un facteur d'indisponibilité légitime pour reprendre un emploi, alors que la formation l'est. Les contraintes et le suivi du contrôle de la recherche d'emploi par Pôle emploi continue de s'appliquer.

Une personne passée en entretien explique que son projet de formation a été élaboré tardivement, longtemps après l'entretien VAE qui avait conclu pour elle à l'opportunité de passer un titre de la chambre de commerce dont elle ne veut pas. Un autre, qui suit des cours de master II au moment de l'entretien, explique qu'alors qu'il exprimait en entretien sa préférence pour une reprise d'études, la conseillère l'a fortement découragé, trouvant qu'il était dommage de ne pas faire valoir un droit à la VAE. Cependant, ce monsieur explique tous les avantages pour lui à être en formation : sentiment de sécurité du parcours, garantie d'acquérir des connaissances nouvelles quand bien même elles ne seraient pas validées, clarté de la situation avec Pôle emploi qui a suspendu le suivi le temps de la formation.

Quand la formation est la prescription de l'entretien, c'est plutôt qu'il ne semble pas y avoir d'autres solutions : il n'y a pas de certification accessible correspondant à l'expérience, ou bien il manque du temps d'expérience. A l'inverse, quand le candidat l'envisage, l'antenne peut chercher à l'orienter vers une VAE s'il paraît en avoir la possibilité.

Notre hypothèse, qui mérite d'être soumise au débat, est que l'entretien conseil en VAE ne permet pas de traiter pleinement de la question de la meilleure voie d'atteindre une certification dans une situation donnée. L'entretien trouve le chemin pour que la VAE soit possible et utile, mais ne pose pas pleinement et systématiquement la question de l'alternative de formation. Bien sûr, cette alternative ne se pose pas vraiment pour les salariés en poste, pour qui la disponibilité est moindre sans être exclue : il existe une possibilité de formation via le CIF ou le DIF mais elle engage une négociation avec l'employeur, une forme de rupture dans l'emploi pas toujours immédiatement souhaitée.

Ainsi, compte tenu de la mission des antennes, il semble s'exprimer en entretien une préférence pour la VAE. Le réseau, et les conseillers les plus anciens, soutient une forme de militance de la VAE : c'est un droit individuel, un acquis fort dans le champ de la qualification des personnes. En outre, les personnes viennent pour l'essentiel en entretien avec cette hypothèse de VAE en tête et il est bien normal que celle-ci soit examinée prioritairement. Cependant, on peut poser la question suivante : qui a en charge le conseil éclairé sur les avantages comparés de la formation et de la VAE pour une personne qui souhaite obtenir une certification ?

▪ **Question de la valeur de la certification sur le marché du travail**

L'étendue des secteurs d'activité, des métiers, des spécificités de tel ou tel micro-marché du travail interdit de penser que les conseillers pourraient être à même d'élaborer une doctrine sur la valeur des diplômes à l'embauche. En outre, si la VAE délivre un titre qui ne distingue pas le mode d'acquisition, on ne sait pas grand-chose de la perception qu'ont les employeurs d'une qualification acquise par la VAE. Enfin, les conseillers VAE n'ont pas de contact avec les recruteurs, et, ils peuvent s'en plaindre, sont cantonnés à l'écoute des candidats. Ils ne peuvent que faire connaître ce qu'est le marché de la certification et les titres qui y sont en concurrence, mais ils n'ont qu'une connaissance limitée de la valeur de ces titres.

Assez naturellement, ce n'est pas le conseiller VAE qui traite de la question des avantages comparés de tel ou tel titre ou diplôme. Son travail est d'étudier en quoi l'un serait pour la personne plus accessible que l'autre, mais sans préjuger de la valeur « marchande » de ce qui sera obtenu.

Dans le cas très souvent cité du DEAVS, qui est le diplôme de référence de l'aide à la personne, les conseillers font valoir leur souci de systématiquement expliquer les alternatives de l'ADVF (titre du Ministère de l'emploi), théoriquement plus accessible pour les personnes en difficulté à l'écrit, ou de la mention complémentaire Aide à domicile du ministère de l'éducation nationale, annoncée par le certificateur comme « strictement équivalent ». Il revient à la personne d'apprécier le signal que constitue telle ou telle certification vis-à-vis de ses employeurs potentiels. Les conventions collectives actent de différences non visibles si on ne tient compte que du niveau du diplôme, mais c'est au candidat de trouver cette information s'il en a l'idée.

La valeur des diplômes, les gens la connaissent, on les renvoie à la question : qu'est-ce qui est demandé par les employeurs, les annonces. **Conseillère**

L'effet de l'information apportée par le conseiller quand il révèle la possibilité de titres in envisagés spontanément par le candidat est assez complexe. Car le candidat se trouve seul à devoir évaluer la pertinence de la nouvelle proposition. Certains y voient une aubaine quand ils semblent avoir trouvé « chaussure à leur pied », d'autres restent au contraire sceptiques et l'argument de l'adéquation de leur expérience ne l'emporte pas complètement contre le scepticisme à l'égard de la valeur du titre proposé.

Une assistante commerciale au chômage, souhaite un BTS car c'est l'idée qu'elle a de ce qui est requis, elle raconte son insatisfaction quant à la proposition du conseiller VAE :

Il me proposait une validation équivalent d'un diplôme pas un BTS, et je savais pas si je pouvais l'utiliser. J'aurais eu besoin de l'équivalent d'un BTS, ou quelque chose comme ça. Elle me proposait un diplôme de la chambre de commerce. Je lui ai pas dit que c'était pas tout à fait ce que je voulais. Il m'a dit que ça correspondait à ce que je faisais. Ça avait rien d'officiel. C'était pas un diplôme reconnu. Il m'a dit que c'était un diplôme reconnu. Que c'était par la chambre de commerce. Mais c'était pas comme

l'équivalent d'un BTS. Moi, si c'est pour qu'on dise sur un papier que j'étais assistante commerciale pendant 20 ans, je peux le prouver, j'ai eu le même employeur pendant 20 ans. **Candidate, DE**

▪ Adéquation certification/expérience

Le cœur de l'expertise technique des conseillers se trouve dans cette évaluation de l'adéquation de propositions de certifications à l'expérience réelle.

Le choix des certifs : il ya des aspects très stratégiques en fonction des contenus. **Conseillère**

On pourrait pompeusement parler d'herméneutique : considérant l'expérience professionnelle comme une interprétation d'un référentiel. Le conseiller VAE étudie avec le candidat cette interprétation : en explicitant la rédaction du référentiel (par exemple le *distingo* entre la spécification « il doit » et la spécification « il peut »), et en faisant décrire au candidat le contenu de ses activités. Les difficultés de l'exercice sont nombreuses :

- Il faut faire comprendre la non-équivalence des postes et des diplômes. Certains candidats sont très lucides, d'autres très sûrs d'eux-mêmes sans chercher à examiner dans le détail ce qui est requis.

Je pense qu'il va me manquer des choses, je n'ai été que dans une seule boîte. Je me doute qu'ailleurs j'aurais pu faire d'autres choses : les achats ou le transport. Je ne peux pas avoir fait le tour du métier en travaillant dans une seule boîte. Je le vois dans les annonces, il y a des choses que je n'ai jamais faites. **Une candidate qui envisage une certification dans le domaine des approvisionnements**

- Il faut expliquer que les années d'expérience ne constituent pas à elles seules un surplus de qualification.

Il y a un cheminement qui doit se faire pour comprendre que l'activité a pris de l'importance mais qu'on est en fait sur les mêmes contenus. **Conseillère**

Certains pensent qu'avoir travaillé 20 ans dans la même entreprise ca justifie des titres du supérieur. **Conseillère**

- Il faut trouver ce qui constitue la colonne vertébrale des activités quand elles sont variées y compris dans un même poste :

Parfois il faut qu'on arrive à comprendre ce qu'est le métier, surtout sur des postes polyvalents. **Conseillère**

Ce n'est pas facile : il y a des personnes qui me disent « mais je fais tout ». Il nous faut comprendre ce qu'est ce tout de façon juste. **Conseillère**

Le niveau de la qualification constitue un repère important, et les stratégies sont différentes et témoignent d'une forme d'incompréhension de la VAE qu'il revient au conseiller de rectifier. Certains, désireux avant tout d'un diplôme (envie) sans véritablement en envisager l'utilité (besoin), vont énoncer des stratégies de prudence ou de modestie : commencer par valider un Bac+2 alors que l'on sait qu'on est dans une activité de qualification Bac+4 ou 5 si l'on se réfère aux collègues, ils vont dans certains cas être réticents à des propositions plus conformes à leur niveau de responsabilité. A l'inverse, d'autres vont arriver en entretien en pensant à une licence et découvrir très favorablement qu'il faut viser un master. Comme dans l'exemple évoqué plus haut de la personne qui ne veut pas d'un titre de la chambre de commerce qui ne lui est pas connu, c'est toute la représentation de la hiérarchie des titres qu'il faut amener le candidat à réévaluer selon une logique non pas de hiérarchie mais d'adéquation au contenu des activités exercées seule garantie que la VAE soit accessible. Il faut alors que la proposition qui en ressort soit conforme aux attentes de la personne, soit en termes d'image, soit en termes de rentabilité escomptée :

Un éducateur qui n'a pas le titre d'éducateur spécialisé est au chômage, il constate qu'on ne lui propose aucune offre car il n'a aucun diplôme en ce domaine. Il raconte l'entretien conseil et ce qu'il en ressort :

Il y a 3 diplômes possibles moniteur éducateur, éducateur technique ou éducateur spécialisé. On a choisi moniteur éducateur, c'est en dessous d'educ spé mais ca suffit pour avoir un poste d'educ spé .

Au total, la neutralité vis-à-vis des certificateurs exigée par le marché paraît un souci partagé par l'ensemble des conseillers, quelle que soit leur structure d'appartenance. Les antennes sont bien des entités à part de l'institution auxquelles elles appartiennent. Alors que la plupart des lieux d'information sur la VAE sont attachés à un certificateur (des sites internet aux séances d'information collective), les antennes constituent une exception dans leur capacité à informer transversalement sur l'ensemble des certifications :

L'entretien conseil est un des rares lieux de synthèse dans un univers qui est segmenté par les certificateurs. **Responsable d'antenne**

Mais l'enjeu de la neutralité, à bien les écouter, ce n'est pas de favoriser un type de certification, c'est de dépasser la prescription la plus simple : parce qu'elle est la plus fréquente ou parce qu'elle est suggérée par la personne en entretien. Cette neutralité consiste à reporter sur le candidat la responsabilité d'arbitrages complexes lorsqu'il y a des possibilités de certifications multiples.

La neutralité ce n'est pas de s'arrêter à une demande même si elle est parfaitement claire. Il faut ouvrir d'autres portes , au moins in fine, le choix est plus délibéré. **Conseillère**

▪ **Prescrire un bilan de compétences**

Pour certains candidats, c'est la multiplicité des expériences professionnelles mêlée à une envie de se repositionner dans une nouvelle voie professionnelle qui rend l'instruction du conseil en VAE délicat, comme prématuré. Le projet de VAE est un projet parmi d'autres, plus flou encore s'il s'agit de personnes en fin de carrière confrontées aux difficultés du chômage. Le sentiment qu'un diplôme serait un plus mais ne compenserait pas le handicap de l'âge, rend le projet de VAE fragile.

L'orientation vers un bilan de compétences vise à mettre en ordre ce qui peut être valorisé dans la recherche d'une nouvelle orientation et ce qui peut manquer pour l'accès à de nouvelles positions. Ce n'est qu'à cette condition que la VAE, comme la formation peut être envisagée.

Il n'est pas exclu que ce type de prescription concerne *in fine* des personnes qui ont déjà fait l'objet de multiples orientations et prescriptions par les services de l'emploi ou leurs prestataires, qui paraissent comme dans une impasse sur le marché du travail alors même qu'elles ont jusqu'ici toujours travaillé mais sans que leur expérience constitue un signal lisible sur le marché du travail.

Changer de métier comme ça, j'ai toujours fait ça. J'ai changé toute ma vie. J'ai toujours pris des postes en n'y connaissant rien. Je mentais un peu sur mon expérience. J'ai toujours cherché par moi-même. Ça ne me fait pas peur de changer.
Candidate, DE, 58 ans

▪ **Evaluer la capacité à la formalisation écrite du candidat**

Pour les personnes visant les qualifications de niveau V, la maîtrise de l'écrit est déterminante pour mener à bien une VAE classique. Il faut que le conseiller s'assure, le plus souvent sans poser explicitement la question, d'un niveau suffisant de maîtrise de l'écrit du candidat ou de la candidate. Nous n'avons pas eu en entretien de personnes confrontées à ces difficultés, mais les conseillers expliquent qu'ils ont des stratégies pour évaluer le niveau des candidats à l'écrit.

▪ **Ce qu'on sait et ce qu'on dit de la suite**

Il existe quelques statistiques sur les taux de validation par certificateur. Mais il circule aussi une information plus qualitative sur la sélectivité de telle ou telle université, de tel ou tel secteur professionnel. L'usage fait par les conseillers de cette information qualitative est délicat et paraît variable d'un conseiller à l'autre. L'une va juger qu'il est de son devoir d'en informer le candidat, l'autre va considérer que l'information n'a pas de valeur prédictive ou n'est pas fiable ou va décourager des personnes.

Sans forcément souhaiter les restituer *ex abrupto*, les conseillers sont en recherche de ces informations. Au-delà de la statistique moyenne de validation, il s'agit de savoir comment se passe la VAE dans son ensemble. L'objectif est de pouvoir construire un récit « pas trop lisse » des étapes de la démarche et de ce qui peut en constituer les difficultés spécifiques à certains endroits.

Il y a de toute façon des situations sans précédent : il n'est pas même certain que le certificateur ait déjà délivré un titre par la VAE. En ce cas, il faut au moins tester la réactivité de l'organisme à la demande d'instruction de la recevabilité et les conseillers le font durant l'entretien.

▪ **L'information sur le temps du parcours VAE**

Si certains candidats ont une démarche sans calendrier impératif, ceux qui sont en recherche d'emploi ou qui ont besoin de leur certification pour passer un concours, se présenter à un poste, ont besoin de connaître avec précision les délais du parcours de VAE. Ceux-ci sont très variables selon la manière dont le certificateur a organisé son offre de VAE, qu'il s'agisse de certifications fréquentes ou rares. L'information générale parle de 6 à 12 mois, or les conseillers indiquent que les aléas de calendrier (sessions d'accompagnement et sessions de jurys) peuvent conduire à des parcours allant jusqu'à deux ans et demi.

La capacité de l'antenne à établir des données relativement fiables et actualisées pour son territoire paraît variable. Certaines le citent comme un travail qu'ils s'imposent de faire :

L'antenne anticipe les calendriers, se renseigne sur les temps moyens d'accompagnement,...**Conseillère**

Une candidate explique avoir bénéficié de ce conseil :

Je suis satisfaite de cet entretien individuel. La dame elle s'est tout de suite positionnée : elle m'a dit ne vous inscrivez pas à XXX (telle antenne du DAVA) car ils sont en retard dans la gestion des dossiers. Je suis allée à l'antenne de YYYY.

D'autres n'en parlent pas spécifiquement et certains candidats paraissent découvrir a posteriori la durée réelle qui s'impose à eux.

Au-delà de la durée, la sensibilisation à l'investissement en temps et en effort que cela représente est, elle, systématiquement faite :

Il s'agit ni de démobiliser, ni d'enjoliver. On repositionne : on avertit de la somme de travail, vérifier que le moment est propice dans la vie. **Conseillère**

> **Durée de l'entretien conseil : quelle est la bonne durée ?**

L'entretien conseil est prévu pour durer en moyenne 1h30. Les conseillers rencontrés en entretien citent cette durée de référence comme la durée courante, tout en insistant sur le fait qu'il n'y a pas à faire durer l'entretien au-delà de ce qui est nécessaire. Cette durée permet d'aborder l'ensemble des points évoqués et de tenir compte de la singularité de chaque demande, de ce qui mérite d'être plus ou moins expliqué avec insistance à chaque candidat.

Sur une heure trente on a clairement le temps d'aborder les aspects de la personne **Conseillère**

Ce n'est pas luxueux, c'est confortable, on est sûr du conseil court en orientation. **Conseillère**

Certains candidats soulignent qu'ils ont apprécié l'entretien pour cette raison : le temps pris à les écouter et à répondre à leurs interrogations. Ils n'ont pas forcément une mémoire précise du temps passé, mais ils jugent que c'était la bonne durée. A l'inverse, sans que notre échantillon de 28 entretiens ne constitue une base statistique représentative, il nous faut constater que d'autres témoignages font état de durées courtes, voire d'entretien bâclés.

Il/elle était très pressé. Ça a duré 15 minutes, en tous cas moins d'une demi-heure. Il ne m'a pas demandé tout le détail de mon poste : il/elle avait beaucoup de travail. Le rendez-vous était tard. Non, je n'ai pas dit que j'étais déçue. **Candidate DE**

Je voulais un BTS mais elle m'a conseillé un BEP. Je le savais vu mon expérience, je le savais déjà. Elle m'a confirmé et elle m'a envoyé ailleurs, au DAVA. Ça n'a pas duré longtemps. **Candidate DE**

- Ce point de la durée moyenne sera repris quand nous analyserons les paramètres du marché. Nous retenons ici des entretiens qu'ils durent sans doute moins d'une heure trente en moyenne, qu'ils ont cependant une grande variance de durée déjà visible dans le rythme programmé des entretiens (de 4 à 6 par jour selon les antennes) mais également du fait de la spécificité de chaque demande.

■ 1.3 Le bon entretien : une norme de qualité co-construite par le conseiller et le bénéficiaire

Qui peut dire ce qu'est un bon entretien ? Chaque partie détient une part de l'évaluation. Les conseillers vont insister sur l'expertise qu'ils mobilisent pour faire valoir la qualité de leur travail et par là, celle de l'entretien. Ils vont aussi faire part de ce qu'ils perçoivent de l'insatisfaction rare de certains candidats. Les candidats vont soit identifier cette expertise et la juger utile et alors porter un jugement positif sur l'entretien, soit se dire déçus ou mécontents du contenu des conseils prodigués, les jugeant inadaptés ou inopérants.

> Ce que disent les conseillers : un bon entretien doit mettre les candidats en capacité d'arbitrage

Le bon entretien est selon les conseillers celui qui permet aux personnes de faire des choix autonomes après l'entretien :

1. D'être outillé pour faire des arbitrages raisonnés sur toutes les dimensions du projet : VAE ou pas, choix du diplôme, disponibilité pour engager la démarche, modalités du financement,
2. De découvrir des possibilités qu'ils n'envisageaient pas : hors VAE, ou plus souvent sous la forme de titres alternatifs à celui qu'ils envisageaient,
3. De dépasser des préjugés ou des a priori : sur leurs capacités, sur la VAE, sur les certifications visées.

La complexité intrinsèque des certifications et de la VAE requiert pour atteindre ces objectifs une grande maîtrise technique (sur laquelle nous reviendrons) mais aussi une capacité de vulgarisation. Le conseil n'est pas une solution prescrite mais bien une explicitation des possibles et de leurs enjeux respectifs pour que la personne s'oriente en connaissance de cause. L'exercice peut être déstabilisant, il a pour objectif d'être formatif et non seulement informatif. La plupart des conseillères rencontrées se retrouvent sur cet objectif subtil de l'entretien conseil dont on voit bien que l'évaluation sera délicate sinon impossible.

L'entretien conseil ça consiste à démêler une complexité, à aider la personne à trouver une solution s'inscrivant au mieux dans un projet professionnel et personnel.

Un bon entretien c'est donner des billes pour réfléchir, raisonner. Sur le moment on met la personne dans un bouillonnement mais un bouillonnement constructif.

La personne est en train d'entamer une réflexion sur sa professionnalité (sic). Elle est dans cette réflexion, et va interroger plusieurs aspects, dont la VAE. Notre rôle est de lui fournir un maximum d'informations pour qu'elle puisse poursuivre sa réflexion.

L'entretien conseil est un sas qui permet de penser la question de son orientation professionnelle et personnelle.

Un bon entretien c'est quand la remise en perspective a été faite : le plus important n'est pas forcément l'information mais l'organisation du raisonnement et du cheminement.

Parce que la VAE est une expérience complexe qui nécessite un investissement complet de la personne, le bon entretien est celui qui loin de se limiter à outiller l'avancée dans le parcours de la VAE, prend le temps de resituer le projet dans l'ensemble du projet professionnel de la personne. Le temps et l'expertise du conseiller sont bien deux pré-requis du bon entretien et en cela la spécification de la commande régionale est tout à fait adaptée.

> Comment les candidats jugent l'entretien : un service personnalisé

Pour que l'entretien soit un bon entretien au sens où l'entendent les conseillers, il faut une relative souplesse du candidat qui doit accepter l'approche globale de son projet qui lui est proposée et intégrer les contraintes du système de certification qui s'impose à lui comme aux autres.

Le candidat vient avec la demande de diplôme, il ne s'attend pas à ce qu'on questionne le projet associé. **Conseillère**

Il nous semble que majoritairement, les candidats en acceptent le principe et bénéficiant d'un service gratuit, aimable, manifestement compétent, ils acceptent le questionnement comme les enseignements qui en découlent, avec une certaine reconnaissance.

Quand on est en recherche d'emploi et qu'on rencontre des gens qui vous veulent du bien...c'est agréable. **candidate DE**

La posture de conseil qui passe d'abord par l'écoute produit bien le sentiment majoritaire d'un service personnalisé. L'entretien produit ensuite une valeur ajoutée qui varie selon la situation des personnes : confirmation simple mais importante de leur projet pour certains (réassurance), identification d'une certification adaptée ou d'un panel de possibilités, et en ce cas appropriation de la logique de l'adéquation expérience/référentiel avec une plus ou moins grande capacité à accepter le caractère pluriel de la prescription.

Ceux pour qui l'entretien a permis de trouver le bon diplôme, comme inespéré si la personne avait cherché par elle-même, font état de leur pleine satisfaction. Ils ont le sentiment d'avoir trouvé là une information rare qui tenait pleinement compte de leur spécificité.

Cependant, il y a des mécontents. Les premiers sont des personnes qui ne souhaitent pas véritablement que leur projet soit remis en cause. On comprend que si la personne vient à un moment où ce questionnement « ouvert » sur l'ensemble du projet n'a plus de sens, le risque d'insatisfaction est grand : or certains viennent chercher une information alors qu'ils ont déjà commencé leur VAE, d'autres viennent vérifier une information. Il s'agit de profils souvent très qualifiés, qui se pensent dans la maîtrise, leur demande d'entretien vient confirmer leur stratégie d'« hyperinformés ». Ils ne peuvent pas se penser comme ayant besoin de conseil, peuvent se poser d'emblée comme distincts du lot commun des candidats. Ils ont une posture aristocratique par rapport à un service public qu'ils sur-utilisent parce qu'ils savent trouver l'information, mais sans en attendre du conseil.

La deuxième catégorie a été évoquée à quelques endroits des pages précédentes : c'est celle qui ne se satisfait pas des solutions de certification qui ont été identifiées lors de l'entretien ou qui est déçue de constater l'impossibilité de son projet de VAE.

Une dame est animatrice dans une crèche parentale et on lui propose de passer adjointe à condition d'obtenir le diplôme d'auxiliaire de puériculture. Elle se présente à l'entretien conseil avec deux ans d'expérience dans les fonctions d'animation d'équipe. Elle part déçue de l'entretien et démotivée et paraît rendre la conseillère responsable de cette impossibilité légale.

Un monsieur raconte qu'il n'a pas été convaincu par les propositions de diplômes faites par la conseillère, il reconnaît la difficulté qu'il y a à trouver mais en ressort avec un certain sentiment d'incompréhension, il a depuis engagé une formation :

La personne que j'ai rencontrée, je pense pas qu'elle ait bien vu ce que je voulais. C'est pas facile à cerner, mais par rapport à mon CV, elle a pas vu le type de métier, donc la formation attirée. C'est vrai que c'est pas facile à cerner. On a discuté. Après, elle a été un peu bloquée par rapport au secteur de l'évènement. J'avais aussi merchandising designer et un troisième. Le deuxième, je le sentais pas...Le troisième, je sais plus ce que c'est... Aussi, je me sens plus technique, tandis que design, faut avoir des idées d'espace, d'aménagement, de conception, de décors. Je me sens plus dans la conception technique, qu'esthétique. Ce côté, je pense pas qu'elle l'avait senti. Mais, pour moi, je pense que rien que ce rendez-vous, pour choisir les fiches métier, ça suffit pas. Il faudrait peut-être un deuxième rendez-vous, pour mieux connaître la personne. Pour qu'elle essaye de mieux ressentir ce qu'attend la personne en face d'elle. Là, je suis resté une heure, pas plus. Je trouve que c'est trop direct. Elle me demande ce que j'attends. De là, elle tape sur son ordi, et elle voit les fiches métier qui se rapportent.

Une conseillère d'une autre antenne nous a raconté un cas similaire : une difficulté pour elle à cerner l'activité et les envies de la personne au cours de l'entretien. Mais dans son cas, il y aura un deuxième entretien qu'elle avait préparé en ayant trouvé une « bonne » proposition de diplôme universitaire.

Une autre conseillère souligne que ce type de frustration – ne pas trouver la certification qui convient à l'expérience – n'est pas forcément énoncée. Elle tente d'expliquer que ce défaut de validation possible n'est pas le signe d'une mauvaise expérience professionnelle, et que cela ne doit pas remettre en cause la valeur de l'expérience. Nos entretiens témoignent de ce que cette frustration existe. Un candidat raconte en effet, non pas sa frustration, mais plutôt sa déception. Il fait la part des choses entre ce résultat décevant et la qualité de la prestation de conseil, mais on comprend qu'il avait une attente presque magique par rapport à la VAE et que la réalité s'impose à lui avec violence.

Sur ce point, tous les conseillers sont d'accord pour souligner l'importance de l'aspect psychologique de la démarche : elle engage l'estime de soi, elle est parfois mise en œuvre pour restaurer une blessure narcissique liée à l'échec scolaire ; pendant les périodes de recherche d'emploi elle permet de poser un regard constructif sur l'expérience alors même que des refus successifs de recrutement peuvent entamer la valeur perçue de celle-ci. Cette dimension est présente dès l'entretien conseil et toutes les formes de non recevoir (impossibilité légale, absence de certification adaptée) sont des blessures possibles. Les conseillers viennent cependant pour beaucoup de formations en psychologie du travail et paraissent à la fois attentifs à cette dimension et armés pour la prendre pleinement en compte.

On rappellera ici la dernière catégorie de personnes qui, plus qu'insatisfaites, sont surtout assez indifférentes au contenu de l'entretien, étant donné qu'elles n'étaient pas en demande et s'y sont rendus sur prescription.

■ 1.4 Intérêt du métier de conseiller : un métier d'expert technique fait de conseils utiles et personnalisés

Les conseillers ont fait le choix de ce métier. Il est conforme à l'orientation souhaitée en termes de contenu. Nous n'avons pas abordé la question des conditions d'emploi qui nous paraissent ressortir de la responsabilité des structures employeuses sans regarder la Région, hormis d'un point de vue de la régularité de l'emploi.

L'intérêt déclaré du métier nous paraît être en soi un premier niveau de garantie de la qualité de service. Les personnes rencontrées témoignent de l'intérêt pour leur métier, un souci de progresser et ont un discours assez étayé sur ce qui en constitue les avantages majeurs quant au fond.

Le premier constat vient de la comparaison avec d'autres métiers dans le champ du conseil en emploi/formation. L'état pathologique de Pôle emploi, l'expérience parfois vécue de « portefeuilles » de personnes à accompagner en grande difficulté révèlent très immédiatement deux choses :

- Les conseillers VAE ont le sentiment d'apporter une aide concrète, et ils en ont des retours plutôt positifs bien qu'insuffisants (nous y reviendrons),
- Ils sont dans un rapport désintéressé aux personnes qu'ils conseillent : échange gratuit, sans objectif de résultat,
- Ils travaillent à un rythme inégal mais jamais dénoncé : les entretiens ne se bousculent normalement pas et la charge est contingentée par la prise de rendez-vous,
- Ils ont à faire à des publics autonomes et relativement entreprenants.

C'est plus reposant que l'accompagnement à la recherche d'emploi où quelque chose de très normé est apparu à l'époque où j'y étais. Là en VAE ce sont des personnes volontaires. **Conseillère**

Cependant, cette moindre occurrence en antenne VAE des publics en difficulté qui sont le lot commun des conseillers en insertion ou des conseillers à l'emploi, est à nuancer, et l'antenne de Seine Saint Denis souligne la présence de plus en plus fréquente de publics en réelle difficulté. Le développement de la VAE concerne en effet quelques métiers de bas niveau de qualification et des publics parmi les plus précaires (aide à domicile, sécurité...).

Au-delà du cadre, le contenu du conseil paraît relativement stimulant. Et si l'activité est routinière dans sa forme – les entretiens s'enchaînent- la diversité des publics, la nécessité de

véritablement instruire des demandes en s'instruisant soi-même, constituent une activité riche au fond.

Les histoires de vie, la diversité des métiers. J'aime bien trouver des solutions, il y a une forme d'orgueil dans la relation d'aide. Il y a aussi un côté Sherlock Holmes.

C'est un travail qui poursuit beaucoup. On a des origines diverses avec les collègues mais on a les mêmes motivations, et on a ce luxe du temps.

La motivation tient aux rétributions identifiées dans ce qui est dit ici (satisfaction du service, élucidation), mais aussi plus fondamentalement, cela tient aussi à ce que la VAE représente au moins pour certains conseillers un droit à défendre et promouvoir. Il s'agit d'une révolution dans l'accès au diplôme, qui doit profiter au plus grand nombre. Il y a une forme de militance de la VAE chez certains.

Le défaut majeur du métier viendrait de la frustration qu'il y a à ne pas savoir ce qu'il advient des personnes conseillées. A quelques exceptions qui signalent à l'antenne la sanction de leur parcours, les conseillers n'ont pas moyen de savoir l'usage qui est fait de leurs conseils. Or, l'information que représenterait un retour sur ce qu'il advient, sur les difficultés rencontrées, sur les modalités du jury, sur l'accompagnement et son délai, ne viendrait pas seulement répondre à une légitime curiosité mais renforcer la capacité de conseil. Elle permettrait de mieux « annoncer la suite ».

Une conseillère indique ainsi que « si l'on avait du temps (à l'antenne), on ferait une enquête ». La préoccupation est partagée avec la Région.

■ 1.5 Après l'entretien conseil...les projets de VAE majoritairement confirmés

Sans pouvoir répondre quantitativement aux aspirations partagées par le réseau et la Région, en ayant interrogé 29 bénéficiaires d'entretien conseil, pour partie passés récemment en entretien et pour partie 6 à 12 mois plus tôt, il ressort une typologie assez claire des parcours.

On trouvera en annexe le profil (sexe, âge, situation au regard de l'emploi, type de demande) des personnes interrogées. Nous reprenons ici simplement la répartition des 29 personnes interrogées en fonction de la suite donnée au projet de VAE :

Suite donnée	Entretien ancien (6 à 12 mois)	Entretien récent (1 à 2 mois)	Total général
projet différé en raison d'un changement de situation personnelle ou professionnelle	4	2	6
engage une VAE	6	6	12
demande de bilan de compétence	1		1
entre en formation	1	1	2
néant	1	5	6
autre	2		2
Total général	15	14	29

Base : 29 entretiens conseil réalisés par Plein Sens (voir caractéristiques en annexe)

Une majorité des personnes interrogées ont un projet de VAE au moment de l'enquête : que l'entretien soit ancien ou récent, une part substantielle ont engagé la démarche (ici 12 sur 29). Une personne a pris contact avec l'université, 7 en sont au livret 1 (rendu ou en cours), 3 en sont au livret 2 et 1 personne a achevé avec succès sa VAE.

Cependant avec le recul, le risque que le projet soit différé ou interrompu n'est pas négligeable : reprise d'emploi, changement de poste, déménagement, séparation, maternité sont autant de motifs qui, sans remettre en cause le projet au fond, l'interrompent.

Un certain nombre de personnes n'engageront pas de VAE suite à l'examen fait en entretien. Elles sont 6 sur les 29 interrogées à ne pas envisager ni de VAE, ni de formation. Soit parce que l'entretien a conclu à l'impossibilité de la VAE, soit qu'elles jugent la démarche finalement compliquée. Cela n'engage pas leur jugement sur l'entretien qui reste majoritairement positif ou très positif.

Plus généralement, il n'y a pas de lien visible entre le jugement porté sur la qualité de l'entretien et la suite donnée au projet de VAE : parmi les quelques personnes insatisfaites, certaines font une VAE, d'autres abandonnent l'idée, d'autres sont contraintes par des changements de situation.

Deux personnes sont classées dans la catégorie « autre » car leur demande ne portait pas sur l'examen de leur projet de VAE (entretien « forcé » à la demande de Pôle emploi pour l'un, et recherche d'information pour un autre qui avait déjà échoué à une VAE et souhaitait connaître la pratique d'un jury d'université).

Comme toutes les données de parcours, ces données sont difficiles à interpréter. Le recul est manifestement insuffisant pour juger d'un éventuel taux d'accès à la validation totale ou partielle. Elles témoignent cependant de ce qu'une majorité de personnes semblent sortir de l'entretien avec un projet de VAE confirmé, mais pour une part d'entre elles, ce projet ne résiste pas aux aléas de situations professionnelles ou personnelles, la VAE requérant de la disponibilité et de la stabilité.

Le suivi des bénéficiaires d'entretiens conseil pourrait intéresser la Région pour piloter son action. Il y a également une demande de suivi de la part des conseillers VAE, mais d'une autre nature. Pour eux il s'agit, nous l'avons vu, plus qualitativement, de savoir ce que l'entretien conseil a apporté aux bénéficiaires mais aussi de connaître mieux les parcours.

Ce bref examen qualitatif montre les difficultés d'un tel exercice : si la satisfaction pourrait être mesurée à brève échéance, peut être pas en sortie d'entretien mais dans le ou les mois qui suivent, la mesure du taux de validation requiert lui un recul d'au moins 18 mois.

2. De l'information au conseil : où se situe la bonne frontière ?

La question de la frontière entre information et conseil se pose à plusieurs niveaux dans le dispositif régional d'information et de conseil en VAE. Non seulement d'un point de vue externe, au niveau de l'orientation des publics vers les antennes, mais aussi d'un point de vue interne aux antennes, dans la relation qui unit l'assistante, supposée réaliser un premier filtre ou en tout cas un premier niveau d'information, et le conseiller.

Cette frontière amène directement à questionner la division du travail « idéale » entre une information dite de premier niveau (que les personnes trouvent sur internet, ou auprès de leur RRH, ou encore auprès d'une structure de l'AIO) et le conseil « expert » délivré par les conseillers en antennes. Celle-ci a été pensée lors de la mise en place du dispositif régional. L'idée était qu'à terme, l'information générale sur la VAE dépende de moins en moins des antennes, et que celles-ci ne soient positionnées que sur du conseil avancé (modalités de financement et d'accompagnement, ciblage d'une certification, éléments pratiques pour l'étape suivante de recevabilité,...).

Or, cette division idéale des tâches est difficile à faire advenir pour plusieurs raisons :

D'abord, parce que le dispositif régional a été conçu comme un dispositif « expert » et le volume d'entretiens ne peut donc dépasser un certain seuil. De fait, nous le verrons, beaucoup des personnes amenées à entamer une démarche de VAE passent directement par un certificateur (sur le conseil d'un personnel de l'AIO, d'un membre de leur entreprise, de leur proche ou encore sur la base de leur propre recherche d'information).

Ensuite, peu de monde semble tout à fait d'accord au sein même du réseau des antennes, sur ce que constitue une « première information sur la VAE ». Est-ce simplement le filtre des trois ans ? Est-ce la possibilité d'informer de manière globale sur la VAE, sur le droit ? S'agit-il d'une information sur les modalités pratiques ? D'une première appréhension du parcours et du projet professionnel que l'on juge compatibles avec un parcours de VAE ? Il ne semble pas y avoir de convention sur le contenu théorique et souhaitable de cette première information. Or cette convention permettrait de mieux définir la frontière entre les antennes et les différentes structures de l'AIO. D'emblée, il faut considérer que cette question de frontière ne se pose pas dans les mêmes termes avec Pôle emploi et les autres structures de l'AIO car Pôle emploi est naturellement sollicité sur la question de la VAE davantage que les autres.

Pour définir la frontière entre les antennes et Pôle emploi, il faut répondre aux questions suivantes : quel doit être le rôle d'un conseiller Pôle emploi ? D'orienter systématiquement vers les antennes lorsqu'il s'agit de VAE ? D'orienter vers un certificateur lorsque le cas semble « évident » ? Quel est le rôle des ateliers VAE de Pôle emploi ou encore des référents VAE à Pôle emploi ? Est-il similaire à celui des antennes, ou bien constituent-ils une forme d'intermédiaire entre le conseiller « de base » de Pôle emploi et le conseiller expert des antennes VAE ? C'est en questionnant cette frontière et en la discutant avec Pôle emploi que la région pourra plus facilement redéfinir le rôle que doivent jouer les sessions de sensibilisation de l'AIO et plus généralement redessiner les contours de la division du travail entre Pôle emploi et les antennes.

■ Principaux enseignements de la partie 2

L'idée de VAE n'est pas le fruit de procédures d'information et de promotion du dispositif auprès des salariés ou des publics de l'AIO. Elle est le résultat d'une forme de hasard qui témoigne d'une relative faible promotion institutionnelle et descendante de la VAE. Le premier niveau d'information est généralement trouvé sur internet par les candidats. Or, l'information de l'existence des antennes est difficilement accessible pour un internaute

lambda. Aussi, il n'est pas étonnant de voir que les personnes accueillies par les certificateurs y aient eu majoritairement accès par eux-mêmes, sans passer par les antennes.

Au dire des conseillers, cette forme d'orientation peut poser problème dans la mesure où de nombreux cas de personne passées directement par un certificateur, semblent mal orientées et mal informées ; ce qui peut les freiner voire les stopper dans la suite de leur parcours de VAE. A écouter certains conseillers, l'entretien conseil serait donc une expertise nécessaire à l'orientation de tous les publics souhaitant engager une démarche de VAE. Le dispositif régional étant limité en termes de capacité, comment dépasser cette contradiction d'un dispositif potentiellement nécessaire à tous mais non-accessible à tous ? Ne faut-il pas identifier certains cas plus simples, qui pourraient être orientés et conseillés par un auto-diagnostic et/ou par un autre professionnel de l'AIO ?

En tentant de porter l'analyse sur la frontière d'information entre les antennes et les structures AIO, on constate qu'il faut réfléchir séparément la question de Pôle emploi, et celle des autres structures de l'AIO. Pôle Emploi est à part dans la mesure où quantitativement comme qualitativement, elle est la structure de l'AIO la plus concernée par des demandes d'information et de conseil sur la VAE de la part de ses publics. Pour les autres structures AIO, les demandes des publics semblent marginales voire inexistantes.

En ce qui concerne Pôle emploi, il semble qu'il n'y ait pas véritablement de doctrine établie « en haut » quant à la manière dont un conseiller doit aider un candidat à raisonner son projet de VAE. Les conseillers semblent peu ou pas formés en la matière, à l'exception des référents VAE. Ces derniers suivent une session de formation et sont souvent chargés d'animer des ateliers dont l'objectif est de réunir quelques candidats pour les faire expliciter leur projet de VAE (diplôme visé, modes de financement, planning,...). Mais ceux-ci semblent n'être opérants que dans des cas de certification simples et univoques et il n'y en a pas systématiquement dans tous les Pôle emploi.

Cette indéfinition quant au rôle de Pôle emploi en matière d'information à la VAE, aboutit à ce que ce soient les équilibres locaux (entre antennes et Pôle emploi), la motivation personnelle des responsables de pôles et des conseillers, qui aboutit à dessiner quelques règles quant au contenu et à la forme de cette première information à la VAE. Ainsi, certains pôles sans référents ont développé un réflexe d'orientation systématique vers les antennes, lorsque le projet de VAE est jugé envisageable (règle des trois ans).

La première information à la VAE est également du ressort d'une catégorie de personnels internes aux antennes, à savoir les assistantes. Du fait du manque de définition d'un référentiel métier, leurs pratiques sont très variables quant à la manière de répondre au téléphone, la fonction de filtre, la nature de la première information sur la VAE, le rapport aux conseillers et le lien effectué entre l'entretien téléphonique et l'entretien conseil. Certaines se contentent d'être très brèves et ne discutent que de la faisabilité du projet de VAE au regard de la règle des trois ans, quand d'autres donnent une information à la limite du conseil, en orientant directement vers le DAVA certaines personnes dont le cas est jugé sans ambiguïté.

■ 2.1 L'information trouvée sur internet : quand le future candidat est assez peu guidé

L'orientation des publics démarre par le questionnement individuel des personnes sur l'opportunité d'une VAE. Hormis quelques milieux professionnels pour lesquels l'information sur la VAE circule (parce qu'une ou plusieurs collègues en ont fait, par exemple le CAP petite enfance dans les crèches), l'idée de VAE est souvent le fruit d'une certaine forme de hasard. Evoquée au cours d'un entretien par un référent de Pôle emploi, discutée avec des proches, amis ou famille qui ont vu un reportage télévisé ou qui connaissent un cousin ou ami qui a déjà entrepris la démarche, les modes d'accès à l'idée sont multiples et inclassables. Ces multiples « micro-canaux » d'information révèlent en creux la relative faiblesse d'une

promotion de la VAE institutionnelle et descendante qui pourrait très bien se superposer aux canaux informels existants.

Une fois que l'idée est venue à l'esprit, vient le moment où la personne cherche un premier niveau d'information. De ce que nous avons pu entendre au cours des entretiens avec ces «candidats potentiels», il semble y avoir deux voies d'accès principales à cette première information qui parfois se superposent. La première, pour les demandeurs d'emploi, consiste à recevoir une première information de la part du conseiller Pôle emploi qui les suit; information qui varie selon les compétences du conseiller, et les limites qu'il s'assigne en la matière. Donner l'adresse des sites vae.gouv ou infovae-idf, informer sur les trois ans et les modes de financement, orienter directement vers les antennes, orienter vers un atelier VAE interne sont autant de modes possibles d'informer les demandeurs d'emploi.

Une autre façon majoritaire de s'informer, sans que nous puissions quantifier son importance, semble être l'auto-information sur internet. Or, cette auto-information, permet difficilement au candidat de découvrir par lui-même l'existence des antennes (cf. encadré).

En empruntant le chemin du candidat : lorsque je cherche de l'information sur la VAE, comment puis-je accéder à de l'information sur les antennes ?

Deux éléments semblent poser problème concernant cette auto-information. D'abord, le site vae-idf n'apparaît pas dans les résultats d'une recherche google avec les mots-clefs « vae » ou « faire une vae ».

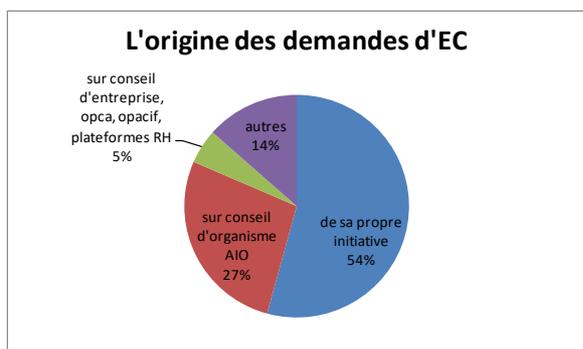
Le site gouvernemental, quant à lui, est le premier résultat d'une recherche faisant figurer « vae » comme mot-clef. Cependant, ce site n'offre pas nécessairement les informations pratiques les plus utiles au candidat. D'abord, le vocabulaire reste un vocabulaire d'initiés : on y parle de certification, de RNCP, de recevabilité. Ensuite, les Points d'Information et de Conseil ne figurent pas sur la page d'accueil et dans la catégorie « liens utiles » seuls les liens vers les sites des ministères y figurent. Pour connaître l'existence des PIC, l'internaute doit cliquer sur « comment se déroule une démarche », puis sur le premier item de la rubrique intitulé « l'information, le conseil, l'orientation » (encore un vocabulaire professionnel qui est choisi plutôt qu'une question que se poserait un éventuel candidat du type : « comment m'informer sur la VAE ? Qui peut me conseiller sur la VAE dans ma région ? »). Après avoir désigné l'Ile de France sur la carte de France, l'internaute est dirigé vers le site du CARIF et non pas sur le site infovae-idf. Là encore, sur le site du CARIF, le lien vers les antennes n'est pas immédiat...

Le site info-vae.idf est quant à lui assez mal référencé. Il fait partie des premiers résultats si l'internaute écrit « vae+ile de France » ou « vae »+ « nom d'un des départements d'Ile de France » ce qui n'est pas une recherche très probable sauf à savoir que les structures de conseil obéissent à une logique territoriale. Sinon, sous les mots-clefs « vae » ou « faire une vae » il n'apparaît pas dans les premiers résultats

En revanche, tant les sites des certificateurs que les sites d'organismes de formation privés sont assez bien référencés

Le référencement insuffisant du site régional, la qualité de l'information du site gouvernemental et enfin le bon référencement des sites privés d'organismes de formation, portent en la matière un risque sur la qualité et la neutralité de ce qui peut être trouvé lorsqu'on ne connaît strictement rien à la VAE, au droit, ni à ses voies d'accès.

Cette prégnance de l'auto-information peut être appréhendée lorsqu'on analyse les données régionales concernant l'origine des demandes d'entretien conseil auprès des antennes de février 2009 à février 2010 compris :



Période : février 2009 à février 2010

Source : tableaux régionaux mensuels de suivi de l'activité des antennes

Ainsi, ce sont plus de la moitié (54%) des demandes qui sont dues à l'initiative personnelle des candidats à l'entretien conseil.

Ensuite, ce sont plus du quart (27%) des demandes qui sont le fruit d'un conseil d'un organisme AIO, dont une écrasante majorité (88%) sont des Pôle emploi.

Il existe également sur le site Info-vae de la Région un outil appelé « auto-questionnaire ». Il nous paraît d'un usage relativement complexe car il n'est pas conçu de façon logique et ne suit pas un raisonnement. Il pose une série de questions « à plat » et restitue une forme de commentaire peu individualisé. Il force des alternatives de réponse. Il semble mêler un objectif d'information et d'auto-évaluation. On retrouve les mêmes inconvénients dans le cahier conçu par Pôle emploi pour les ateliers VAE : la difficulté à hiérarchiser les questions de motivation, faisabilité, opportunité conduisent à proposer des questionnaires de « contrôle des connaissances » qui ne permettent pas vraiment de se situer. L'auto-questionnaire du site Info vae conduit assez souvent à la prescription raisonnable de demander un entretien auprès du conseiller, il n'est ainsi pas conçu comme un véritable outil d'auto-orientation.

■ 2.2 En majorité, les publics vont directement vers les certificateurs : quels risques de mauvaise orientation ?

Parmi les personnes envisageant de faire une démarche de VAE, un grand nombre semblent passer directement par un certificateur.

Ainsi, d'après l'étude des *Résultats de la VAE en Ile de France 2004-2007*², 15000 personnes ont été accueillies/informées par les certificateurs quand 10000 personnes ont été reçues par les antennes. Sachant que sur ces 10000 entretiens, tous n'aboutissent pas à des préconisations de VAE (75% d'entre elles y aboutissent) et que sur celles-ci, toutes les démarches ne sont pas engagées, on peut donc estimer que c'est la majorité des demandes d'information qui passent directement par un certificateur. Aussi, beaucoup des orientations sont donc le fruit de préconisations directes des personnels de l'AIO ou des entreprises, ou encore de conseils élaborés par les personnes elles-mêmes, à partir de ce qu'elles parviennent à glaner comme information (internet, proches, univers de travail,...)

A priori, ce fait ne devrait pas poser de problème de principe. En effet, si les personnes savent ce qu'elles souhaitent, si elles ont été bien informées sur les modalités pratiques par l'AIO ou sur internet, si leur demande n'est pas trop complexe et si elles savent que leur démarche a déjà été entreprise par des personnes ayant des profils et/ou des carrières proches, les conditions pourraient être réunies pour que celles-ci poussent la démarche à son terme.

Or, les conseillers rapportent des cas de personnes mal orientées et qui, devant la grande complexité du système, devant le refus d'une recevabilité ou encore, la difficulté à trouver la bonne information, reviennent demander conseil auprès des antennes, après avoir perdu beaucoup de temps dans une quête d'information délicate.

Une personne avait été orientée directement par Pôle emploi vers un certificateur. Elle a perdu 9 mois avant de venir ici. Elle se rend à un atelier de Pôle emploi et on lui trouve un Brevet Professionnel qui correspondrait à son expérience. Jusqu'à ce jour, elle exerçait son métier illégalement, car sa profession exigeait la détention de ce brevet. Elle trouve un organisme de formation

² Résultats de la VAE en Ile de France 2004-2007, Document réalisé par la Mission Régionale VAE dans le cadre de l'appui technique au Groupe certificateurs, avril 2009

par l'intermédiaire du DAVA pour l'accompagner à la VAE. Cet organisme de formation encaisse de l'argent de son ancien patron et demande également des sous du chéquier VAE. Son employeur la licencie car il a peur d'avoir des ennuis. Quelques temps après, elle reçoit une non-recevabilité de son dossier. Or, l'organisme de formation lui avait aussi « vendu » qu'elle serait rendue sous 15 jours. Après cette première série, Pôle emploi envoie cette personne à l'antenne. On conclut assez vite que cette personne ne peut aller vers ce diplôme que par la voie de la formation... **Conseiller**

Ces histoires qui nous ont été racontées plusieurs fois en entretien posent une contradiction de fond au dispositif régional. Le dispositif n'est pas en capacité de traiter quantitativement toutes les demandes potentielles d'entretien conseil, et pourtant, à écouter certains conseillers, il serait quasiment indispensable dans presque tous les cas. A la question de savoir dans quel cas une personne pourrait être orientée directement vers un certificateur, soit par elle-même, soit par Pôle emploi, les réponses des conseillers varient d'un conseiller à l'autre :

Les puristes, pensent que l'entretien conseil est indispensable tout le temps, et ne font pas de distinction qualitative entre le « plus », le « nécessaire » et « l'indispensable » :

Les réunions en Cava sont toujours collectives, il y a beaucoup d'attentes et les personnes n'ont pas le temps de répondre aux questions. En plus, les Cava ont de l'intérêt : ils font aussi de la formation et de l'accompagnement. La procédure de validation est d'ailleurs beaucoup financée par de l'accompagnement. De plus, le valideur ne connaît que sa validation à lui, sur ses propres diplômes. Ainsi, ils peuvent conseiller un diplôme alors que la personne serait beaucoup plus à l'aise à valider un titre du ministère de l'emploi. **Conseiller**

Certains, plus mesurés, font des différences entre certificateurs. Lorsque la personne sait qu'elle veut valider un titre précis de l'éducation nationale, elle pourrait à la limite se rendre seule au CAVA ou au DAVA, si on lui a bien précisé les questions de niveau de diplôme. Par contre, pour certains ministères ne proposant pas d'information collective, l'entretien conseil devient indispensable :

Dès que ça touche à la santé ou à l'éducatif ou au monde du handicap, il faut passer par l'antenne en raison de l'absence de sessions organisées par le certificateur pour l'accueil VAE. **Conseiller**

Ce conseiller rajoute un peu plus tard des cas simple de certification où l'entretien conseil s'avère être un vrai plus. Il en va ainsi par exemple de personnes peu autonomes d'un point de vue de l'écrit, voire du repérage au sein des institutions, et pour qui l'explicitation de la démarche ainsi que le fait de chercher pour eux les dates d'infocoll, les adresses des certificateurs s'avèrent être des conditions nécessaires sans lesquelles la personne n'irait pas plus loin dans la démarche.

Certains cas sont très faciles à identifier. Des cas d'assistante maternelle, par exemple, où il n'y a pas besoin de passer par l'antenne. Sauf si la personne est très démunie, complètement perdue auquel cas on appelle le certificateur pour savoir la date de la réunion. Il y a des gens plus autonomes à qui on dit : vous allez au CAVA. La personne doit s'inscrire à une réunion d'info. Beaucoup de gens se déplacent directement au CAVA en pensant qu'ils vont être accueillis. Ils en ressortent avec une frustration importante. Maintenant, à l'accueil du CAVA, on leur dit si vous ne savez pas le niveau que vous souhaitez valider, allez à l'antenne. **Conseiller**

Cette disparité de réponses quant à la nécessité absolue ou relative d'un entretien conseil, est à croiser avec ce que les conseillers VAE pensent des structures AIO, et en particulier de Pôle emploi ; la perception qu'ils ont de leur rôle en matière d'information sur la VAE ainsi que ce qu'ils estiment des compétences de l'AIO en matière de VAE.

Cette perception dépend souvent des contacts que tel ou tel conseiller peut avoir avec Pôle emploi, et en particulier avec les référents VAE de Pôle emploi. Que ce soit au sein de forums territoriaux ou au cours des séances de sensibilisation de l'AIO, les conseillers VAE des antennes peuvent apprécier le niveau d'information et de formation des conseillers de Pôle emploi ; ils sont ainsi plus ou moins enclins à « lâcher du lest » sur ce qu'ils considèrent être leur terrain. Cependant, même lorsqu'ils les estiment très compétents, les conseillers VAE pensent complètement nécessaire la fonction d'entretien conseil, et ce pour plusieurs raisons :

- D'abord, parce que le format d'1h30 garantit un temps de réflexion sur le projet de la personne et constitue une forme de « luxe » que ne peuvent se permettre les conseillers Pôle emploi. Ce luxe dans le champ du conseil gratuit n'en est pas un au regard des enjeux de la démarche et de ce que la personne va devoir investir (temps, efforts, argent parfois, risque de déception si l'issue n'est pas favorable).
- Ensuite, certains conseillers Pôle emploi, malgré leurs compétences peuvent avoir des « réflexes de titre » ; réflexes liés à leur formation ou simplement au fait que leur objectif professionnel n'est pas de coller aux volontés personnelles, mais de répondre aux

exigences perçues du marché du travail et d'une norme de diplôme qui leur paraît s'imposer.

- Puis, parce que même formés, les conseillers Pôle emploi ne pourront jamais atteindre leur niveau d'expertise sur la VAE pour des raisons variées (unique sujet traité par les conseillers VAE, expérience pratique des entretiens à répétition, accès à des données très qualitatives : temps d'accompagnement, validations partielles, connaissance des nouvelles certifications, etc.).

Aussi certains conseillers VAE des antennes semblent prêts à laisser des conseillers Pôle emploi, notamment les référents, orienter directement les candidats vers des certificateurs, lorsque le cas est simple à traiter (ce qui suppose la compétence du côté de Pôle emploi, d'identifier les cas simples). D'autres jugent qu'il est plus prudent de toujours leur adresser les demandes de conseil. Nous allons tenter dans la partie suivante de démêler ce point en étudiant la manière dont la question est traitée du point de vue de Pôle emploi.

■ 2.3 Les réseaux d'AIO et les besoins de leurs publics : l'enjeu d'une clarification du lien entre les antennes et Pôle emploi

La question de la VAE n'est pas traitée de manière identique selon le type de structure AIO et la position des personnels (conseillers, responsables de structure, responsable d'une politique publique à une échelle territoriale), d'abord parce qu'elle ne les concerne pas de façon égale. En effet, pour certains points d'accueil AIO, la question de la VAE ne se pose que de façon très marginale, voire exceptionnelle. Les associations d'emploi et d'insertion communales, n'accueillent souvent que des publics dont l'expérience professionnelle ne consiste qu'en une suite discontinue de petits boulots. Les missions locales, en raison de l'âge de leurs publics, qui n'ont pas souvent démarré leur carrière d'insertion (c'est d'ailleurs pour cette raison qu'ils se rendent à la Mission Locale), ne sont que peu confrontées à des préconisations de VAE.

> Action et politique de Pôle emploi en matière de VAE : une politique mal définie, dont les contours sont dessinés par des jeux d'acteurs locaux

Comme l'indiquent les statistiques d'origine des demandes d'entretien conseil, c'est Pôle emploi qui est la structure d'AIO la plus concernée par les questions d'orientation vers des démarches VAE. Il faut cependant relativiser l'ampleur de la place de la VAE dans le quotidien des conseillers. La question n'est justement pas quotidienne, loin s'en faut. Si l'on fait une estimation à partir des données de l'étude sur la VAE en Ile de France en 2004-2007 sur l'année 2007, on peut penser que la part des demandeurs d'emploi qui ont une demande de VAE n'excède pas 1%³. Les conseillers interrogés soulignent spontanément le caractère relativement exceptionnel de ces demandes relatives à la VAE.

Tout se passe dans un contexte où il n'y a pas de promotion de la VAE et les récits des bénéficiaires d'entretiens que nous avons eus témoignent très majoritairement que l'idée de la VAE est apportée par eux, elle est soumise au conseiller Pôle emploi mais ce n'est pas lui qui suggère spontanément la VAE. Certains conseillers Pôle emploi nous ont confirmé avoir une vision assez « restreinte » de la VAE, en raison même de leur mission d'accompagnement au retour à l'emploi. La VAE n'est donc à envisager que lorsque la personne le demande, ou lorsque la validation d'acquis aura un impact jugé « évident » sur la transformation de la situation professionnelle : accès à un autre statut, possibilité de créer son entreprise (par exemple les agents immobiliers voulant créer une agence,...).

La place que ça a dans mon travail ? C'est un outil qui peut parfois être utile quand une formation n'est pas nécessaire. C'est dans ces cas une chose utile dans le parcours : ça peut le faciliter. Juste pour obtenir un diplôme, je dis pourquoi pas. Les gens ont parfois des plaies ouvertes à ce sujet. Sinon, je ne vais pas privilégier la VAE à la formation. Il est d'ailleurs regrettable,

³ L'étude (opus déjà cité) fait état de 15000 accueils/informations dans l'ensemble des réunions de certificateurs, auxquelles il faut ajouter environ la moitié des entretiens conseil en antenne qui ne passeront pas par un certificateur, soit un total annuel de l'ordre de 20000 demandes. La part des demandeurs d'emploi est de 20 à 30% dans les accueils des certificateurs et de près de 50% dans les antennes. Donc l'estimation maximale est d'au mieux 10000 demandes par an de demandeur d'emploi, ce qui sur un flux de plus d'un million de demandes, représente 1%.

après 1,5 ans de VAE de se retrouver en formation. Du coup, il n'est pas très fréquent que je prescrive une VAE [...]
Conseillère Pôle emploi expérimentée

Le fait d'être proactif ou non dans la prescription de VAE dépend en fait de plusieurs choses. La conception de la VAE du responsable du pôle, le fait d'être fréquemment sollicité sur des demandes d'information, sont autant d'éléments explicatifs de l'intérêt perçu de la VAE pour les demandeurs d'emploi. Une autre explication est à rechercher dans le niveau de formation des conseillers. Si certains ont appris peu à peu à se saisir de la question, d'autres sont encore très peu informés et semblent donc réticents à proposer cette voie d'accès à la certification.

Mais parfois un conseiller ne va pas proposer car il ne sait pas, n'a pas l'adresse...Il craint d'engager une personne dans un service qui ne sera pas facile à identifier. Il se peut que si les conseillers connaissaient mieux la VAE, il la proposeraient plus, c'est un hypothèse. Mais quand on oriente, il faut bien le faire. Il peut y avoir plus de profit à formation. **Conseillère Pôle emploi expérimentée (20 ans)**

Les conseillers de Pôle emploi sont peu ou pas formés à la VAE. Elle n'est pas conçue comme un outil de la politique de l'emploi par l'Etat et pas d'avantage comme un outil de la politique de formation par la Région. La VAE n'est ainsi pas évoquée dans la formation initiale des conseillers actuellement. Ils disposent de quelques informations de base sur l'intranet et peuvent s'appuyer dans certaines agences sur des conseillers référents. Le conseiller non référent dispose des sessions AIO organisées par les antennes pour s'informer sur la VAE, mais comme le montrent les statistiques des antennes, l'accès à ces sessions pour les conseillers Pôle emploi s'est largement étiolée avec la fusion. Ces sessions ne «comptent» pas comme de la formation et ne sont donc pas une priorité interne.

La notion de conseiller référent est assez floue. Ils sont formés à la VAE dans le cadre d'un séminaire régulier inscrit dans le Plan Régional de Développement des Compétences animé conjointement avec la Région. Ces sessions de deux jours redonnent le cadre général de la VAE, font intervenir des certificateurs pour expliquer les parcours et expliquent le rôle et la gestion du chéquier VAE régional qui permet de financer l'accompagnement des demandeurs d'emploi et dont Pôle emploi est le prescripteur.

A côté de conseillers qui parfois connaissent pas ou mal la VAE et pour qui le réflexe de la formation est souvent plus ancré, les référents semblent avoir, localement au moins, le rôle de promoteurs de la VAE au sein du pôle en même temps que la possibilité d'animer des ateliers.

Ces ateliers sont destinés à fournir un service de conseil proche de celui des entretiens conseil en antenne : explicitation de la démarche, conditions d'éligibilité, exposé du projet professionnel, réflexion en temps réel d'une certification atteignable par la VAE. Historiquement : l'atelier VAE est un « produit » conçu nationalement pour animer un petit groupe (5 à 6 personnes) avec un support pédagogique qui est un cahier pour se situer et comprendre en quoi consiste la VAE.

En dehors des questions de compétences et des questions de format (l'atelier est collectif quand l'entretien conseil est long et individuel), si on analyse uniquement le principe de chacun de ces deux dispositifs – atelier VAE de Pôle emploi versus Entretien conseil des antennes - ils sont identiques.

Observation d'un atelier VAE à Pôle emploi– durée 3 heures

Objectif annoncé par l'animateur : orienter vers un certificateur si possible ; sortir en se disant « j'y vais ou j'y vais pas ».

L'animation repose sur une pédagogie active : les réponses sont avancées par le public et discutées/corrigées par l'animateur.

Un public très diversement avancé et qui reflète bien le flou des parcours d'information conseil : des personnes qui ont fait un bilan de compétences, une personne passée par l'antenne mais avec un conseil de valideur à Lille : du coup...elle cherche une autre solution mais n'a pas redemandé à l'antenne, une autre qui cherche une reconversion après avoir exercé de multiples métiers.... Des personnes qui sont là de leur propre gré « ils savent pourquoi ils sont là ».

Un premier volet généraliste de la présentation : ce qu'est la VAE (la loi, le principe, pour qui...). Présentation qui se heurte à des problèmes de vocabulaire on parle de certification, de valideur.... Le message est clair sur l'investissement personnel et le temps que cela demande. Le discours intègre assez nettement la préoccupation de la demande des employeurs : quels sont les titres demandés par le marché ?

Un deuxième volet plus individualisé : à partir de morceaux du cahier d'exercice de l'Atelier édité par Pôle emploi : il engage chacun dans une réflexion sur ce qu'il doit décrire comme activité et comme compétences (selon le canon savoir, savoir faire, savoir-être). Le cahier introduit ainsi les attendus de la démarche du livret 2 mais dans un cadre peu ou pas accompagné, sans que les référentiels de certification ne soient mis à disposition. Il semble en ressortir soit de la perplexité, soit de la confusion chez les personnes du groupe qui pour certaines se posent une question plus globale : dois-je faire une VAE ?

Le tout se conclut par un Entretien individuel très rapide (quelques minutes) enregistré dans Gide.

Les personnes qui visent un titre universitaire sont orientées vers l'entretien conseil.

Les personnes semblent en ressortir avec une représentation clarifiée de la VAE mais sans doute pas avec une position établie sur leur projet individuel. Il est possible que l'assistance de cette sessions ait eu des profils particulièrement complexes et étant dans des phases d'investigations pour certaines « tous azimuts ».

Si les objectifs des ateliers et des entretiens conseils sont similaires, ce qui les distingue c'est la place accordée à l'examen détaillé des alternatives de certification. Pour beaucoup de conseillers Pôle emploi, la VAE est un outil de leur travail de placement, notamment pour les personnes qui ne peuvent plus exercer leur profession sans diplôme. De fait, les prescriptions de VAE semblent s'harmoniser dans ce cas avec les demandes les plus normées des employeurs. Dans les antennes, le positionnement est autre. La question de l'utilité du diplôme n'est pas du ressort du conseiller, mais c'est au candidat qu'il convient d'arbitrer, par exemple entre un titre difficile à obtenir mais plus utile sur le marché du travail, et un titre plus facile à obtenir mais supposé moins « vendeur ». Sur le principe, le conseil dans les antennes est de fait moins normatif et le temps consacré à l'examen du ou des référentiels donne une bien meilleure visibilité sur l'accessibilité des titres et diplômes par la VAE.

L'atelier semble un bon outil pour « envisager » une VAE quand la question du choix de la certification est univoque. En dehors de ces cas « simples » qui mériteraient d'être mieux cernés, il paraît constituer une étape supplémentaire avant l'entretien conseil. Ici encore, on comprend que l'intelligence du système dans son entier repose sur une meilleure définition des publics cibles de chacun.

Par ailleurs, le fort turnover des conseillers en Ile de France ne garantit pas qu'il y ait toujours un référent VAE dans chaque Pôle et leur existence n'est de toute façon pas systématiquement identifiée par les collègues les plus jeunes, sauf quand il s'agit d'instruire une demande de chéquier VAE. Par ailleurs, tous n'organisent pas des ateliers à destination des demandeurs d'emploi candidats à la VAE et, par exemple à Paris, seules 3 agences proposent des ateliers.

On a le sentiment que tant le contenu que la forme que peuvent prendre la première information à la VAE au sein des Pôle emploi est dictée par des volontés locales des responsables de pôles, voire les volontés personnelles (envies, habitudes, professionnalisme, ancienneté) des conseillers référents quand ils existent. Ainsi, le rôle de Pôle emploi en matière d'information à la VAE semble être mal défini d'un point de vue régional, compte tenu de l'aspect non prioritaire de la mesure. La VAE étant un droit individuel appelé à être mis en œuvre en dehors du champ du contrôle de la recherche d'emploi et des prescriptions de la politique de l'emploi, elle n'est pas un objectif opérationnel des Pôle emploi. Nous avons pu constater qu'au terme d'un atelier VAE, le conseiller saisit rapidement des entretiens individuels avec chaque personne assistant à l'atelier de façon à laisser une trace comptable en termes d'activité de l'atelier.

On comprend que la formation est un mode d'accès à la qualification mieux balisé pour les conseillers : le demandeur d'emploi passe en catégorie indisponible pour la recherche d'emploi, l'orientation est une « solution » à la situation de chômage au moins temporairement.

Aussi, c'est souvent territorialement et localement que la frontière d'information entre Pôle emploi et les antennes, semble se dessiner. Ici, dans tel département, la conseillère VAE de l'antenne se considère comme un référent territorial, fait de la promotion de la VAE et du rôle des antennes et est très proactive dans la prospection de structures AIO pouvant participer aux sessions de sensibilisation. De fait, de nombreux Pôle emploi de ce territoire, et notamment ceux qui n'ont pas de référent VAE, semblent orienter toute personne qu'un conseiller pense éligible à la VAE vers les antennes. Puis, sur un autre territoire, les référents

VAE ont du poids et les demandes des publics semblent assez standardisées. De fait, les référents orientent directement la majorité des publics vers un certificateur, sauf quand le titre est complexe, notamment pour les certifications du supérieur où le conseiller est amené à orienter vers l'antenne VAE la plus proche.

Il est difficile de trouver une règle sur la manière dont se construit cette frontière d'information entre Pôle emploi et les antennes. Celle-ci, on le voit, dépend des contextes locaux, de la manière dont tant les responsables d'antenne, les conseillers VAE, les référents VAE, les conseillers Pôle emploi, les responsables de Pôle emploi conçoivent leur rôle et le font vivre sur le territoire.

> Les autres structures de l'AIO : une connaissance faible des conseillers liée au caractère marginal des demandes

Dans les autres structures de l'AIO, la connaissance et l'intérêt pour la VAE dépend uniquement du niveau de connaissance personnel des conseillers. Cet intérêt est souvent né d'un cas de VAE parmi les proches ou par le simple fait d'avoir à un moment donné envisagé la démarche pour soi. L'intérêt n'est donc en aucun cas suggéré par l'institution de rattachement des conseillers.

Ceci est dû en grande partie à la faible demande d'information des publics. Parce que ces derniers sont trop jeunes, sans expérience, ou encore que leur priorité soit l'obtention rapide d'un premier emploi, les demandes d'information n'interviennent que de façon très marginale dans le contenu du travail de conseil.

Mais on pourrait ajouter qu'il y a une forme d'enfermement mécanique dans le manque d'information à destination des publics. Parce que les demandes sont majoritairement rares, les quelques publics éligibles à la démarche peuvent passer à côté du dispositif parce que personne ne pensera jamais à les informer de son existence et de sa pertinence. Cependant, certaines personnes travaillant pour des associations d'insertion et venues par curiosité à une session de sensibilisation AIO (voire pour elles-mêmes), commencent à considérer que quelques personnes pourraient être intéressées et initient de cette manière une forme de circuit d'orientation vers les antennes lorsqu'un cas de Vae survient.

La VAE, ça pourrait marcher pour des gens qui ont été licenciés. Nous, les personnes sont restées en emploi souvent bien moins de trois ans. Pour nous, ce serait une personne sur 30. Je savais pas du tout ce que c'était, avant cette formation. Ça a été une découverte complète. Moi je pense que c'est une bonne démarche pour des gens qui veulent changer de parcours. Mais moi personnellement, je trouve qu'il faut être réellement motivé [...]. Cette formation m'a apporté de savoir ce qu'était vraiment une Vae, comment on était suivi, ce que ça apporte, ce qu'est concrètement la démarche. Je connaissais pas du tout. Eux, sont là pour accompagner les gens dans la validation, les aider, les orienter, pour essayer que ça aille jusqu'au bout. La formatrice voulait promouvoir la VAE. Il y a peut-être des gens qui commencent une VAE, et qui vont pas jusqu'au bout. Leur but, aux antennes, est de les accompagner du mieux qu'ils peuvent jusqu'à la réussite. Je me suis dit que si je conseille quelqu'un de motivé, je l'orienterais vers le site d'Evry, afin de voir s'il est motivé de le faire ou pas. **Conseillère association d'insertion**

Le cas des services emploi municipaux est un peu à part, dans la mesure où les conseillers peuvent être plus fréquemment amenés à traiter de questions de VAE, ne serait-ce que pour le cas des personnels municipaux, notamment pour traiter des questions de qualifications nécessaires à l'accès à un concours de la fonction publique territoriale, ou encore pour les personnels des crèches, par exemple. Certains conseillers à l'emploi, en raison du temps qu'ils peuvent consacrer au suivi des publics peuvent même utiliser cette expertise pour le cas des résidents de la commune. Dans leur pratique de conseil, ils ont tendance à orienter leurs publics vers les antennes lorsqu'ils en connaissent l'existence.

La structure que je gère, regroupe tous les services sociaux de la ville. Je coordonne tout ça et je suis conseillère à l'emploi, en technique de recherche sociale. LA VAE, je la gère sous trois angles. Une partie est de l'information en lien avec les RH de la commune, passerelle sur CIF, DIF, VAE,... Puis, j'aide les DE quand je sens qu'il y a matière, que cette passerelle peut être utile. Je l'utilise, dans le cadre de l'élaboration de projet. Enfin, je l'utilise en tant que passerelle, pour les gens qui souhaitent reprendre les études, pour prétendre à des augmentations de salaire, de poste : aider les gens à évoluer, autre que le DIF, le CIF. Plus on a de solutions en face, plus on aide les gens. Moi je suis informée, mais c'est une démarche perso : ce n'est pas le cas des autres personnels municipaux. C'est parce que je l'utilise depuis que l'outil est né. Je l'ai tout de suite trouvé intéressant. Sinon, on est pas du tout informés, tant au niveau des employeurs privés que pour les personnels municipaux : il y a 1% de mes collègues qui connaissent le sujet. Je fais de l'info dans un premier temps : je leur présente toutes les possibilités y compris la VAE. Quand le choix est fait, je réoriente systématiquement vers les professionnels de la VAE (antennes). Pour qu'il y ait une vraie prise de conscience : pour qu'ils les aident à arbitrer, éviter qu'ils aillent au casse pipe. Je regarde avec eux

le site info-vae, les OPCA, DAVA, ... Même si je suis à même de leur expliquer, je les oriente à l'antenne : j'y trouve un vrai intérêt. **Conseillère municipale à l'emploi et coordinatrice des services sociaux municipaux**

Mais ces cas semblent très marginaux et la plupart des personnels municipaux semblent être très peu formés sur les questions de VAE. Aussi, les sessions de VAE sont également l'occasion pour certains personnels qui ne sont pas des conseillers mais des personnes en charge de politiques publiques au sein de la commune (service emploi, service RH, chargé de projet politique de la ville,...) de venir se renseigner sur la VAE, non pour y recourir via du conseil, mais pour en faire un outil de leur action communale.

Ainsi, mis à part à Pôle emploi où semble se créer petit à petit une forme « affaiblie » d'expertise et de conseil en VAE via les ateliers, il ne semble pas y avoir de lieux d'AIO où il y aurait un besoin massif d'expertise. Ceci renforce d'autant le rôle des antennes et les sessions de sensibilisation ont cette fonction de promouvoir non seulement la VAE, mais aussi le rôle de conseil expert que peuvent jouer les conseillers VAE des antennes. Cette promotion semble parfois insuffisante sur certains territoires où l'antenne semble peu identifiée parmi les acteurs de l'emploi et de l'insertion. La visibilité de l'antenne parmi ses partenaires, lorsqu'elle existe, est le fruit d'une conception très proactive du rôle des conseillers dans cette promotion. Cette conception est soit le fruit de l'héritage de la structure porteuse, soit initiée par le responsable d'antenne, ou peut être simplement née de la volonté du conseiller de densifier son rôle.

Finalement, le principal sujet de division des tâches se situe au niveau de la relation des antennes à Pôle emploi, et si des solutions locales semblent voir le jour, celles-ci sont très diversifiées. Cette diversité témoigne à la fois du défaut de coordination de la politique au niveau régional, ainsi que du manque de directive à Pôle emploi concernant l'alternative VAE-Formation.

■ 2.4 Le rôle de filtre des assistantes : variabilité de la nature de la première information et de l'orientation des candidats

Le marché définit assez précisément les compétences attendues de l'assistante du conseiller en exigeant :

- une expérience professionnelle dans l'accueil du public
- la connaissance de la VAE et des prestations pour informer le public et les bénéficiaires des formations
- le sens de l'organisation ...

Néanmoins, il ne spécifie que peu de choses concernant l'articulation entre la première information téléphonique donnée par l'assistante et l'information experte proposée en entretien conseil. De fait, on peut se demander la raison pour laquelle le marché exige une connaissance de la VAE et des prestations si le rôle de l'assistante devait se limiter à un filtre destiné à demander aux personnes si elles ont bien trois ans d'expérience. S'il est fait mention d'une exigence de compétence en matière de VAE, c'est bien qu'il était initialement envisagé que l'assistante puisse aussi jouer un rôle de première information générale sur la VAE, mais sans que ne soit précisé jusqu'où doit aller ce rôle.

De fait, les pratiques en la matière nous ont semblé très variables d'une assistante à l'autre, d'une antenne à l'autre. Le rôle de l'assistante est décidé localement et dépend à la fois du rôle perçu par l'assistante elle-même, de la manière dont elle s'est installée dans son poste, et de ce qui a été établi voire négocié avec le ou les conseillers.

Cette posture est ainsi entourée de beaucoup d'implicite, sans que l'on puisse penser que cela soit préjudiciable à l'information des publics. La solution trouvée localement est celle qui est estimée être la meilleure en fonction des compétences disponibles, de la complicité entre le conseiller et l'assistante, de la demande perçue des publics voire parfois, d'une stratégie non affirmée de « recrutement » destinée à mettre en place un filtre peu sélectif afin de « remplir » l'agenda. De fait, le passage en marché semble avoir occasionné, ici et là, un changement de posture. Une assistante qui était habituée à orienter certains cas simples vers

les réunions d'information collective du CAVA choisit désormais de prescrire, même dans les cas qu'elle estime simples, un entretien conseil.

La mission d'assistantat est une mission en marge de l'entretien conseil. Elle n'est ainsi pas spécifiée dans le cadre de l'appel d'offre. Son travail ne fait pas l'objet d'un suivi des activités, notamment des appels entrants et des informations qui y sont délivrées.

Il s'agit donc ici, non de confronter les pratiques au cadre réglementaire du marché, mais de décrire ce que nous avons pu saisir, au travers des entretiens, de la variabilité dans les façons de faire, et notamment d'identifier :

- Les manières de répondre au téléphone et de prendre les rendez-vous,
- La fonction de filtre et les critères de ce filtre,
- La première information qui est donnée par téléphone,
- Le lien qui se fait par la suite entre l'assistante et le conseiller : est-ce que certains cas sont évoqués pendant l'entretien conseil.

Les manières de travailler diffèrent entre les assistantes, en premier lieu pour des raisons de poste et d'intégration à l'équipe. Certaines sont en poste depuis peu, d'autres sont à mi-temps, certaines sont assistante VAE une partie de la semaine, et assistantes pour la structure porteuse une autre partie de la semaine. Certaines assistantes sont dans les mêmes bureaux que l'équipe quand d'autres sont à distance, dans un autre local de la structure porteuse.

Ces paramètres contribuent à la proximité ou à la distance de l'assistante à l'équipe, qui peut engendrer une transformation de son rôle. Moins proche, l'assistante a un rôle purement administratif, défini par des procédures. Plus proche, elle peut participer à dessiner ce que constitue une première information, peut discuter avec les conseillers avant l'entretien, peut choisir d'orienter tel ou tel profil vers tel ou tel conseiller en fonction des compétences, des préférences des uns et des autres.

La fonction de « filtre » varie beaucoup d'une assistante à l'autre :

- L'une d'entre elles se contente de demander si la personne a bien trois ans d'expérience.
- Une autre vérifie qu'elles aspirent bien à un diplôme correspondant à leur expérience
- Une troisième dit savoir que certains diplômes ne sont pas accessibles mais propose quand même l'entretien conseil. Elle propose également l'entretien à des personnes non encore éligibles (expérience inférieure à trois ans) mais proches des trois ans, pour « qu'elles soient prêtes le moment voulu »
- Une autre enfin, se permet dans quelques cas rares d'orienter les personnes directement vers le DAVA : « si c'est pour le DAVA et que la personne est convaincue que c'est le BTS, alors oui » (entretien assistante)

Ensuite, la grande variabilité dans les pratiques est également visible dans le niveau d'information qui est donné aux personnes.

- Certaines se contentent d'être très brèves dans la réponse, se contentant d'expliquer la condition des trois ans,
- D'autres expliquent la démarche, ce qu'il se passera en entretien conseil. Elles décrivent le principe général de la VAE : « C'est une validation d'acquis. Vous aurez à prouver vos acquis professionnels par un dossier ».
- D'autres enfin, fournissent une information moins générale, à la limite du conseil : « des personnes posent vraiment des questions précises sur l'accompagnement, les coûts, la durée par exemple. Quand je sais, je réponds [...]. Quand une personne appelle pour un titre d'aide soignante, je sais qu'il faut 4200 heures...»

Enfin, la proximité de l'assistante à l'équipe amène les conseillers à faire jouer à l'assistante un rôle de relai entre la première information et le conseil. Lorsque certains coups de fil ont interpellé l'assistante sur certains points (« la personne risque de ne pas valider son titre ». « Elle semble confuse » « elle ne sait vraiment pas ce qu'est la VAE »), celle-ci peut les faire remonter avant l'entretien, afin que le conseiller soit prévenu en amont. L'assistante peut également jouer le rôle de filtre destiné à sélectionner des types de profil de bénéficiaires en fonction des compétences du conseiller. Dans une antenne, tel conseiller novice, commencera par des cas que l'assistante juge simple et, au fur et à mesure elle lui donnera

des cas plus complexes. Dans une autre antenne, telle conseillère supposée experte des diplômes de comptabilité et gestion se verra systématiquement orienter ces types de profil.

Pour les nouveaux, quand j'ai un cas un peu particulier, je les leur oriente pas car elles sont pas assez anciennes dans la profession. J'oriente plutôt vers X quand les cas sont compliqués ou quand les personnes ont des diplômes, connaissent déjà plein de choses et veulent aller plus loin, ou quand elles sont arrogantes, ou frustrées. Il y a également un autre critère. Je répartis pour pas que quelqu'un ait quatre CAP petite enfance dans une même journée. Des fois, je donne des cas un peu plus compliqués aux conseillers les plus récents. Ils sont d'accord, on en parle entre nous. **Assistante**

Ainsi, la première information générale sur la VAE donnée par l'assistante, de même que la notion de filtre vers l'entretien conseil sont des notions très variables d'une assistante à l'autre. Leur mission n'est pas assez cadrée par le marché, de même que les compétences attendues pour exercer cette mission comme nous le verrons dans la partie suivante consacrée à la qualité du service du pôle régional d'information et de conseil.

3. L'accessibilité des antennes et les compétences des personnels au cœur de la qualité du service

Après avoir décrit l'entretien conseil non seulement du point de vue de la demande, mais également du point de vue de l'offre, des critères subjectifs de sa qualité ; puis après avoir situé la position de cette prestation parmi les différentes formes de première information à la VAE, il convient à présent de se donner les moyens de fonder un jugement sur la qualité du service et sur les éléments qui participent à cette qualité.

Nous commencerons par décrire la qualité du service sous l'angle de l'accessibilité. En effet cette question est essentielle, parce que le choix régional d'un nombre restreint de points experts d'info-conseil rend d'autant plus importante la nécessité d'optimiser l'accès des antennes aux personnes candidates.

Nous analyserons ensuite la question de la qualité de service sous l'angle de ce qui la fonde, à savoir la compétence des différents personnels qui participent au dispositif ; les assistantes et les conseillers essentiellement.

■ Principaux enseignements de la partie 3

Le premier facteur de la qualité du service est celui de son accessibilité. Dans ce domaine, un premier constat s'impose : les antennes sont suffisamment accessibles et bien identifiées. En effet, tant le raisonnement qui a conduit à leur localisation que la qualité de l'accueil téléphonique, permettent de s'assurer qu'une grande part de la demande départementale en information et conseil soit traitée par l'antenne du département concerné (à l'exception du Val d'Oise). Certaines parviennent même à capter une demande supplémentaire que leurs homologues, ce qui peut s'expliquer par la capacité à promouvoir localement le rôle des antennes, mais également par la bonne performance quant aux attendus du marché concernant la réalisation des sessions de formation de l'AIO.

Le cœur de la qualité du service est constitué des compétences des personnels des antennes. Celles des assistantes pour commencer, dont les responsables d'antenne, en l'absence d'un référentiel métier, peuvent difficilement expliciter le contenu. Certaines se distinguent par la capacité à mettre en place certains savoirs-faires et astuces, notamment pour lutter contre l'absentéisme ou participer au remplissage des sessions AIO. En l'absence d'une définition précise des attendus du poste, les sessions du CARIF semblent s'organiser autour de la définition d'un minimum commun. Ces sessions sont jugées utiles même si leur résultat est d'abord de véhiculer un sentiment d'appartenance à un réseau.

Les compétences des conseillers sont constituées d'un mélange d'expertise technique (capacité à cibler un diplôme et à chercher l'adéquation d'un diplôme et d'une expérience), d'une capacité à raisonner un projet professionnel, d'une capacité d'écoute et d'échange destinée à mettre le candidat en capacité d'arbitrage. Avec le temps, les conseillers semblent réaliser que leur travail consiste moins à tout savoir de la VAE que de savoir où trouver la meilleure information pour la rendre disponible et compréhensible au candidat. Le développement des compétences techniques se fait collectivement et individuellement :

- au sein du Carif, lors des séances de professionnalisations qui sont très appréciées des conseillers,
- au sein d'une même antenne par des échanges informels ou par la mise en place d'outils de veille,
- individuellement par les conseillers, par un système de veille plus ou moins formalisé (série de cas complexes reçus en entretien, nouvelle certification,...).

Les conseillers pointent le défaut de certains outils de partage des connaissances à l'échelle du réseau, qui permettraient de partager de manière plus systématique certaines

recherches faites individuellement ; occasionnant ainsi une perte de temps collective.

Une autre faiblesse de la professionnalisation concerne la question de la prise de poste. En effet, rien ne garantit dans l'état actuel du dispositif que la continuité et la qualité du service puissent être assurées au sein d'une antenne, si deux conseillers faisaient le choix de quitter leur poste. Aussi de nombreux outils de formation à la prise de poste sont-ils à inventer par le réseau, notamment une formation de base au métier et aux techniques de l'entretien. Tout le moins faudrait-il savoir comment chaque antenne prise individuellement, formalise par écrit la façon dont elle entend former au poste les nouvelles recrues.

Une autre compétence nécessaire au bon fonctionnement du dispositif régional relève de sa capacité à former les personnels de l'AIO à fournir une première information à la VAE. Les sessions de formation de l'AIO semblent en partie remplir ce rôle, dans la mesure où elles explicitent l'histoire de la VAE, qu'elles présentent la procédure, les diplômes, le parcours des candidats et qu'elles visent également à promouvoir le dispositif régional auprès des partenaires. Néanmoins, il semble que la question de la fonction de ces sessions ne soit pas complètement posée, dans la mesure où celles-ci n'ont pas la même utilité suivant les types de public AIO. Pour les personnels de l'AIO hors Pôle emploi, l'enjeu est davantage celui d'une acculturation alors que pour les conseillers Pôle emploi, l'objectif est davantage opérationnel. C'est à la fois une meilleure définition des rôles respectifs des conseillers de Pôle emploi, des référents VAE de Pôle emploi et des conseillers des antennes, un meilleur calibrage des sessions en fonction des types de participants, que le dispositif de formation pourra le mieux remplir sa mission.

■ 3.1 Des antennes plutôt bien identifiées et géographiquement accessibles

L'accessibilité est une question que se sont posé les antennes depuis leur création ; question qui a été renouvelée lors de leur réponse à l'appel d'offre et qui se repose périodiquement, notamment pour les deux antennes disposant de plusieurs sites. En effet, le pilotage du dispositif par département permet aux responsables d'identifier non seulement les zones mal couvertes par l'antenne (faible nombre de candidats parmi les résidents de communes importantes du département) mais également d'identifier les points de conseil qui suscitent peu de demandes et donc d'adapter l'offre en fonction.

Les conseillers, je leur ai un peu imposé les lieux où on sévit. Saint Germain, c'est le siège. Quand on a répondu au premier appel d'offre, j'ai dit : couvrons le territoire. J'ai dit : Maison Lafitte, Rambouillet : il y a une facilité car on a une antenne CFA et des collègues d'un autre CFPPA sur les métiers du cheval. A Saint Quentin, on a ouvert une permanence à la maison de l'emploi. Ce qui nous a motivés, c'est qu'il y avait une ancienne antenne. Or, en voyant la provenance des gens sur 2010, on s'est rendu compte qu'il y a une zone déserte que l'on ne touche pas : d'où le lancement du partenariat. On aura sur le nouveau marché une nouvelle antenne sur Magnenville, Mantes : tous les gros bassins d'emploi seront occupés, pas de façon permanente. On s'y rendra périodiquement et la fréquence sera établie en fonction de la demande. Celle de Maison Lafitte ne tourne pas vraiment : deux ou trois personnes quand une journée est ouverte. Donc, il faudra voir ce qu'on fait. Comme ce n'est pas loin de Saint Germain, on va sans doute fermer ce point d'accueil. **Entretien responsable antenne Yvelines**

Plusieurs raisons commandent la localisation des points d'information et de conseil. Il y a tout d'abord la combinaison d'une opportunité à faible coût et la perspective de cibler un lieu assez central, facile d'accès et visible. Aussi, lorsque l'antenne n'a qu'un seul point d'accueil, le choix de sa localisation est mûrement choisi. L'antenne du 92, a par exemple choisi de s'implanter au sein de la maison de l'emploi de la commune de Nanterre, non seulement pour des raisons de coût, mais également parce que tant la proximité de la Défense, la bonne visibilité de la maison de l'emploi pour les publics que la perspective d'être implanté à côté de partenaires stratégiques (dont Pôle emploi) permettait d'anticiper la bonne visibilité et l'accessibilité de l'antenne sur le département.

Les antennes portées par des structures bien implantées sur un département, peuvent compter sur la perspective d'utiliser les locaux de la structure pour un coût moindre et sur la bonne dispersion géographique proposée par les différents locaux. En outre, ces antennes peuvent également compter sur la réputation de la structure porteuse et donc sur son identification par les publics et leur visibilité au sein d'un réseau de partenaires. Aussi, le COS de Seine et Marne a pu mettre à disposition des locaux à Melun et à Torcy afin de couvrir le

nord et le sud du département. Par ailleurs, l'antenne peut compter également sur la bonne insertion du COS dans un réseau de partenaires de l'emploi et de l'insertion sur le territoire de Seine et Marne.

Ainsi, on le voit, la question de l'accessibilité est une question stratégique pour certaines antennes et le pilotage territorial fait partie intégrante du travail des responsables d'antenne, que l'objectif du marché oblige, au moins partiellement, à veiller à ce que la demande en entretien-conseil soit suffisante. Pour cela, ils doivent rechercher au moins à couvrir les bassins d'emploi les plus importants.

Il convient à présent de se demander si ces stratégies sont payantes : les antennes parviennent-elles à capter une proportion importante de la demande des résidents de leur département ? Certaines antennes ont-elles une visibilité et/ou accessibilité leur permettant d'accueillir des personnes résidant sur d'autres départements ?

Afin de répondre à ces questions, nous avons croisé l'origine des bénéficiaires d'entretien conseil sur 6 mois (février à juin 2010) et leur département de résidence.

Guide de lecture des tableaux origine (résidence) / destination (antenne)

Sur chacun des tableaux, en colonne figurent les huit antennes, et en ligne, le département de résidence des bénéficiaires d'entretien conseil. Ils ont été établis à partir des fichiers de suivi des entretiens sur 6 mois complets (février à juillet 2010 inclus).

1/ Le premier tableau présente les résultats bruts, que l'on peut lire en ligne et en colonne, **par exemple** :

Parmi les 1036 bénéficiaires d'entretien conseil dans l'antenne du 75, 514 sont résidents du 75, 20 du 77, 38 du 78, etc...

Parmi les 518 personnes ayant bénéficié d'un entretien et résidant dans le 77, 20 se sont rendus dans l'antenne du 75, 467 dans celle du 77, aucune dans celle du 78, etc...

2/ Le deuxième tableau présente les pourcentages en ligne c'est-à-dire qu'il ne peut être lu qu'en ligne. Il présente la répartition, par département de résidence, des personnes venues en entretien conseil dans une antenne précise. **Par exemple** :

Parmi les personnes s'étant rendu dans l'antenne du 78, 93% étaient des résidents du 78, 1% du 91, 1% du 92 et 3% du 95

3/ Le dernier tableau est le tableau des pourcentages en colonne. Il ne faut donc le lire qu'en colonne. Il présente la répartition des lieux d'entretien conseil pour les personnes résidant dans un département précis. **Par exemple** :

Parmi les personnes résidant dans le 93, 13% ont été en entretien conseil dans le 75, 3% dans l'antenne du 77, 1% dans celle du 92, 79% dans celle du 93 et enfin 3% dans celle du 94.

Effectifs EC	DEPARTEMENT DE RESIDENCE									Total général
	75	77	78	91	92	93	94	95	hors IDF	
ANTENNE	75	77	78	91	92	93	94	95	hors IDF	
75	514	20	38	55	169	85	65	73	17	1036
77	2	467		4	1	17	2		4	497
78			598	9	8	3		20	3	641
91		10		529	1	1	3		3	547
92	4	2	38	3	531	9	7	97	2	693
93	4	19		1	3	533	9	13	1	583
94	14	16	3	19	5	23	426	1	5	512
95			4		4	1		234	6	249
Total général	538	534	681	620	722	672	512	438	41	4758

% horizontaux	DEPARTEMENT DE RESIDENCE									Total général
	75	77	78	91	92	93	94	95	hors IDF	
ANTENNE	75	77	78	91	92	93	94	95	hors IDF	
75	50%	2%	4%	5%	16%	8%	6%	7%	2%	100%
77	0%	94%	0%	1%	0%	3%	0%	0%	1%	100%
78	0%	0%	93%	1%	1%	0%	0%	3%	0%	100%
91	0%	2%	0%	97%	0%	0%	1%	0%	1%	100%
92	1%	0%	5%	0%	77%	1%	1%	14%	0%	100%
93	1%	3%	0%	0%	1%	91%	2%	2%	0%	100%
94	3%	3%	1%	4%	1%	4%	83%	0%	1%	100%
95	0%	0%	2%	0%	2%	0%	0%	94%	2%	100%
Total général	11%	11%	14%	13%	15%	14%	11%	9%	1%	100%

% verticaux	DEPARTEMENT DE RESIDENCE									Total général
	75	77	78	91	92	93	94	95	hors IDF	
ANTENNE	75	77	78	91	92	93	94	95	hors IDF	
75	96%	4%	6%	9%	23%	13%	13%	17%	41%	22%
77	0%	87%	0%	1%	0%	3%	0%	0%	10%	10%
78	0%	0%	88%	1%	1%	0%	0%	5%	7%	13%
91	0%	2%	0%	85%	0%	0%	1%	0%	7%	11%
92	1%	0%	6%	0%	74%	1%	1%	22%	5%	15%
93	1%	4%	0%	0%	0%	79%	2%	3%	2%	12%
94	3%	3%	0%	3%	1%	3%	83%	0%	12%	11%
95	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	53%	15%	5%
Total général	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Un premier constat s'impose, à savoir la spécificité de l'antenne parisienne et de celle de Nanterre :

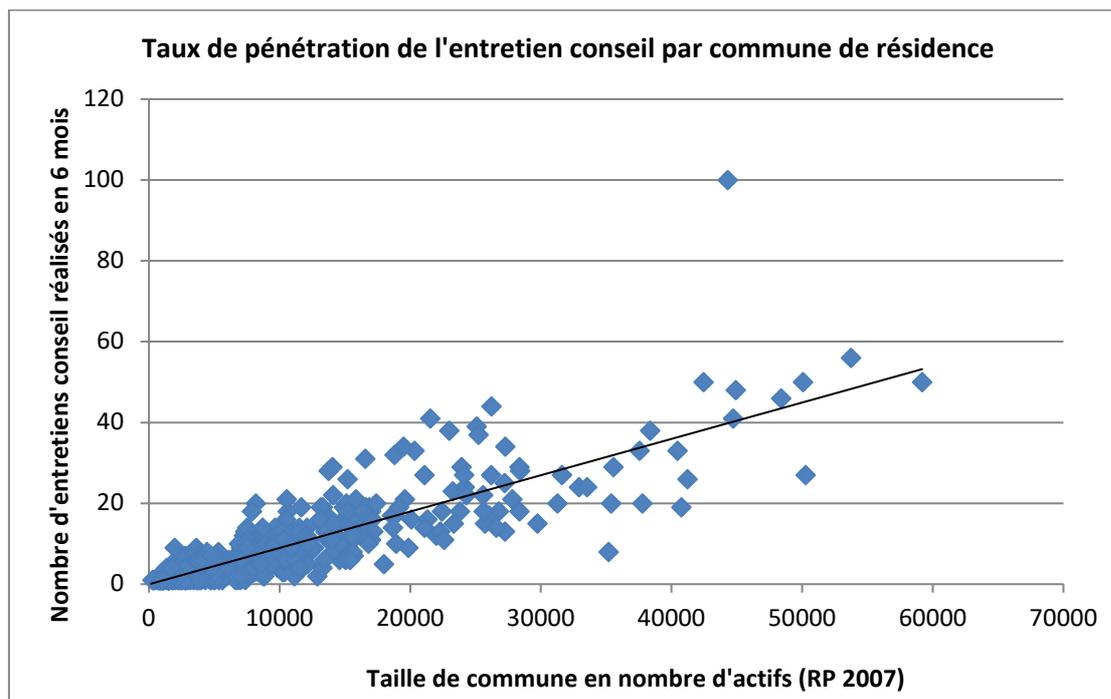
- En effet, parmi les personnes s'étant rendues à l'antenne de Paris, seuls la moitié résident à Paris, les autres se répartissent sur les autres départements ; 16% résident dans le 92, 8% dans le 93, 7% dans le 95, 6% dans le 94, 5% dans le 91, 4% dans le 78, 2% dans le 77 et 2% en hors Ile de France.
- Parmi les personnes ayant effectué leur entretien conseil dans l'antenne des Hauts de Seine, 77% résident dans les Hauts de Seine, 14% viennent du 95 et 5% du 78,...
- Les autres antennes recrutent très majoritairement parmi les résidents de leur département, à 83% pour celle du 94 et à plus de 90% pour toutes les autres (77, 78, 91, 93, 95)

L'autre constat important réside dans la spécificité du déplacement hors de leur département des résidents du 95 et dans une moindre mesure du 92 :

- Parmi les résidents du 95 ayant eu un entretien conseil, seuls 53% se sont rendus dans l'antenne du 95, 17% ont été dans l'antenne de Paris et 22% dans celle du 92. Cela s'explique par l'impossibilité de joindre l'antenne par téléphone, nous y reviendrons.
- Parmi les résidents du 92 ayant eu un entretien conseil, 74% se sont rendus dans l'antenne du 92, 23% se sont rendus dans l'antenne de Paris.
- Pour les résidents des autres départements, on constate que si l'attractivité de l'antenne de Paris reste assez importante (13% des résidents du 93 s'y sont rendu et 13% de ceux du 94), les antennes captent néanmoins une grande part de la demande des résidents de leur département (plus de 79% pour le 93, plus de 80% pour le 77, 78, 91, 94).

Ainsi, de manière générale, les antennes semblent réussir à capter une part importante de la demande de leur département. Ceci est en partie dû à la recherche d'accessibilité géographique dont nous avons fait part précédemment, mais également à la qualité et à la gratuité de la prestation qui incite les personnes à se déplacer en transport ou en voiture pour recevoir un conseil long et gratuit.

Néanmoins, le caractère macro de notre analyse, ne nous dit pas si les antennes parviennent à capter une demande bien répartie sur leur territoire : existe-t-il certains bassins d'emploi, ou certaines grosses communes dont les résidents ont très peu accès à l'entretien conseil ? Cette question mériterait une analyse cartographique détaillée. Mais à défaut, nous présentons ci-après un graphique présentant en ordonnées le nombre d'entretiens conseils réalisés sur 6 mois et en abscisse, le nombre d'actifs de 15 ans et plus des communes dont les résidents se sont rendus en entretien conseil.



Le taux moyen est de 7,9 entretiens conseils sur 6 mois pour une commune de 10000 actifs, et on constate que la distribution est soumise à relativement peu de dispersion. Par exemple les communes de 20000 actifs ont un nombre d'entretien conseil variant de 10 à 36. Aussi, sur le graphique, on voit bien que les points sont resserrés autour de leur valeur moyenne : les antennes parviennent à recruter une proportion assez stable d'actifs sur les communes de leur territoire.

Aucune grande commune n'a aucun candidat ayant consulté en entretien conseil. Néanmoins, quelques communes connaissent un faible taux d'accès au dispositif, et d'autres, dont une en particulier, ont plus d'entretiens conseil par habitant que la moyenne. En particulier, sur la commune d'Aubervilliers, de plus de 30000 actifs, moins de 10 résidents ont eu un entretien conseil sur 6 mois (soit à peine plus de 2 entretiens pour 10000 actifs). En revanche 100 résidents de Nanterre (commune de plus de 40000 actifs) ont eu un entretien en 6 mois, ce qui fait plus de 20 entretiens conseils pour 10000 actifs. Ceci est sûrement dû à la localisation de l'antenne, implantée dans la maison de l'emploi, et donc bien repérée par les habitants, et par les partenaires, dont Pôle emploi.

Cette analyse à grands traits permet de conclure :

- A une relativement bonne accessibilité des antennes. Une bénéficiaire de l'entretien venue de relativement loin nous a dit « c'est loin, mais ça vaut le billet de train ». L'enjeu paraît justifier la distance a priori, et la qualité du service a posteriori.
- A l'importance de la qualité de l'accueil téléphonique et de sa permanence, comme le montre le contre-exemple de l'antenne du Val d'Oise.

- A l'effet probable de l'identification des antennes par Pôle emploi comme facteur d'élasticité : les effets de la proximité à l'antenne de Nanterre, et les scores de l'antenne de l'Essonne semblent l'indiquer. Il faudrait pour affiner cette analyse disposer de données séparées pour l'origine géographique des demandeurs d'emploi et des salariés.

■ 3.2 L'accessibilité horaire :

Nous avons moins de commentaire à faire sur les questions d'accessibilité horaire, dans la mesure où tant les horaires d'ouverture que les horaires d'accueil téléphonique, semblent peu varier d'une antenne à l'autre (hormis certaines exceptions) et ne pas s'écarter des standards horaires de nombreux services publics territoriaux (poste, Pôle emploi, mairie, ...).

L'accueil téléphonique a lieu du lundi au vendredi, en général à partir de 9h-9h30 et jusqu'à 17h-18h. Celui-ci est assuré par les assistantes dont toutes ne sont pas à temps plein. Aussi, pour assurer la permanence, les antennes recourent à des stratégies destinées à étendre la plage d'horaire de l'assistante :

- Dans une antenne n'ayant qu'une assistante à mi-temps (l'autre assistante à mi-temps n'ayant pas encore été remplacée), l'antenne recourt, pour la prise de rendez-vous, à une entreprise de télésecrétariat. Afin de pré-remplir le dossier, l'assistante rappelle les personnes ayant pris rendez-vous en son absence, et vérifie de nouveau la question de l'éligibilité des publics à l'entretien conseil.
- Dans d'autres antennes ayant des assistantes qu'à temps partiel, on utilise l'accueil téléphonique de la structure porteuse pour prendre les rendez-vous.
- Sinon, dans plusieurs antennes, lorsque les relations entre l'assistante et les conseillers sont bonnes, les conseillers peuvent parfois assurer la permanence téléphonique lorsque l'assistante est absente.

Seule une antenne a semblé déroger à la règle de l'accueil téléphonique et ne proposer, en guise de première information des publics qu'une information collective pour les personnes intéressées par un entretien conseil. Cette antenne (95) a pâti d'un contexte de restructuration qui semble avoir tout simplement conduit l'organisme porteur à « abandonner » ce service à lui-même, sans bureaux, sans équipements, sans pilotage. La situation que l'on qualifiera, au choix, de cocasse ou de désolante est celle d'une assistante qui n'a ni bureau, ni téléphone quatre jours par semaine. Il n'y a donc pas d'accueil téléphonique, pas même la possibilité de laisser un message. Les usagers sont donc invités à se présenter à des séances d'information collective (que nous n'avons pas observées), à l'issue desquelles des rendez-vous sont proposés en entretiens conseil. Ce défaut d'accueil est sans doute l'explication au très fort report des candidats résidents dans le département du Val d'Oise sur les antennes des autres départements (47% des candidats du département ont recours

En ce qui concerne l'accueil physique, celui-ci est assez standard et a à peu près les mêmes horaires que l'accueil téléphonique. Seule une antenne a décidé de proposer une permanence par mois le samedi de 9h à 16h, ceci afin de disposer d'un moyen supplémentaire d'atteindre les objectifs du marché en même temps que d'un moyen de capter une demande de salariés non satisfaite en raison d'horaires d'accueil contradictoires avec les horaires du travail.

> La question de l'entretien conseil téléphonique : un service d'appoint nécessitant une réflexion poussée

Afin d'augmenter la capacité du dispositif et de toucher des personnes qui ont des difficultés pour se déplacer à l'antenne (accessibilité en transport en commun, salariés trop « chargés », personnes handicapées), nous avons systématiquement posé la question aux conseillers et aux responsables d'antenne de la possibilité de recourir à des entretiens téléphoniques.

Aucune antenne ne propose d'entretiens conseil téléphoniques comparables à ceux qui ont actuellement lieu en face à face. Il peut néanmoins arriver à certains conseillers, de donner quelques conseils par téléphone, pour préparer l'entretien, ou pour convaincre certaines personnes de la valeur ajoutée de l'entretien conseil.

Les conseils par mail sont quant à eux assez fréquents, et peuvent être très approfondis, notamment lorsqu'il s'agit de compléter et d'échanger de l'information sur la base de ce qu'il s'est dit en entretien conseil. Localement, ces prestations peuvent prendre du temps sans être comptabilisées dans le marché alors même qu'elles constituent un vrai complément du service actuel.

Les conseillers semblent mitigés quant à la perspective de compléter l'offre actuelle en face à face par de l'entretien conseil téléphonique. Si certains pensent que de tels entretiens pourraient être envisageables dans certains cas, tous estiment que cette prestation ne pourra jamais remplacer un vrai entretien conseil en face à face. D'abord parce qu'une grande partie de la prestation se fait sur le moment, et de manière visuelle : la recherche de certification se fait le plus souvent en temps réel, et la recherche sur internet ou dans le RNCP est souvent montrée au bénéficiaire de telle sorte qu'il puisse renouveler les mêmes gestes une fois seul chez lui.

Par ailleurs, beaucoup de l'entretien se construit sur une forme de confiance, instaurée sur un temps long pendant lequel le bénéficiaire fait part de son histoire professionnelle, peut évoquer ses désillusions, ses envies cachées,... Le face à face permet également, en dehors des aspects de confiance, de mieux expliciter certaines choses. Le conseiller se rend plus facilement compte de ce que la personne comprend, de ce qui fait blocage chez elle,...

Il y a beaucoup de non verbal, l'entretien passe par la co-construction, l'échange. S'il y a de la confusion, au téléphone on voit moins ce qui n'est pas compris. **Conseiller**

Néanmoins, certains pensent que dans quelques cas de personnes ne pouvant se rendre en entretien, de tels entretiens pourraient s'avérer bénéfiques. Pour cela, il faudrait d'une part que soient conçus quelques documents nécessaires à la compréhension visuelle de la démarche VAE. De plus, il faudrait que le conseiller comme le bénéficiaire aient tous deux préparé en amont cet entretien. Le conseiller grâce au CV et à la formalisation écrite de la demande pourrait mieux baliser les certifications éventuellement accessibles, et anticiper la demande du candidat. Le bénéficiaire devrait faire quelques lectures de telle sorte que ses questions ne soient pas trop « candides » et qu'elles prennent places dans un champ balisé par le conseiller.

Je le fais à côté dans les activités de mes clients : ça fonctionne avec les candidats à la Vae de grosses entreprises. Je structure l'entretien. Un entretien est programmé. Le candidat me donne ses coordonnées. Je l'appelle et je prévois un rdv téléphonique avec cette personne. Je lui demande son CV, et je lui envoie trois documents. Quand je l'appelle, je lui demande de se reporter aux documents adressés. C'est d'autant plus performant quand on l'a anticipé grâce à l'envoi du CV et des outils de formalisation. Dans ces conditions, ça fonctionne et l'entretien est programmé. Quand c'est mis en place de cette manière, cela peut avoir de la pertinence. A condition de le rentrer dans un cadre un peu formel. **Responsable d'antenne faisant également du conseil VAE auprès de grandes entreprises privées**

■ 3.3 Les compétences des assistantes : des compétences différenciées pointent le défaut d'un référentiel commun du métier

Comme nous l'avions décrit dans la partie précédente consacrée à la frontière entre information et conseil, le métier de l'assistante n'est pas cadré par le marché, et les gestes effectués, la fonction de filtre, le contenu de la première information générale sur la VAE varient grandement d'une assistante à l'autre.

Ceci est en partie dû au manque de référentiel du métier, mais également au manque de spécification des compétences attendues d'une assistante. En effet, lorsqu'on interroge les responsables d'antenne à ce sujet, les réponses sont assez floues et ne semblent pas standardisées en fonction de critères. Seules importent les compétences pratiques en situation, l'habitude de travailler avec quelqu'un dont on reconnaît la fiabilité, dont on connaît les réactions, mais dont on ne sait pas s'il aurait les moyens de s'adapter à de nouvelles spécifications du poste, ni si le réseau serait capable d'assurer les démarches de professionnalisation nécessaires pour cela.

Elle est au secrétariat d'accueil depuis déjà 6 ans. Elle faisait déjà du renseignement pour les futures bénéficiaires de formation. Renseigner, avoir une écoute active : être réceptif au message de l'autre. Du secrétariat d'accueil, de l'analyse et de l'écoute.

Elle a naturellement basculé. Une grande patience également. Capacité à se remettre en cause, et à l'écoute des conseillers pour réorienter son discours. **Responsable d'antennes**

Comme on peut le voir au travers de ces lignes, les qualificatifs qui entourent les compétences de l'assistante sont souvent flous. « Une écoute active », « de la patience », « savoir se remettre en cause et réorienter son discours ». Ceci donne une idée des qualités attendues, mais d'un point de vue très subjectif. Un tel descriptif ne pourrait pas figurer sur une fiche de poste.

Les réunions des assistantes au niveau du CARIF, peuvent être utiles, mais ont tendance, au dire des intéressées, à ne porter que sur des questions très pratiques du métier d'assistante, et ne portent pas spécifiquement sur la VAE. Ces réunions peuvent avoir une visée d'harmonisation ses pratiques, mais il semblerait que ce que les assistantes en retirent est avant tout l'idée d'appartenir à un réseau, de se connaître.

La première réunion au carif, c'était pour se connaître avec les autres antennes, et rencontrer Emanuelle Aulanier. C'est bizarre, ce langage, toutes ces choses. La deuxième, je suis allée à la Défense (j'habite très loin). On était à Nanterre, il y avait un très bon accueil, c'était très bien. La dernière, on voulait parler de l'entretien téléphonique pour que tout le monde ait des pratiques proches. C'est une bonne idée, ne serait-ce que pour se connaître un peu. **Assistante**

Finalement, en dehors des différences quant aux compétences relatives à la connaissance de la VAE, on constate également des différences dans les compétences pratiques des assistantes. En effet, celles-ci sont amenées, dans leur travail, à devoir user d'astuces, de certains savoir-faire, notamment dans l'optique de limiter le nombre de personnes ne se présentant pas à un entretien conseil. Certaines font simplement un renvoi du mail de convocation la veille de l'entretien. D'autres, appellent systématiquement les personnes la veille ou le jour de l'entretien, et lorsqu'elles sont averties de l'absence de quelqu'un, elles parcourent une liste d'attente afin de trouver un candidat disponible. Dans l'antenne VAE implantée dans une maison de l'emploi, l'assistante peut également recourir aux personnes venues se renseigner à l'accueil sur la VAE et leur proposer le créneau d'une personne s'étant déclarée absente.

Enfin, certaines assistantes sont mises à contribution pour participer à l'organisation des sessions AIO. Certaines demandent aux futurs bénéficiaires d'entretiens conseil, le nom du conseiller qui les a orientés vers l'antenne. Lorsqu'il s'est avéré que ce dernier connaissait mal la VAE (parce qu'il avait donné des informations fausses sur la durée d'une démarche VAE par exemple, sur les certifications accessibles) elle contacte ce conseiller afin de lui proposer une session de formation à l'antenne. Une autre assistante participe à la construction d'un carnet de contacts à qui elle envoie des propositions pour participer aux sessions de sensibilisation.

De telles pratiques dévoilent à la fois la liberté donnée dans certaines antennes aux assistantes, ainsi que des savoir-faire pratiques très spécifiques de certaines. Ces petites astuces qui peuvent parfois apporter des résultats importants, auraient toute légitimité à être partagées au sein du réseau, et on peut déplorer à ce sujet que cet échange ne soit pas organisé de manière plus systématique.

■ 3.4 Les compétences des conseillers : entre écoute et expertise technique

> Nature des compétences requises : savoir trouver la bonne information et raisonner des situations

Le métier de conseiller est un métier d'expertise technique qui exige à la fois une connaissance spécifique de la VAE et des autres voies d'accès à la certification, qui commande également un savoir pratique destiné non seulement à s'adapter à des demandes, à des publics, à raisonner un projet professionnel, et plus généralement à savoir interroger et écouter des personnes parler de leur vie professionnelle, de leurs projets.

Des conseillers racontent que leurs débuts dans le métier étaient parcourus d'une angoisse assez importante. Comment réussir à maîtriser ce monde complexe de la certification, du RNCP ? Comment allier écoute et expertise technique ? Comment se mettre à jour ?

Comment parvenir à doubler une connaissance technique d'une connaissance plus qualitative sur des aspects touchant à la difficulté pratique de validation d'une certification particulière, à la valeur d'un titre pour un employeur ou encore, aux différentes qualités des prestations d'accompagnement ?

Si certains semblent conserver cette inquiétude, moins vive mais toujours présente, d'autres semblent, avec l'expérience, être parvenus à se tranquilliser. Finalement, pour ces derniers, la connaissance s'acquiert par la pratique, et de plus, l'enjeu n'est pas de connaître à l'avance toutes les certifications, mais de savoir où trouver les bonnes informations aux bons endroits. La compétence reine du conseiller est ainsi d'être en capacité de réfléchir en situation en répondant à une demande avec des outils adéquats.

Il faut se mettre à l'aise sur le fait qu'on a pas tout à savoir : c'est ce sentiment qui fait l'ancienneté ! J'ai eu un gars, un ingénieur soudure de chez Renault. Je ne suis pas rentré dans la technicité de son métier : sur 1h30, ce n'est pas ce qu'il faut faire. Je lui ai donné la liste, et je lui ai dit : c'est là dedans. On a réfléchi ensemble. Des débutants dans le métier peuvent être en panique vis-à-vis de tout ce qu'il y aurait à savoir. **Conseiller expérimenté**

A la prise de poste, il m'a fallu du temps pour lâcher : on n'a pas besoin de tout savoir. Ce qu'on cherche avant l'entretien n'est pas forcément très pertinent, la personne apporte beaucoup d'informations. Je regarde quand c'est totalement nouveau pour moi, j'ai du le faire avec l'informatique, apprendre à distinguer l'exploitation, la conception...les informaticiens ont un langage à eux. **Conseiller expérimenté**

> Développement des connaissances techniques : qualité des sessions au CARIF et demande de meilleurs outils de partage des connaissances

Le développement des connaissances se fait dans trois contextes différents :

- d'abord, au sein du réseau et principalement lors des sessions du CARIF, qui permettent aussi aux conseillers de se jauger, de partager leurs pratiques, leurs sentiments d'appartenance à un réseau, mais aussi de comprendre de près le fonctionnement des certificateurs ;
- ensuite, de manière individuelle, lorsque le conseiller a été vis-à-vis d'un cas complexe dont il garde l'impression d'avoir pris insuffisamment la mesure de sa complexité, lorsqu'une nouvelle certification voit le jour ou lorsqu'un décret modifie l'accès à une certification.
- Enfin, le partage des connaissances techniques peut se faire au sein même des antennes, entre conseillers, pour parler de certains cas récents, pour se donner « des tuyaux », pour former les nouveaux,... Les occasions sont nombreuses et se révèlent très riches au dire des conseillers.

L'actualisation des compétences au sein du réseau se fait essentiellement au cours des sessions de formation au CARIF, que tous considèrent comme pleines d'enseignement et indispensables.

Les rencontres qu'on a au niveau du Carif avec les valideurs c'est la mine d'or. On les secoue, on leur demande de parler sans langue de bois, pas au nom de l'institution mais pour le service qu'ils doivent rendre **Conseiller**

Ces sessions étaient initialement très axées sur l'analyse des statistiques du réseau et donc sur des aspects de pilotage, de typologie des bénéficiaires, et elles n'emportaient pas l'adhésion des conseillers. Depuis leur recentrement sur des aspects plus qualitatifs et proches de leurs métiers, tous les conseillers des antennes ont loué ce qu'il s'y dit et la richesse de ce qu'on y apprend.

En revanche, les autres possibilités d'échange de pratiques et de connaissances au sein du réseau sont jugées insuffisantes par les conseillers. L'espace collaboratif sur le site du Carif semble peu utilisé même s'il survient quelques occasions où il est mis à profit. En outre, il semble y avoir peu de réflexes de mise en commun des connaissances, notamment sur les nouveautés concernant la VAE. Une conseillère nous a par exemple raconté qu'elle avait récemment trouvé une information utile sur un titre important, qu'elle l'avait partagé au sein de l'antenne mais n'avait pas eu le réflexe de la diffuser au réseau.

Ceci est déploré par les conseillers qui se rendent compte qu'ils gagneraient du temps à partager des informations que chacun s'emploie à trouver dans son coin : « on n'a pas le

temps de capitaliser mais on gagnerait à mieux partager » dira à ce sujet un conseiller, lucide sur la perte de temps occasionnée par cette segmentation de la veille technique.

Parmi les informations qui viennent à manquer, certaines informations qualitatives semblent faire défaut à l'ensemble du réseau et les conseillers souhaiteraient trouver des moyens d'y avoir accès et de les partager. Il en va ainsi des informations sur les jurys, leur organisation, leur sélectivité, notamment pour les titres du supérieur. A ce sujet, un moyen de suivre les candidats dans la suite de leur démarche pourrait permettre d'avoir un retour d'expérience qui ne serait pas uniquement centré sur la parole des certificateurs telle qu'elle peut être recueillie lors des sessions au Carif.

En ce qui concerne l'idée de suivre les candidats, deux solutions semblent être discutées dans certaines antennes. D'abord la perspective d'un questionnaire court qui permettrait de mesurer le « taux de transformation » des antennes et qui permettrait également de rattraper les personnes ayant arrêté leur démarche en cours.

En termes d'optimisation, ce serait mieux. Il faudrait mesurer l'impact. On aurait une idée de ce qu'il se passe. Ça permet aussi, pour certains de les réaccrocher au dispositif. De se dire, est-ce qu'on peut pas faire un suivi à neuf mois des candidats. Pourquoi ne l'ont-ils pas fait ? Ont-ils retrouvé un boulot ? Est-ce que la VAE, c'est trop cher. On pourrait mettre une mesure sur plein de facteurs. Mais, c'est du temps de travail, des coups de fils manqués. Cela pourrait prendre la forme de quelques questions très simples : Avez-vous fait une VAE depuis ? Si oui pour quel diplôme ? Si non, Elle ne me correspondait pas / Pas trouvé de financement / Ma situation a changé **Responsable d'antenne**

Par ailleurs, certains entretiens qualitatifs ciblés permettraient aux conseillers d'avoir un retour sur les pratiques de certains jurys, et également d'avoir des retours sur la satisfaction des publics quant à la prestation d'entretien conseil. Cette demande peut se comprendre dans la mesure où il est difficile pour eux de n'avoir aucun retour sur leur métier par ceux qui peuvent le mieux l'apprécier, le critiquer. Mais, au dire de certains, cette pratique pourrait comporter des risques, notamment de recueillir des critiques qui ne portent pas directement sur la prestation mais sur la démarche VAE ; appréciations qui pourraient être noircies par les frustrations de certains candidats. Aussi, les résultats d'une telle enquête qualitative par antenne ne pourraient en aucun cas être pris pour une évaluation directe du travail des conseillers.

> La question de l'entrée dans le métier : une question cruciale pour la continuité et la qualité du service

La question de l'entrée dans le métier est complexe dans la mesure où elle conditionne la qualité du service et un certain standard de la prestation. Aussi, une antenne qui ne permettrait pas à un conseiller récent d'échanger avec un conseiller plus ancien mettrait-elle en danger la qualité du service, ou du moins sa continuité dans la mesure où les compétences du conseiller sont faites de beaucoup de savoir-faire implicites qui méritent un apprentissage sous la forme d'une formation sur le temps long.

A ce sujet, les outils collectifs de professionnalisation dont dispose le réseau semblent insuffisants au dire de certains conseillers et responsables d'antenne. Le CV d'une personne ne peut en aucun cas être suffisant dans la mesure où ce métier ne s'exerce que dans ce cadre. Un ancien conseiller dans une structure de bilan de compétence reconverti dans l'entretien conseil en VAE, par exemple, aurait besoin d'une formation pratique et théorique pour adapter sa pratique aux nouveaux enjeux de son métier, aux certifications, à la manipulation du RNCP, au format de l'entretien,...

Aussi, de nombreux outils de formation sont-ils à inventer par le réseau afin de répondre aux besoins de formation des nouveaux. Certains outils, pointés par un responsable d'antennes comme faisant défaut, pourraient répondre à ces besoins :

- les nouveaux conseillers auraient besoin d'une formation de base à leur métier afin d'avoir une prise de poste dans les meilleures conditions ;
- ensuite, il faudrait créer un outil de formation aux techniques de l'entretien conseil ;
- celui-ci devrait être accompagné d'un référentiel d'expertise afin qu'un certain nombre minimal de compétences soient maîtrisées par tous et afin qu'elles puissent être testées.

De tels outils sont nécessaires dans la mesure où les antennes ont un nombre restreint de conseillers et que le départ d'un ou deux conseillers au sein d'une antenne au même moment peut engendrer une baisse durable de la qualité du service de cette antenne. Cependant, avant de se livrer à la création de ces outils, il serait profitable qu'un travail collectif soit produit afin de réfléchir collectivement aux besoins de formation du réseau.

Une antenne explique très clairement son mode de formation au poste, fait d'une formation individuelle théorique par une conseillère expérimentée, suivi d'une période d'observation, puis d'entretiens en supervision. Dans une autre antenne, une conseillère explique n'avoir reçu aucune formation.

On voit que si l'idéal est de disposer à terme d'outils partagés tels qu'une base de connaissances théoriques minimales, un référentiel métier, des tutoriels de recherche documentaire, il faut *a minima* que les antennes spécifient des modes de formation au poste pour leurs nouveaux conseillers.

> Les modes informels de partage des connaissances : des tentatives locales pour palier le manque d'outils à l'échelle du réseau

Dans ce contexte où les outils de partage des connaissances sont jugés insuffisants au niveau du réseau, quelques antennes ont développé des moyens internes et informels de partage, afin de mutualiser les apprentissages entre conseillers. Qu'il s'agisse d'outils de veille sur les nouvelles certifications, de moyens dédiés à la formation des nouveaux conseillers, ou encore d'outils de compilation de référentiels de diplômes relatifs à certains métiers ou à certains niveaux de diplôme, ces outils permettent de mutualiser des connaissances utiles et de perdre moins de temps.

Telle antenne, par exemple, a mis en place en interne une base des masters en Ile de France, et compte faire de même pour les licences professionnelles. Une autre antenne s'assure de la tenue d'entretiens fréquents entre une conseillère ancienne et une toute nouvelle conseillère, afin que cette dernière puisse trouver rapidement réponse à ses questions, qu'elle puisse faire part de ses doutes.

J'ai conçu un Excel des licences pros en IDF. Il date maintenant de 2008. Je dispose également d'une liste des masters. Après, on a pas le descriptif du RNCP. En faisant des copier-coller, j'ai commencé un excel avec des liens qui mènent à la fiche RNCP. **Conseillère**

■ 3.5 Les sessions de formation de l'AIO : un outil de qualité qui doit évoluer avec la clarification de leur fonction

Extrait du CCTP du marché relatif au programme d'entretien conseil en VAE

L'antenne "permettra aux acteurs du réseau AIO partenaires de la Région de bénéficier d'un programme de formation sur la VAE, dispensé par les conseillers VAE mobilisés par les partenaires. L'objectif de ces sessions de formation est que les professionnels de l'AIO informent au mieux le public sur le droit à la VAE et le parcours VAE"

Le dispositif régional prévoit de donner aux antennes la compétence de « former » les acteurs de l'AIO afin que ces derniers puissent informer leurs publics des questions de droit à la VAE et des aspects pratiques de la démarche. Cette formation est assurée par les conseillers des antennes dans le cadre de sessions d'environ trois heures. L'enquête nous a permis d'assister à 5 sessions de formation et de recueillir a posteriori les points de vue d'un échantillon de 16 conseillers de l'AIO qui avaient assisté à une telle session. Nous prendrons donc ici appui sur ce matériau d'enquête afin de rendre compte de ce qu'il s'y dit, de ce qu'il s'y joue : qu'est-ce qu'une session de sensibilisation, et comment s'organise-t-elle ? Quelle est la position d'une telle session par rapport aux formations internes des structures AIO et en particulier les séminaires VAE de Pôle emploi ? Enfin, qui assiste à ces sessions ? Les sessions sont-elles destinées de manière spécifique à certains publics, adaptées à leurs demandes, ou bien suivent-elles un certain standard tout public ?

> Qu'est-ce qu'une session de formation de l'AIO ?

Les sessions de formation à la VAE étaient initialement destinées aux conseillers de l'ANPE et des missions locales. Elles ont été « inventées » dans le cadre de la subvention, avec un statut expérimental. Jugées concluantes, elles ont depuis été intégrées au marché d'information-conseil régional. Nous verrons que tant la question du nombre de sessions à effectuer que celle du nombre minimum de participants pour valider une session posent des problèmes à certaines antennes, qui font part de leur difficulté à atteindre leurs quotas.

L'objectif de ces sessions est double. Il vise en premier lieu à donner aux conseillers AIO une information de base sur la VAE ; information dont nous détaillerons le contenu un peu plus loin. Il recherche également à « installer le réflexe de l'antenne », c'est-à-dire à faire la promotion du dispositif régional afin que les conseillers de l'AIO orientent toute personne qu'ils jugent éligible à la démarche VAE.

Les conseillers qui animent ces sessions semblent satisfaits de le faire. En effet, celles-ci sont pour eux un moyen de diversifier leur activité, de rencontrer des partenaires de la VAE sur le territoire, d'expliquer leur travail, de promouvoir la VAE. Elles sont également l'occasion de rendre compte de sa pratique, de se confronter à des cas concrets rapportés par les conseillers AIO. Bref, elles sont un moment de pédagogie et d'échange.

Plusieurs conseillers ont néanmoins critiqué l'intitulé de ces sessions. Au terme de formations, ces derniers préfèrent le terme de sensibilisation. En effet, ces sessions ne peuvent en aucun cas être considérées comme des formations dans la mesure où elles n'ont lieu qu'une fois et qu'elles visent à acculturer les personnels de l'AIO aux questions de VAE. Elles ne visent en aucun cas à les accompagner dans leurs pratiques, à les aider à informer des publics, mais plutôt à leur présenter la démarche VAE, son histoire et à présenter le réseau des antennes.

Le support de ces sessions et l'organisation de son contenu ont été initialement conçus par la mission régionale, puis repris et réadaptés par les antennes. Si certains conseillers VAE en apprécient la trame, d'autres souhaiteraient que le contenu fasse une plus grande part à des cas concrets, susceptibles d'interpeler plus directement les experts de l'accueil, de l'information et de l'orientation dans leur pratique.

La partie consacrée à l'histoire de la VAE est ambivalente dans ses effets sur l'auditoire. Si elle permet au conseiller VAE d'asseoir sa position d'expert, elle peut perdre certaines personnes venues chercher des réponses à des questions pratiques : Que dois-je dire à une personne qui veut valider un BTS d'assistante manager ? Comment je vérifie qu'elle est bien éligible au dispositif ? Dois-je l'orienter vers une antenne, ou ai-je le moyen de l'orienter moi-même vers un certificateur, de me faire une idée de ses chances de succès, de l'avertir des risques de validation partielle ? Néanmoins, cette partie historique a une certaine fonction dans la mesure où elle semble créer un sentiment d'appartenance aux conseillers qui découvrent qu'ils appartiennent eux aussi à cette grande histoire de la formation.

Un autre aspect important de ces sessions concerne le vocabulaire employé par les conseillers. Les exposés nous ont semblé précis, mais ils recourent parfois à un vocabulaire d'expert qui peut parfois mettre une certaine distance avec l'auditoire et renforcer le sentiment de complexité d'un dispositif qui l'est sans doute déjà assez. Aussi, il s'agirait de réfléchir à l'emploi d'un vocabulaire plus vulgarisé afin de gommer certaines nuances utiles pour le professionnel de la VAE, mais moins utiles à un conseiller Pôle emploi, qui ne fera pas dans sa pratique de distinction entre les mots « diplôme » et « certification » par exemple.

Le plan des sessions est comparable en termes de contenu d'un conseiller à l'autre, l'ordre des items peut varier. Il présente souvent la VAE en premier, son histoire, le droit, les procédures, les diplômes, le parcours du candidat, puis se conclut par une présentation du dispositif régional d'information et de conseil, sauf dans une antenne qui commence par ce point.

Certains conseillers introduisent toutefois des innovations dans l'animation même de la session. Telle conseillère par exemple, questionnera l'auditoire sur les cas récents de VAE qu'ils ont eu à instruire, et raisonnera ces cas en temps réel. Tel autre conseiller, présentera à l'auditoire les livrets de recevabilité et les livrets 2 de certains certificateurs, afin qu'ils se fassent une idée de ce que les futures candidats traverseront. Ceci nous amène à penser qu'il sera nécessaire que ces sessions fassent assez fréquemment l'objet d'un échange de pratique, afin que les modalités les plus adaptées soient diffusées de façon large au réseau.

Enfin, deux objectifs implicites nous sont apparus en assistant à des sessions. Le premier est celui de promotion de la VAE, destiné à encourager les conseillers de l'AIO à utiliser plus fréquemment cet outil dans leur travail. Les conseillers sont en effet, comme nous l'avons déjà signalé, des militants de la VAE et leurs discours, bien que mesuré, est souvent l'occasion de vanter l'aspect égalitaire de la VAE, de souligner l'intérêt de ce nouveau droit individuel, de certifier que l'on obtient le même diplôme que par la formation,...

Le second objectif est celui de promouvoir le rôle des antennes, et notamment de démontrer que le conseil en VAE requiert une réelle expertise qui n'est pas accessible à tout le monde. On peut d'ailleurs se demander si la complexité de quelques exposés n'est pas parfois voulue pour renforcer ce sentiment de complexité, et donc construire in vivo le réflexe antenne parmi les conseillers AIO de l'auditoire.

> L'articulation avec les séminaires VAE à Pôle emploi

L'articulation des sessions de formation des personnels de l'AIO avec les séminaires internes à Pôle emploi ne paraît pas être tout à fait pensée aujourd'hui, mais semble être en voie de clarification. En effet, ces séminaires VAE, dédiés aux référents VAE des Pôles Emploi, proposaient un contenu assez proche, du moins dans leur première partie, de ce qui était proposé par les antennes lors des sessions de sensibilisation. Une des deux journées présentait de façon générale la VAE, la démarche, les aides financières avec une information descendante, donnée sous la forme de cours magistral.

Pôle emploi souhaite réformer ces séminaires, pour en faire un outil pédagogique plus pratique, et remplacer le cours magistral actuel par de l'échange de pratique, de l'étude de cas.

Un autre changement de taille, et qui aura sans doute des répercussions sur le cahier des charges des antennes, se prépare. Pôle emploi désire en effet rendre obligatoire les sessions de sensibilisation AIO des antennes à tout conseiller désirant devenir référent. La session prendra ainsi la place de la formation de base généraliste des anciens séminaires, et précèdera le séminaire interne, d'avantage axé sur la pratique, sur l'étude de cas, et sur la confrontation avec les certificateurs.

> La délicate question du public des sessions : comment adapter les sessions à des besoins de formation différenciés ?

Un des points problématiques de ces sessions pour les antennes est de trouver des personnels de l'AIO susceptibles de participer aux sessions. Après beaucoup d'efforts, certaines antennes constatent ne pas réussir à recruter beaucoup de monde, et se voient donc parfois obligées d'annuler une session (si le nombre de participants est inférieur à 5) ou se voient dans l'obligation de donner la formation en sachant qu'elle ne sera pas payée (par exemple quand des personnes inscrites ne s'y rendent pas).

Si certaines antennes semblent avoir un peu renoncé à se préoccuper de cette partie du marché, réunissant des sessions lorsqu'assez de personnes se sont inscrites par elles-mêmes sur le site du CARIF, d'autres passent beaucoup de temps à faire de la prospection parmi les partenaires AIO du territoire. Ceci a induit une forme de recherche effrénée de remplissage, qui peut dans certains cas nuire au contenu parce que celui-ci est devenu une priorité seconde.

Certains conseillers sont ainsi passés experts dans la recherche de « clients potentiels ». L'un deux par exemple, a référencé tous les centres de bilan de compétence du fondecif, une autre antenne a sollicité tous les prestataires d'accompagnement de Pôle emploi. Un autre, a choisi de former tous les CIO du département, en comptant sur la diffusion interne de publicité.

Dans le cas de prestataires du service public de l'emploi (CIBC, accompagnement, reclassement...), la cible ouverte est complexe car ces entreprises sont souvent multicartes dans le champ emploi/formation et peuvent aussi se trouver « intéressées » à la VAE en particulier dans le cadre de l'accompagnement. Il faut s'interroger si une limite doit être mise

ou si la Région doit avoir une conception large de ses cibles, prenant acte de la privatisation croissante des métiers du SPE.

Cet enjeu de « retape » a d'une certaine manière masqué la question de l'utilité de ces sessions, et notamment la perspective d'une session différenciée en fonction des catégories d'AIO y participant. En effet, ces sessions rassemblent des personnels pour qui l'enjeu de VAE n'est pas le même (cf. infra partie II). Pour certains, dont les missions locales, les associations ou missions d'insertion RSA, la VAE ne fait pas partie de leur préconisation ou alors à la marge : l'enjeu de ces sessions est uniquement de s'acculturer au dispositif et à sa démarche. Pour d'autres et particulièrement pour Pôle emploi, l'enjeu est bien plus pratique. Il s'agit de savoir dans quel cas orienter une personne vers une antenne, de connaître les quelques éléments de contenu nécessaires à l'information des publics, et enfin d'appréhender mieux le contexte dans lequel ils seront amenés à prescrire et à remplir des chèquiers VAE.

Aussi, l'idée d'une formation standard n'est-elle pas nécessairement la mieux adaptée à la situation. Ceci peut être appréhendé par la tenue des échanges lors des sessions et par la manière dont le contenu est évalué respectivement par les Pôle emploi et par les autres AIO.

Pour les conseillers non Pôle emploi, les sessions sont jugées systématiquement satisfaisantes dans la mesure où leurs besoins ne sont ni identifiés ni précis. Certains s'y rendent d'ailleurs parfois pour s'interroger sur les potentialités de VAE pour les personnels de leur structure, ou bien pour se renseigner pour le compte d'un proche désirant faire une VAE, voire pour eux-mêmes.

Les conseillers de Pôle emploi ont quant à eux une posture différente. Ce qu'ils retirent de ces sessions est fait de quelques principes de base de la VAE, et l'instauration d'un réflexe destiné à recourir systématiquement aux antennes. La démarche de VAE est jugée complexe, onéreuse, et ils ne sortent pas des sessions en désirant faire plus de préconisations de VAE. Les sessions ne changent ainsi pas fondamentalement leur pratique. Ils se rendent bien compte qu'il ne s'agit pas d'une formation leur permettant d'orienter par eux-mêmes leurs publics directement vers un certificateur adéquat.

4. Regards sur la politique régionale : la formulation de pistes d'amélioration

Nous avons jusqu'ici cherché à restituer le fonctionnement du réseau des antennes et sa valeur ajoutée, en soulevant quelques questions importantes de contexte qui interrogent le rôle et la place bien comprise du réseau. S'il se distingue par la production d'un service de qualité, fondé sur une expertise avérée et répondant à un besoin réel de conseil, au sein d'un univers d'acteurs de l'emploi et de la formation plus soumis à une gestion du résultat, au traitement de masse et aux impasses du marché de l'emploi, le réseau peut cependant améliorer encore son service, en cherchant à mieux situer son action et à développer tous les outils de sa professionnalisation.

La forme de la commande régionale est déterminante pour permettre ces améliorations et nous y revenons en détail dans cette partie en proposant quelques recommandations.

■ Récapitulatif des recommandations en vue de l'amélioration du dispositif régional

n° 1 : Construire un débat sur la question de la place de l'arbitrage VAE/formation dans l'entretien conseil

Notre recommandation est de construire le débat sur la nécessité ou non, de systématiser un conseil qui arbitrerait plus systématiquement l'opportunité/risque de la VAE et de la formation. Ce débat pourrait induire un repositionnement et des pratiques de Pôle emploi et des pratiques des antennes.

n° 2 : Etablir une référence de pratique pour l'information-orientation confiée aux assistantes

Les règles d'instruction de la demande et la possibilité d'orienter à ce stade vers un certificateur sont des règles qui doivent être explicitées. Elles sont partageables avec Pôle emploi. Une discussion devant s'engager au niveau régional pour discuter de leur possible mise en œuvre au sein de Pôle emploi. Dans les deux cas : assistantes et Pôle emploi, un dispositif de formation ad hoc est à concevoir.

n° 3 : Développer un outil d'auto-orientation en ligne à destination des candidats à la VAE.

n° 4 : Distinguer trois catégories de sessions AIO et organiser un contenu de formation et des modalités de prospection adaptés à chacune : session AIO hors Pôle emploi, session Pôle emploi et session conseillers en bilan de compétences.

n° 5 : Mettre en place une pratique harmonisée de gestion des confirmations de RDV et annuler les RDV non confirmés.

n° 6 : Maintenir le rythme et le principe des sessions de professionnalisations mensuelles axées sur la rencontre avec les certificateurs.

n° 7 : Faire spécifier aux antennes leurs modalités de formation au poste de conseiller VAE dans les cas où les personnes recrutées exercent cette fonction pour la première fois.

n° 8 : Ajouter du temps de professionnalisation dans le marché à consommer sous forme de projets partagés sous la responsabilité de l'animation régionale du réseau.

■ 4.1 Préciser la doctrine sur le conseil en VAE : son contenu et sa cible prioritaire

La force du réseau d'Infoconseil en VAE régional réside dans la pertinence et la qualité des entretiens conseil et la relative norme du service délivré par des antennes pourtant différentes. Le service est délivré sous un label unique, régulièrement mis en avant pas les antennes sans confusion avec leur identité propre de structure. De ce point de vu, les attendus du marché (article 8) qui demande aux antennes de "faire clairement apparaître la contribution régionale pour toutes les actions liées à l'objet " paraissent pleinement respectés. Quant au contenu, si les compétences des conseillers peuvent varier, principalement en fonction de l'expérience, elles reposent sur un socle commun de connaissances régulièrement entretenues par le biais des séances communes organisées par la mission d'animation régionale.

Les bénéficiaires semblent majoritairement satisfaits de la prestation, voire très satisfaits : l'entretien conseil est un lieu où l'on parle exclusivement de leur projet, de façon attentive et approfondie, ils y comprennent les enjeux de la VAE comme l'essentiel des modalités pratiques de sa mise en œuvre et le mode opératoire pour lancer concrètement la démarche. Ils sont armés pour prendre une décision autonome d'engager ou non une VAE et sur le titre de leur choix.

Le réseau ainsi conçu par la Région est une bonne réponse à un besoin de conseil qui repose sur une expertise poussée appliquée à des publics rares. Cette expertise paraît peu compatible avec une activité d'AIO fondue dans le suivi et l'accompagnement vers l'emploi de publics très minoritairement concernés par la VAE. Notre étude conclut d'abord à la validation de l'économie générale du réseau : un petit nombre de lieux d'expertise où sont délivrés des conseils personnalisés.

Sans remettre en cause, ni la forme du réseau, ni le socle de compétences sur lequel il se fonde, ni l'approche de l'entretien, deux questions nous semblent cependant devoir être mieux instruites, du point de vue de la doctrine d'action du réseau.

La première concerne **l'arbitrage formation / VAE**. Il nous paraît que cette question n'est véritablement examinée en entretien conseil en VAE que dans les cas où la mise en œuvre de la VAE se révèle impossible ou hautement improbable. La Région doit choisir son interprétation du texte la Loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales qui en son article 8 modifie ainsi l'article Article L214-12 du code de l'éducation :

La région définit et met en œuvre la politique régionale d'apprentissage et de formation professionnelle des jeunes et des adultes à la recherche d'un emploi ou d'une nouvelle orientation professionnelle.

Elle organise sur son territoire le réseau des centres et points d'information et de conseil sur la validation des acquis de l'expérience et contribue à assurer l'assistance aux candidats à la validation des acquis de l'expérience.

Elle peut dans une première optique interpréter le paragraphe relatif à la VAE comme relativement autonome et sans lien direct avec la politique de formation ou au contraire lier les deux et considérer la VAE comme une alternative à la formation et méritant d'être pensée comme telle en particulier au moment de l'orientation et du conseil. D'après nos observations, tout se passe en entretien conseil dans la première optique. Le conseil en VAE est un conseil en faisabilité, mais relativement peu un conseil en opportunité au regard de la possibilité alternative d'une formation. Cette question est cependant cruciale pour les demandeurs d'emploi. D'autant que Pôle emploi semble être le lieu d'une prescription qui privilégie plutôt la formation comme modalité d'accès à la certification.

RECOMMANDATION N° 9

Notre recommandation est de construire le débat sur la nécessité ou non, de systématiser un conseil qui arbitrerait plus systématiquement l'opportunité/risque de la VAE et de la formation. Ce débat pourrait induire un repositionnement et des pratiques de Pôle emploi et des pratiques des antennes.

Le deuxième point de doctrine, dont nous avons vu qu'il posait une question de pratique à la fois interne aux antennes (le filtre souhaité et confié aux assistantes) et externe (articulation avec les AIO et principalement Pôle emploi) est la question de la **frontière entre l'information et le conseil**. Le marché fait de cette question un implicite, les pratiques de Pôle emploi sont très variables d'un territoire ou d'un conseiller à l'autre. En simplifiant à l'extrême, la question qui se pose à la Région est de savoir si l'entretien conseil est un droit qui doit être également accessible à tous les candidats putatifs à la VAE ou s'il doit être prioritairement réservé à certains candidats en raison de la complexité relative de leur situation ou de leur demande.

Si les acteurs de l'AIO hors Pôle emploi sont relativement ignorants de la VAE et sont appelés à le rester parce que leurs publics courants sont peu en situation d'envisager une VAE, il faut d'abord penser à leur adresser la communication sur l'existence des antennes pour installer le réflexe du recours à l'antenne. La question de la frontière externe sur l'information et le conseil ne se pose véritablement qu'avec Pôle emploi.

RECOMMANDATION N° 10

Notre recommandation est d'établir une référence de pratique pour l'information-orientation confiée aux assistantes. Les règles d'instruction de la demande et la possibilité d'orienter à ce stade vers un certificateur sont des règles qui doivent être explicitées. Elles sont partageables avec Pôle emploi. Une discussion devant s'engager au niveau régional pour discuter de leur possible mise en œuvre au sein de Pôle emploi. Dans les deux cas : assistantes et Pôle emploi, un dispositif de formation ad hoc est à concevoir.

Au sein du réseau des antennes, l'accueil téléphonique qui sera chargé de ce premier niveau d'information et d'orientation, pourrait être centralisé. Cette solution aurait pour intérêt de « neutraliser » ce premier niveau de service et d'éviter que le filtrage des assistantes ne soit soumis aux impératifs de régulation de la charge ou de l'atteinte des objectifs de l'antenne. Elle permettrait sans doute d'abaisser le coût total de la prestation d'assistante, en assurant une continuité du service et une expertise plus développée, mais elle ne nous paraît pas respectueuse des choix d'organisation des antennes dans la gestion des rendez-vous. On pourrait certes envisager que la prise de RDV demeure à la charge des antennes, mais en ce cas, le métier des assistantes en antenne perd de sa substance. Cette position conservatrice est aussi en partie guidée par le souci de ne pas faire subir outre mesure aux antennes des aléas de commande.

Enfin, l'explicitation du système expert qui détermine ce qui relève de l'information et ce qui relève du conseil est intimement liée à la question de l'autodiagnostic. Les questions clé de la personne chargée de l'information sont aussi les questions clés qui peuvent outiller l'orientation autonome d'un candidat. Il nous semble que le projet de développement d'un outil d'auto-diagnostic, outre qu'il anticipe l'idée de PIC virtuels, est aussi l'occasion de réaliser un travail de synthèse des informations relatives à la VAE et des démarches d'instruction de la fonction de conseil.

RECOMMANDATION N° 11

Développer un outil d'auto-orientation en ligne à destination des candidats à la VAE.

Les conseillers et responsables d'antennes énoncent le souhait de participer à des salons et forums comme ils ont pu le faire du temps de la subvention. Ces démarches peuvent être une occasion de contacts avec des candidats mais aussi avec des employeurs et d'autres acteurs de l'emploi formation.

Mais, la Région conçoit son programme de conseil comme s'adressant spécifiquement aux candidats et non aux employeurs. Cette frontière stricte n'est pas forcément comprise par les antennes. Toutefois il ne nous paraît pas opportun d'envisager un élargissement du rôle des antennes sur ce « marché » des entreprises pour ce seul besoin de diversifier l'activité des conseillers et il n'entraîne pas dans le périmètre de nos investigations d'évaluer ce que sont les besoins des entreprises.

La question plus générale de doctrine qui reste en suspens est celle de la promotion de la VAE. La Région doit statuer sur l'intérêt de promouvoir la VAE : auprès de quelles cibles, avec quelles précautions, et avec quelle capacité à répondre à une demande plus importante de conseil ?

■ 4.2 Mieux cibler le dispositif des sessions AIO

Indépendamment des questions de volumétrie, et en amont de celles-ci il nous paraît qu'il faut revoir le dispositif des sessions AIO en cherchant à mieux décrire leurs cibles et donc leur contenu.

Il nous paraît y avoir trois publics :

- Un public qui est exposé très exceptionnellement à la question de la VAE pour les personnes qu'il accompagne et qui mérite d'être informé du cadre de la VAE pour peut-être l'envisager davantage comme une possibilité pour certaines personnes, mais sans viser à orienter ni conseiller ces personnes. Le contenu actuel des sessions AIO pour ces conseillers est relativement adapté. Il mérite peut-être une amélioration dans les modalités pédagogiques qui pourraient laisser plus de place à des exemples concrets. En tout état de cause, la session AIO a pour objectif opérationnel d'installer le réflexe de l'orientation vers l'antenne. Ce public est celui des AIO hors Pôle emploi.
- Les conseillers en Bilan de compétences nous paraissent une cible à part : ont-ils dans les phases de construction du plan d'action du projet à faire l'évaluation de l'opportunité de la VAE ? comment arbitrent-ils entre formation et VAE ? Doivent-ils maîtriser le conseil en VAE ou pas ? Nous n'avons pas la réponse à ces questions mais il nous paraît qu'ils doivent avoir un niveau de besoin spécifique dès lors qu'ils se trouvent avoir examiné au cours du bilan nombre des dimensions de l'entretien conseil.

Les conseillers Pôle emploi ne sont, pas quotidiennement, mais sans doute régulièrement sollicités sur des questions de VAE. Au total, on voit que les demandeurs d'emploi doivent envisager la VAE en tenant compte d'un grand nombre de paramètres et que la responsabilité collective du bon conseil les concernant est particulièrement délicate. Pour cette raison déjà, il nous semble qu'un discours spécifique doit être élaboré sur la question de la VAE quand on est demandeur d'emploi. Par ailleurs, il faut, comme nous l'avons évoqué ci-avant, que la session à destination des conseillers Pôle emploi contienne les éléments de doctrine établis conjointement relatifs à l'information et l'orientation de premier niveau.

L'hypothèse a pu être évoquée de sortir les sessions AIO du marché. Il nous semble que cela n'est pas souhaitable pour trois raisons :

1. l'organisation des sessions constitue une rupture dans un quotidien routinier en termes de rythmes,
2. elles sont l'occasion de rencontrer les services qui adressent aux antennes et les conseillers AIO interrogés disent apprécier d'avoir là une occasion concrète de mesurer l'expertise des personnes à qui ils vont éventuellement adresser des candidats,
3. enfin, les conseillers nous paraissent les personnes les plus expertes pour faire ces formations qui mériteraient de se dérouler sur des supports qui laissent plus de place à l'expression de cette expertise à travers une pédagogie plus axée sur l'exemple.

RECOMMANDATION N° 12

Distinguer trois catégories de sessions AIO et organiser un contenu de formation et des modalités de prospection adaptés à chacune : session AIO hors Pôle emploi, session Pôle emploi et session conseillers en bilan de compétences.

Le contenu des sessions Pôle emploi est entièrement conditionné à l'explicitation d'une doctrine par Pôle emploi quant à son rôle dans l'information et la formation. Jusqu'où un conseiller non référent peut-il faire une orientation ? Son rôle est-il uniquement d'envoyer en entretien conseil, quitte à considérer que l'orientation des cas simples pourra se faire par des assistantes expertes ?

Les référents, s'ils demeurent, constituent une cible à part mais le contenu des ateliers VAE qu'ils animent doit également être clarifié dans son articulation avec l'entretien conseil.

■ 4.3 Les paramètres du marché

> Les effets du passage en marché

Les antennes ont diversement interprété le cahier des charges du marché et, pour celles qui étaient déjà sur l'activité d'information conseil avant le passage en marché, ont diversement fait évoluer leur mode de fonctionnement selon leur interprétation de la norme posée par le marché.

De façon générale, le passage en marché est critiqué pour avoir appauvri l'activité des antennes. Le cadre de la commande est décomposé en unités d'œuvres très limitatives : entretiens conseils, sessions AIO ; il a conduit les antennes à abandonner un certain nombre d'activités annexes de promotion et d'échange sur la VAE. La participation à des salons et forums a en particulier été abandonnée par presque toutes les antennes, seules les antennes qui ont un autre rôle institutionnel et qui sont amenées à avoir une représentation au titre de ces autres fonctions (CAVA, CCIP) continuent de faire d'une certaine manière de la promotion de la VAE.

Cet appauvrissement a un effet direct sur le quotidien du métier qui est du coup soumis à un rythme routinier et cadencé, mais il coupe aussi définitivement du monde des employeurs et recruteurs.

L'autre point de critique procède d'avantage d'une incompréhension des spécifications du marché. Alors que la Région a souhaité explicité son mode d'estimation du coût complet d'un entretien conseil en décomposant un temps plein conseiller en types de tâches incluant les fonctions support, les antennes ont vu dans cette indication une contrainte d'organisation. Cette décomposition est indiquée comme prévisionnelle et n'a pas vocation à s'imposer ni à être contrôlée. Elle est d'ailleurs relativement lâche dans la mesure où elle prévoit 27,5% de temps de travail consacré à des tâches annexes.

Toutes les antennes ont répondu sur le modèle de cette décomposition du temps de travail. Or la Région achète des unités d'œuvre et il appartient effectivement à chaque antenne de choisir son mode d'organisation pour les produire. La Région n'a d'ailleurs jamais envisagé de contrôler cette répartition du temps réel. L'ambiguïté de cette spécification peut facilement être levée en spécifiant le caractère indicatif de cette décomposition du temps.

Dans certaines antennes, le rapport comptable au marché est très net, il semble moins prégnant dans d'autres. Certaines antennes se présentent comme très soucieuses de piloter l'activité par les chiffres d'objectifs alors que d'autres se déclarent relativement sereines par rapport à ces objectifs.

Le marché ne change pas grand-chose, sinon les contraintes administratives en plus. **Responsable d'antenne**

Les choix d'organisation sont de fait très variés puisque par exemple, le rythme des programmations d'entretien varie de 4 à 6 par jour selon les antennes.

> Le dimensionnement du marché

Le marché a été dimensionné à partir de données de population active par département. Cette approche normative a deux limites. La première concerne la prise en compte du volume de demandeurs d'emploi en actant de ce qu'ils sont davantage candidats à la VAE que l'ensemble des actifs. La deuxième concerne la zone de chalandise des antennes qui n'est pas exactement égale au département comme nous l'avons vu.

Nous avons cherché à prendre en compte la part de demandeurs d'emploi en restant sur un objectif global de 10500 entretiens sur l'ensemble de l'Île de France. En partant des données constatées de population actives du recensement 2007 et en faisant deux scénarios : un scénario dans lequel les demandeurs d'emploi représente 25% des entretiens conseils en VAE (part qu'ils représentaient dans les candidats recevables en 2007) et un scénario à 45% qui est l'ordre de grandeur de leur poids constaté dans la demande actuelle d'entretiens.

POPULATION PAR DEPARTEMENT									
Au 1er janvier 2007									
	Paris	Seine-et-Marne	Yvelines	Essonne	Hauts-de-Seine	Seine-Saint-Denis	Val-de-Marne	Val-d'Oise	Ile-de-France
Actifs	1 207 921	655 798	698 088	602 204	809 368	736 329	664 928	583 008	5 957 644
Actifs ayant un emploi	1 074 818	596 015	640 294	550 115	730 519	616 956	592 113	517 655	5 318 485
Chômeurs	133 103	59 782	57 795	52 089	78 849	119 373	72 815	65 353	639 159
Inactifs	985 110	633 713	705 861	599 791	735 042	766 012	637 960	577 711	5 641 200
Total	2 193 031	1 289 510	1 403 949	1 201 995	1 544 410	1 502 342	1 302 888	1 160 719	11 598 844

Source : Insee, Recensement de la population 2007 (exploitation principale).

Objectif avec une hypothèse de 25% de chômeurs et 75% d'actifs en emploi									
actifs en emploi	1591	883	948	815	1082	914	877	766	7875
chomeurs	547	246	237	214	324	490	299	268	2625
Total Objectif hypothèse 1	2138	1128	1185	1028	1405	1404	1176	1035	10500
Objectifs marchés 209-2011	2154	1124	1248	1081	1386	1291	1176	1040	10500
Ecart nouveaux objectifs / anciens	-16	4	-63	-53	19	113	0	-5	0

Objectif avec une hypothèse de 45% de chômeurs et 75% d'actifs en emploi									
actifs en emploi	1167	647	695	597	793	670	643	562	5775
chomeurs	984	442	427	385	583	882	538	483	4725
Total Objectif hypothèse 1	2151	1089	1123	982	1376	1552	1181	1045	10500
Objectifs marchés 209-2011	2154	1124	1248	1081	1386	1291	1176	1040	10500
Ecart nouveaux objectifs / anciens	-3	-35	-125	-99	-10	261	5	5	0

On constate que cette prise en compte de la part des demandeurs d'emploi conduit à réévaluer principalement les enveloppes objectifs du 77 et du 78 (à la baisse), et du 93 à la hausse.

Cependant, c'est faire ici une hypothèse forte que le taux de demande d'entretien conseil est uniforme par département (avec une valeur pour les actifs en emploi et une autre pour les demandeurs d'emploi). Or les volumes d'entretiens réalisés font apparaître des taux de pénétration très différents d'un département à l'autre, y compris pour des départements ayant des taux de chômage proches :

Département de résidence	Population active	Nombre d'Entretiens conseil*	Ratio EC/ Pop active Taux pour 10000
75	1207921	537	4,4
77	655798	532	8,1
78	698088	680	9,7
91	602204	618	10,3
92	809368	719	8,9
93	736329	671	9,1
94	664928	512	7,7
95	583008	438	7,5
Total IDF	5957644	4707	7,9

*Total février – juillet 2010 des résidents du département ;

l'entretien pouvant avoir lieu dans une antenne d'un autre département

Ainsi, le taux d'accès à l'entretien conseil est le plus faible pour les parisiens et le plus haut pour le 78 et surtout le 91. Il est assez haut pour le 93 alors que l'objectif de ce département paraît sous-estimé.

Au total, il est très délicat de départir dans les résultats observés, ce qui procède d'effets de demande réelle, d'effets de contingentement liés à ce que les antennes pilotent leur activité

pour atteindre leur objectif. Qui plus est, quand elles le font c'est sans tenir compte de l'origine des personnes accueillies : ainsi l'antenne de Paris s'approche de ses objectifs d'entretiens conseils et pourtant, n'accueille que pour moitié des parisiens.

L'idéal serait de s'affranchir des effets malthusiens des objectifs et de s'assurer par une bonne spécification de la cible du conseil que les antennes ne soient pas tentées de faire du chiffre.

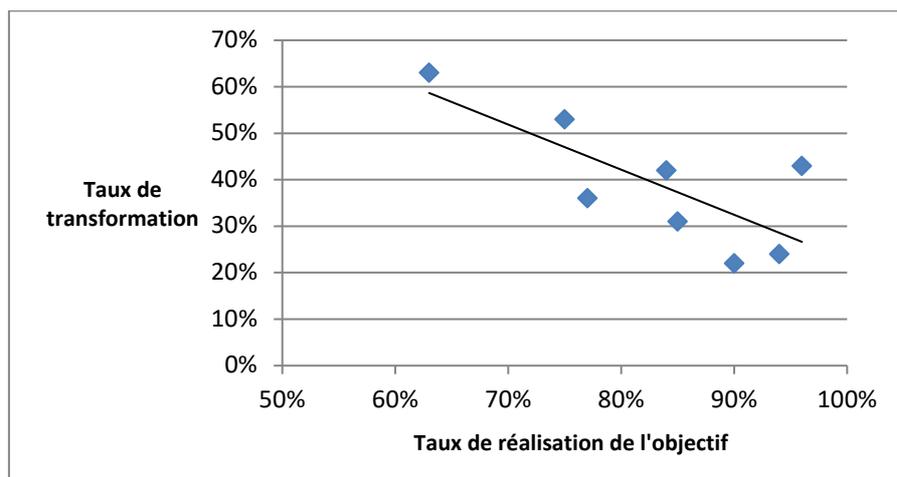
Il est ainsi difficile de faire une recommandation sur une réévaluation des objectifs par antenne. Le système de fonctionnement actuel ne permet d'observer sans filtre ce qu'est le niveau naturel de la demande. Plusieurs paramètres viennent « filtrer » le niveau spontané de la demande :

- La visibilité de l'antenne auprès des AIO et la propension de Pôle emploi à orienter vers l'antenne du département ;
- Le taux de transformation en entretiens de l'antenne qui résulte :
 - o de l'information-orientation réalisée par l'assistante
 - o du taux d'absentéisme ;
- L'attractivité géographique des antennes avec une spécificité manifeste de Paris et dans une moindre mesure de Nanterre, considérant que la situation du 95 est davantage liée à une mauvaise qualité de l'accueil sur une partie de 2010.

En outre, l'hypothèse d'un taux de recours à la VAE uniforme pour les actifs, ou les salariés en emploi et les demandeurs d'emploi de façon séparée mériterait d'être affinée, peut-être par qualification de la population active. Ainsi est-ce que le faible taux d'accès des parisiens à l'entretien conseil vient d'un niveau de qualification supérieur en moyenne ou d'un effet de troncature sur l'antenne parisienne : elle est sélective au moment de l'accueil téléphonique or elle reçoit les sollicitations de bon nombre de non parisiens. Est-ce que cela conduit à faire moins d'entretiens avec des parisiens ?

Par exemple, on observe avec l'antenne du 91 une certaine élasticité de la demande d'entretiens conseils : l'antenne atteint ses objectifs, est dans un territoire relativement séparé (les résidents du département vont dans cette antenne et les entretiens de l'antenne concernent des résidents), mais offre en proportion le plus haut taux d'entretiens conseil dans un département par rapport aux autres départements de la région. C'est l'antenne qui a le plus haut taux en proportion de demandeurs d'emploi. Il est donc vraisemblable que ces scores soient le fait d'un très bon travail auprès des Pôle emploi.

Des données sur le taux de transformation en entretien des appels entrants figuraient dans le cahier des charges de l'étude :



Elles concernent 2009. Il apparaît sur ce graphique une corrélation positive entre le taux d'atteinte de l'objectif et le taux de transformation. Cela signifie que les antennes qui sont proches d'atteindre leur objectif proposent de manière sélective un entretien conseil alors que celles qui en sont plus éloignées proposent plus systématiquement un entretien. La question est alors de savoir ce qui est pour le bien de la personne : un entretien indispensable qui n'a pas eu lieu faute de capacité d'accueil ou un entretien inutile qui a eu lieu pour faire du chiffre.

A priori, la nature des établissements en charge des antennes et la teneur des entretiens que nous avons eus, ne laissent pas du tout penser que la gestion statistique est une gestion qui conduise les acteurs à délibérément dévoyer le dispositif. Mais il ne faut pas négliger les effets structurels qui pèsent sur les habitudes de régulation « inconscientes » des antennes et qui conduisent à réguler la demande en fonction des capacités.

La dernière contrainte d'importance, qui conduit à la prudence dans la volonté de réévaluer les objectifs est la contrainte budgétaire. La Région ne peut fonctionner à guichet ouvert et elle est dans un système nécessairement rationné. La question se pose en termes d'allocation et la seule orientation possible est celle d'un surplus de capacité à Paris.

> Gestion de l'absentéisme : faut-il durcir la règle de confirmation des RDV ?

La gestion de l'absentéisme n'est pas du ressort de la Région et est de la responsabilité pleine et entière des antennes qui ont à trouver les moyens de leur productivité. Ce qui est certain, c'est que l'absentéisme peut être plus ou moins bien géré en fonction de la qualité des relances en particulier et de la capacité à « boucher » les trous qui viendraient à apparaître dans l'agenda.

En l'état, l'absentéisme est un des facteurs de non atteinte des objectifs : les équipes sont dimensionnées pour satisfaire l'objectif avec un rythme d'entretiens qui n'intègre pas toujours le facteur d'absentéisme.

Or aucune antenne n'a envisagé de sanctionner les personnes qui ne confirment pas en annulant le RDV non confirmé et en réattribuant le créneau horaire. Or les défections non anticipées constituent nécessairement une véritable perte de temps. Dans des contextes où en particulier il y a un temps d'attente long, il nous semble possible d'envisager de durcir la confirmation en prévenant que les rendez-vous non confirmés sont annulés.

De façon générale, l'échange de pratiques est absolument nécessaire pour partager les bonnes pratiques en la matière. Mais nous préconisons une norme de rigueur qui a pour contrepartie un travail de suivi important par les assistantes pour que les antennes ne soient pas pénalisées par les défaillances des personnes.

RECOMMANDATION N° 13

Mettre en place une pratique harmonisée de gestion des confirmations de RDV et annuler les RDV non confirmés.

> Dimensionnement des sessions d'AIO

Les objectifs du précédent marché n'ont pu être atteints par les antennes, malgré une réévaluation à la baisse des effectifs requis par session. Les tourmentes de Pôle emploi sont l'argument le plus généralement avancé. Cependant on peut également constater que les objectifs étaient particulièrement élevés.

Si l'on s'en réfère à l'étude d'Opus 3 "Etat des lieux de l'offre de service AIO en IDF et propositions en vue d'une meilleure coordination régionale", on dispose de quelques données clés pour raisonner ce dimensionnement. Opus 3 recense ainsi :

819 structures d'AIO toutes catégories confondues, avec un effectif moyen de 11 ETP et une part de conseiller qui représentent 69% de l'effectif. On peut donc estimer à 6200 environ le nombre de conseillers de l'AIO en Ile de France. Même si le turn over est fort dans la région, on ne peut tabler comme le faisait le marché sur un objectif global de 4200 personnes par an assistant à une formation AIO.

Le dimensionnement des sessions d'AIO passe d'abord par une négociation avec Pôle emploi et peut-être une inscription au PRDC de ces sessions pour qu'il y ait une incitation des Pôles à y envoyer leurs conseillers. En tout état de cause, il y a une dépendance forte, plus encore si les sessions sont séparées à la demande effective de Pôle emploi dont on ne peut raisonnablement rendre les antennes responsables.

Le dimensionnement des sessions de CIBC est conditionné à une clarification des enjeux autour de cette cible.

Enfin, le dimensionnement des sessions destinées aux AIO hors Pôle emploi est très lié à la bonne estimation des cibles potentielles avec la confirmation par nos entretiens téléphoniques que ces cibles sont intéressées mais de façon assez secondaire, donc on ne peut tabler sur une couverture très importante. Si les données d'Opus 3 sont exhaustives, on serait hors Pôle emploi sur un effectif de l'ordre d'un peu moins de 5000 conseillers en activité. Une cible annuelle de 10% de personnes formées paraît une ambition raisonnable compte tenu du niveau de besoin ressenti par ces cibles.

Le principe pourrait en être de tenir les sessions coûte que coûte avec un objectif d'effectif à respecter en moyenne et non par session à raison d'au moins 6 sessions par an et par antenne.

> Développement des moyens de la professionnalisation : maintenir les sessions de formation et améliorer les outils de partage des connaissances

La professionnalisation à travers les sessions de formation constitue comme une forme d'anomalie dans le principe de la commande d'unité d'œuvres. Il s'agit en réalité de temps consacré au développement des compétences des conseillers qui produisent le service acheté. Cependant, il paraît évident qu'il faut maintenir cette contrainte qui est vécue comme un véritable atout par le réseau et qui est comme la clé de voute du développement des compétences partagées.

RECOMMANDATION N° 14

Maintenir le rythme et le principe des sessions de professionnalisations mensuelles axées sur la rencontre avec les certificateurs.

Il faut toutefois pour que cela ait du sens, garantir que les conseillers aient tous un niveau de base en adéquation avec la fonction. Compte tenu de la rareté des conseillers en VAE, il est absurde de faire de l'expérience en VAE une exigence. En contrepartie, il faut que les antennes donnent des garanties quant à la formation au poste de leurs conseillers. Le cahier des charges doit de façon non normative, amener les antennes à spécifier les critères de recrutement et la formation au poste prévue. Il reviendra à la Région de contrôler l'effectivité de cette formation interne.

RECOMMANDATION N° 15

Faire spécifier aux antennes leurs modalités de formation au poste de conseiller VAE dans les cas où les personnes recrutées exercent cette fonction pour la première fois.

Enfin, il nous semble que les outils de connaissances partagées mériteraient d'être développés. Il faut que la contribution des antennes soit en ce domaine équitable et proportionnelle aux moyens d'intervention financés par la région dans le cadre du marché. Il reviendrait à la mission d'animation de constituer une série de projets annuels : le premier pouvant être le référentiel d'information-orientation des assistantes, des annuaires de certifications (masters, licences pro), la spécification d'un outil d'auto-diagnostic...et de piloter les contributions des antennes.

RECOMMANDATION N° 16

Ajouter du temps de professionnalisation dans le marché à consommer sous forme de projets partagés sous la responsabilité de l'animation régionale du réseau.

■ 4.4 Animer et piloter

La mission du Carif d'animer le réseau des antennes et d'organiser ses sessions de professionnalisations procède d'une histoire ancienne et complexe entre la Région et le Carif. Cette mission paraît comme définie en creux du cahier des charges des antennes, sans disposer d'un cadre d'intervention bien défini pour des missions plus larges relatives à la promotion de la VAE et au développement d'outils d'analyse et de connaissance en ce domaine.

Il n'entraîne pas dans le cadre de notre mission de redéfinir les modalités de cette relation complexe, et nous nous limiterons à spécifier ici ce qui doit être attendu de la mission d'animation.

Il semble entendu que le pilotage de l'exécution du marché revient aux services de la Région et que la mission d'animation mérite d'être séparée. La question première qui demeure est celle du périmètre de l'animation : s'agit-il d'animer le réseau des antennes ou plus strictement d'outiller la professionnalisation des antennes, ou d'animer une réflexion plus large sur les actions impliquant la Région dans le champ de la VAE ?

La réponse à cette question donne plus ou moins d'intérêt à confier la mission d'animation à une instance qui est un organisme copiloté avec l'Etat et qui est référente en matière d'observation du champ emploi-formation ou pas.

Concernant le pilotage, la Région peut avoir l'ambition légitime de mieux comprendre ce que deviennent les personnes passées par l'entretien conseil. La diversité et la longueur des parcours fait de la réalisation d'une enquête de suivi un projet ambitieux et assez coûteux. Ce suivi n'a de sens qu'avec un recul important (18 mois ?) ce qui signifie une attrition importante ou des coûts élevés pour retrouver des personnes. Si est abandonné l'objectif statistique, il est en revanche possible d'envisager une approche plus qualitative qui permettrait également d'enrichir la connaissance des conseillers et du réseau sur le contenu et les écueils des parcours, de façon à fiabiliser leur conseil.

ANNEXES

Retour sur la méthodologie de l'enquête

La démarche d'enquête a essentiellement reposé sur une interrogation qualitative d'un panel des différentes parties prenantes du dispositif étudié :

- Ceux qui le conçoivent et le financent : la Région
- Ceux qui le mettent en œuvre :
 - o Mission régionale (CARIF)
 - o Responsables d'antennes
 - o Conseillers
 - o Assistantes
- Ceux qui en bénéficient
 - o Bénéficiaires d'entretiens-conseil
 - o Bénéficiaires des formations AIO

Nous allons présenter ci-après les étapes de cette démarche, les questions qui se sont posées à chacune de ces étapes ainsi que les critères de construction des panels de bénéficiaires. Pour avoir une lecture complète des outils de questionnement de l'investigation, le lecteur peut consulter les guides d'entretiens présentés un peu plus loin dans les annexes.

1/ Une première enquête exploratoire a conduit à dessiner les contours du dispositif régional, à prendre la dimension de son histoire, des modalités de son animation, du cadre de marché de la commande. A partir d'entretiens auprès des membres du comité de pilotage et de l'étude de certains documents de pilotage, ont pu être établies les questions posées tout au long de l'étude en vue de préconisations opérationnelles destinées à améliorer le cadre de la commande régionale :

Comment avait été conçu le premier marché ? Les objectifs numériques étaient-ils les bons ? Plus qualitativement, comment la région pouvait-elle spécifier certains aspects de sa commande afin de maintenir voire d'améliorer la qualité du service ?

2/ L'enquête sur l'activité des antennes et l'organisation du réseau a conduit à s'entretenir avec 8 responsables d'antenne et avec la responsable de la mission régionale. Elle visait à comprendre l'organisation de l'activité et du pilotage interne aux antennes, ainsi que les modalités de l'animation du réseau. Ont ainsi pu être décrits les choix qui avaient été faits par les antennes lors du positionnement de marché initial en termes d'accessibilité, de dimensionnement de l'équipe, de profils des personnels. Cette description historique a été complétée par la compréhension des arbitrages quant au pilotage en continu : comment atteindre les objectifs du marché ? Sur quels paramètres peut-on jouer ? Faudrait-il entreprendre des changements afin d'optimiser le fonctionnement des antennes ? Quels aspects pourraient faire l'objet de points de contradiction entre une mission d'intérêt général d'accès au droit et la raison économique d'acteurs recherchant « potentiellement » à maximiser leurs profits ?

L'entretien avec la mission régionale a conduit à saisir la difficulté héritée historiquement à séparer l'animation et le pilotage du réseau, et les points d'ambiguïté quant à la définition de ces deux fonctions.

3/ L'enquête sur la fonction d'entretien conseil a consisté en 10 entretiens auprès des conseillers VAE des antennes, de 8 entretiens auprès des assistantes et de 29 entretiens auprès de bénéficiaires d'entretiens conseils.

Les 29 bénéficiaires ont été choisis au sein des quatre antennes et selon trois critères :

1. Un premier relatif à la date de l'entretien, séparant les bénéficiaires ayant eu un entretien peu de temps avant l'enquête, en octobre 2010 et ceux ayant été reçus en entretien près d'un an avant l'enquête, en novembre/décembre 2009
2. Un second critère relatif à l'orientation proposée par les conseillers aux publics accueillis (catégorie de certificateur, préconisation non-vae)
3. Un troisième traduisant le fait d'être en emploi ou demandeur d'emploi au moment de l'entretien conseil

Afin de construire l'échantillon à partir de ces trois critères, un tableau a été envoyé à chaque antenne afin qu'elle nous transmette 24 coordonnées

ANTENNE DE :											
N°	NOM	Prénom	Niveau de formation Initial	Sexe	Age	Tel	Portable	Mail	Code postal	Certification visée (si VAE)	
12 personnes bénéficiaires d'entretiens en octobre 2010											
6 demandeurs d'emploi :											
1	orienté vers CAVA/DAVA	1									
1	orienté vers université	2									
1	orienté vers autre certificateur (non Educ Nat)	3									
2	orientés vers multiples certificateurs	4									
		5									
1	conseil non VAE : Vap, formation, bilan...	6									
6 salariés / en emploi :											
1	orienté vers CAVA/DAVA	7									
1	orienté vers université	8									
1	orienté vers autre certificateur (non Educ Nat)	9									
2	orientés vers multiples certificateurs	10									
		11									
1	conseil non VAE : Vap, formation, bilan...	12									
12 personnes bénéficiaires d'entretiens en novembre/décembre 2009											
6 demandeurs d'emploi :											
1	orienté vers CAVA/DAVA	13									
1	orienté vers université	14									
1	orienté vers autre certificateur (non Educ Nat)	15									
2	orientés vers multiples certificateurs	16									
		17									
1	conseil non VAE : Vap, formation, bilan...	18									
6 salariés / en emploi :											
1	orienté vers CAVA/DAVA	19									
1	orienté vers université	20									
1	orienté vers autre certificateur (non Educ Nat)	21									
2	orientés vers multiples certificateurs	22									
		23									
1	conseil non VAE : Vap, formation, bilan...	24									

A partir de ces tableaux, nous avons pris contact avec les bénéficiaires, en veillant à varier au maximum les critères, de façon à obtenir un panel diversifié. Nous avons volontairement « étoffé » la catégorie « orienté vers multiples certificateurs » dans la mesure où celle-ci semblait traduire la complexité et la finesse du métier de conseiller. En effet, dans la mesure où l'entretien conseil commençait déjà à nous apparaître dans sa fonction d'aide à l'arbitrage, cette catégorie représentait assez naturellement cette fonction de l'entretien conseil, et notamment son objectif de neutralité.

Cette enquête sur la fonction d'entretien conseil visait à décrire les demandes des candidats, et la manière dont l'entretien conseil répondait à leurs besoins. Aussi se dégagait de l'analyse le dessin de la fonction de l'entretien conseil, et ce à quoi la prestation ne répondait pas. A partir de là ont été décrits les critères de la qualité du dispositif et la manière dont les conseillers comme les bénéficiaires se donnaient une mesure de ce qu'est un bon entretien.

4/ Une enquête sur la fonction de formation a consisté en l'observation de 5 sessions de formation des AIO, à 12 entretiens auprès de conseillers de l'AIO ayant assisté à ces sessions et à 6 responsables de structures AIO. Cet échantillon a été complété de deux entretiens avec des responsables régionaux de la politique VAE de Pôle emploi, ainsi que par l'observation d'un atelier VAE rassemblant 5 candidats et animé par un référent VAE de Pôle emploi.

Cette enquête a conduit à raisonner les besoins de formation des différents conseillers de l'AIO en fonction de leur structure d'appartenance, de leur fonction, de leur rapport personnel à la VAE et surtout de la place de l'information sur la VAE dans leur pratique quotidienne. Quelle est la nature de la première information sur la VAE dispensée par les AIO ? Est-elle établie en amont, suivant une directive politique émanant de la direction régionale ou nationale de la structure ? Comment décrire la frontière entre les antennes et les autres structures de l'AIO ? Comment adapter le contenu et la forme des sessions de formation aux besoins des conseillers de l'AIO par grande catégorie de structure ?

Structure du panel de bénéficiaires d'entretiens conseil enquêtés

Antenne	Entretien ancien*	Entretien récent*	Total général
75	4	1	5
77		2	2
78	3		3
91	2	2	4
92	1	2	3
93	1	2	3
94	2	2	4
95	2	3	5
Total général	15	14	29

*Type d'entretien : ancien (6 mois à 1 an avant la date d'enquête), récent (automne 2010)

Age	Femme	Homme	Total général
20 à 29	2		2
30 à 39	6	6	12
40 à 49	5	7	12
50 à 59	2	1	3
Total	15	14	29

Motivation	demandeur d'emploi	salarié	chef d'entreprise	free lance	intermit.	Total général
CV	9	4				13
CV préventif		1				1
floue	1			1		2
obligé par Pôle emploi	1					1
obligatoire	2	2				4
pour soi		1	1			2
pour soi, reconversion	1					1
pour soi/préventif		1				1
Préventif		1				1
reconversion	1	1			1	3
Total général	15	10	1	1	1	29

Préventif désigne le souci de parer une éventuelle situation de licenciement ou de recherche d'emploi.

Obligatoire désigne le besoin d'acquérir une certification pour accéder à des positions réglementées du point de vue de la qualification.

Reconversion désigne des situations où les personnes souhaitent changer d'activité.

Pour soi désigne une motivation principalement liée à une question d'image de soi.

Structure du panel des bénéficiaires de sessions de formation de l'AIO et des responsables de structures AIO

Bénéficiaires de sessions de formation de l'AIO par structure d'appartenance

Pôle emploi	Service emploi municipal	CCI	Chef de projet politique de la ville	Association d'insertion
7	2	1	1	1

Responsables de structure AIO

Pôle emploi	Mission locale
5	1

2 responsables régionaux de la politique VAE de Pôle emploi

Observation d'un atelier VAE de Pôle emploi animé par un référent VAE

- Analyse des demandes des candidats
- Observation des interactions : questions, incompréhensions,...
- Etude des orientations préconisées

Guides d'entretiens

■ Guide d'entretien Responsable d'antenne

L'antenne et son positionnement

Quelle est l'activité globale de la structure : statut, missions, effectifs et quelle place y occupe l'antenne ?

Quel intérêt avez-vous trouvé à vous positionner sur le marché de la Région ?

Pouvez-vous me parler de votre parcours ? Quel temps passez-vous sur l'animation de l'antenne ? Pour faire quoi ?

Le positionnement de l'activité de votre antenne est-il lisible pour : les « clients », les acteurs professionnels du champ emploi-formation ?

Est-ce que toutes les antennes font le même travail selon vous ou bien ont-elles des spécificités dans les manières de faire ?

Le dimensionnement de l'équipe

Comment avez-vous dimensionné l'équipe ?

Que font par ailleurs ceux qui ne sont pas à temps plein ?

Quel est l'intérêt d'avoir des temps partiels / ou plutôt des temps plein ?

Quels sont les profils de compétence des conseillers et de l'assistante ? Sont-ils adaptés ?

Quelle est l'ancienneté dans le métier des conseillers ? Y a-t-il un problème de turn-over ? comment s'explique-t-il ? Ceux qui partent : que vont-ils faire ?

Horaires, planning et gestion du temps

Quels sont les horaires d'ouverture ? Sont-ils adaptés aux besoins des VAistes ? (relance sur le samedi)

Comment fonctionne l'accueil téléphonique ?

Quels engagements de service si on appelle en dehors des heures ?

Comment sont fixés les RDV ? Peut-on prendre RDV en ligne ?

Quels sont les moments de pointe ? Comment les explique-t-on ? Que fait-on (orientation vers d'autres antennes, envoi vers certificateur si on sait que ça relève de lui) ?

L'absentéisme ? En comparaison des autres antennes ou d'autres activités ? des moyens pour le réduire ? Que sait-on des personnes qui ne viennent pas ?

Comment les gens vous ont connu ?

L'activité d'entretien conseil

L'articulation entre accueil téléphonique et EC est-elle bonne ? des personnes qui ne devraient pas venir en entretien ?

Qui recevez-vous en EC ? Éléments de profil :

Salarié / DE ? Sait-on si le salarié est là dans le cas de son projet hors ou dans son entreprise ?

Origine géographique ? la zone de chalandise est-elle véritablement départementale ou plus locale ?

Y a-t-il des profils que l'on voit peu en raison de l'existence d'autres structures d'Info conseil :

Quid de l'Information-Conseil du DAVA ?

Du Ministère du travail ?

Du Ministère de la santé ?

L'antenne : voiture balais des demandes atypiques ou représentative de toutes les demandes de VAE ?

Dans quels cas est-il important que la personne ne soit pas immédiatement en relation avec le certificateur ?

Quels sont les enjeux de neutralité des antennes ? A quoi faut-il veiller pour le respecter ?

La durée des entretiens : un standard ou une moyenne ?

Au total la durée moyenne est-elle bonne ?

La Région ne valorise que les entretiens en face à face : est-ce une bonne chose ?

Que savez-vous de la satisfaction des personnes passées par l'antenne ?

Des personnes sont-elles déçues de la teneur des entretiens ou de l'étape que cela constitue ?

Y a-t-il des demandes d'accompagnement après l'entretien ?

Faites-vous des enquêtes de suivi ? Auraient-elles de l'intérêt ?

Comment évaluez-vous le travail des conseillers en matière d'EC ?

Le dimensionnement de l'activité d'Entretien conseil

Atteignez-vous les objectifs prévus par le marché ? pourquoi ?

Avez-vous des leviers pour agir sur le volume d'EC ?

Quelles sont les autres structures d'information-orientation qui sont inter-certificateurs ? en d'autres termes avec qui êtes-vous en concurrence ?

Quelle est la tendance naturelle de la demande d'EC ?

Devrait-elle augmenter et pourquoi ? Pour qui ?

Des filières très spécialisées et pour lesquelles il y a peu de choix dans la certification ne vont-elle pas avoir tendance à être de plus en plus en accès direct ? ex : DEAVS ? Sphère sanitaire et sociale ?

L'activité formation AIO Atteignez-vous les objectifs prévus par le marché ? pourquoi ?

Avez-vous des leviers pour agir sur le volume de formations AIO ?

Quel est le lien entre les activités d'information AIO et d'EC ? Quel est l'intérêt que votre structure intervienne sur les deux volets ?

Qui fait les formations ? (si choix dans les conseillers : pourquoi ?)

Quel est le calendrier de formation pour quelles cibles ? Pourquoi ?

Dans quel lieu : Dans les locaux de l'AIO ? en intra ?

Lien avec les périodes de pointe/creux des entretiens ?

Comment faites-vous la « retape » ?

Quelles cibles : comment tenez-vous à jour les fichiers ?

Quelle fréquence ?

Que savez-vous des besoins des AIO ? Distingue-t-on une info de base d'une info de mise à jour pour les personnes déjà formées ?

Faudrait-il envisager des moyens d'informer sur des éléments de nouveauté ? par quel canal ?

Comment sont définis les contenus ?

Sont-ils les mêmes pour tous les réseaux AIO ?

Quel est le cadre défini par la MAR ?

Qu'est-ce qui relève de votre initiative : En quoi l'information est-elle adaptée au territoire (en fonction des autres acteurs potentiels d'AIO) ?

Comment les contenus sont-ils mis jour ?

Certains réseaux AIO ont-ils des formations internes sur l'AIO ?

Vos formations sont considérées / gérées comme des formations dans le cadre du plan de formation ou de simples informations ?

Avez-vous des demandes venant d'autres acteurs que des réseaux AIO ?

L'information sur la VAE Qu'est ce que les gens savent de la VAE avant de venir vous voir ?

Comment ont-ils acquis l'information ?

Le site Infovae est-il bien conçu ?

Sur quels sites êtes-vous référencés et identifiés comme acteurs d'info conseil ?

A qui revient-il de promouvoir la VAE ?

Quelles sont les occasions pour l'antenne ou la structure qui la porte de faire de l'information/promotion de la VAE ?

Développement des compétences ?

En quoi consistent les compétences des conseillers ?

Savoirs ?

Savoirs faire ?

Compétences adaptatives ?

Sur les savoirs : comment constituent-ils leur information sur la VAE ? En quoi consiste-t-elle ?

Comment est organisée la capitalisation des savoirs ?

Quels sont les outils de veille ? Sur quoi portent-ils ?

Des outils propres à l'antenne ? Partagés avec d'autres acteurs ?

Des outils qui manquent ? A quelle échelle ?

Qu'est ce que produit le CARIF ? Qu'est ce qui manque dans ce qui pourrait être mutualisé ?

En dehors de ce qu'il y a à connaître sur la VAE : sur quoi repose l'expertise dans le conseil ?

Le marché Quel est l'intérêt du marché et ses inconvénients ?

Le marché détaille finement ses hypothèses de décomposition des coûts : êtes-vous d'accord avec cette décomposition ?

Des choses que vous ne pouvez pas faire faute de financement ?

Une activité en équilibre ?

Quel serait le modèle de financement le plus juste ?

Le pilotage de l'activité :

A qui rendez-vous compte de l'activité : MAR ou Région directe ou les deux ?

Qu'est-ce qui vous est dit de vos résultats ?

Votre système d'information est-il adapté aux demandes de bilan

Que pensez-vous du bilan qualitatif : est-il bien conçu ? A quoi sert-il ?

Auriez-vous intérêt à créer d'autres implantations : à quelles conditions ?

La MAR (mission d'animation régionale)

Le rythme et le contenu des réunions ?

Qui y assiste chez vous ?

Des groupes de travail en plus ?

Des activités en réseau dans lesquelles la MAR n'est pas impliquée ?

Quel travail en direct avec l'Etat (Unités territoriales des DIRECTE), les certificateurs ? Avec les acteurs de l'accompagnement ?

Et pour finir : question à « 10 dollars »

Si vous étiez au Conseil Régional feriez vous le choix d'un réseau d'antennes comme celui qui existe actuellement ?

Et enfin : Attentes vis-à-vis de l'étude ?

■ Guide Conseillers

Le parcours

Pouvez-vous me décrire votre parcours ? Qu'est-ce qui vous a conduit à faire de l'entretien conseil en VAE ?

Avez-vous bénéficié vous-même d'une VAE ?

Le métier de conseiller

Ce travail est-il plaisant ?

⇒ Qu'est-ce qui pourrait améliorer la qualité de votre travail ?

Est-ce un métier routinier ?

Faisiez-vous de l'entretien conseil avant le passage en marché ? Qu'est-ce qui a changé depuis ?

⇒ Pouvez-vous me parler de votre emploi du temps ? Qu'est-ce que vous n'avez pas le temps de faire ?

⇒ Répartition sessions AIO – entretiens – actualisation des connaissances

⇒ Quand se fait l'actualisation des connaissances ?

Vos outils de travail : gestion des plannings ? Système d'information : ce qu'il faut saisir : ce qui est utile ou pas ?

En quoi consistent les compétences des conseillers ?

Savoirs ?

Savoirs faire ?

Compétences adaptatives ?

Sur les savoirs : comment constituez-vous votre information sur la VAE ? En quoi consiste-t-elle ?

Comment est organisée la capitalisation des savoirs ?

Quels sont les outils de veille ? Sur quoi portent-ils ?

- Actualisation des connaissances : Comment se fait-on une idée d'aspects qualitatifs concernant : La qualité des accompagnements
- Les durées d'accès à la VAE : dates de jury, ...
- Les complexités de certaines validations/ Le fait qu'une pratique sans connaissances ne permettra pas de tout valider
- Les éventuelles difficultés de mise en œuvre des formations complémentaires

Actualisation des connaissances : Qu'est ce que produit le CARIF ? Qu'est ce qui manque dans ce qui pourrait être mutualisé ?

Des outils propres à l'antenne ? Partagés avec d'autres acteurs ?

Des outils qui manquent ? A quelle échelle ?

En dehors de ce qu'il y a à connaître sur la VAE : sur quoi repose l'expertise dans le conseil ?

Le conseil en VAE conduit parfois à préconiser d'autres pistes : VAP, formation...Etes-vous bien au fait de ces alternatives et de leurs cadres réglementaires ?

L'entretien conseil

⇒ Analyse de qui vient et qui ne vient pas en entretien conseil : En quoi les temps d'attente ont-ils un impact sur le fait de venir ou pas ?

Quel est le contenu des demandes ? (typologie ?)

Quels sont les documents apportés par les bénéficiaires ?

L'entretien se déroule-t-il selon des étapes bien identifiées ?

Comment raisonne-t-on un projet professionnel ?

Sur la question de la certification visée : Comment on la raisonne ? Travaille-t-on en temps réel ? Dans quels cas on prescrit deux certificateurs ?

Y a-t-il des cas où on hésite dans le conseil à formuler ?

Qu'est-ce qu'un bon entretien conseil ?

L'expression consacrée est que la VAE « c'est le parcours du combattant », comment évaluez vous ce que seront les difficultés rencontrées par les personnes qui vous consultent et dans quelle mesure les en prévenez-vous :

- ⇒ Rapport à l'écrit
- ⇒ Fréquence des validations partielles
- ⇒ Difficultés d'accès à la formation complémentaire

La satisfaction perçue à la fin de l'entretien ? Des façons de le manifester ?

Des cas où la personne aurait gagné du temps à accéder directement au certificateur ? (s'il n'y a pas de choix)

- ⇒ Des cas où des personnes passées par des certificateurs reviennent vous voir ?

Y a-t-il des certifications particulièrement complexes pour lesquelles il est impératif d'avoir un conseil expert ?

Les carrières et/ou projets qui ont de l'ambiguïté : Quelqu'un qui a été aide soignante pendant 5 ans et assistante sociale pendant 10 ans, mais qui désire continuer son travail d'aide soignante et valider le diplôme : Un tel cas ne pourrait-il pas être directement orienté par l'AIO vers le ministère de la santé ?

Les enjeux de neutralité, c'est quoi ? Qu'est-ce qu'être neutre ?

La formation de l'AIO

Comment fait-on pour réunir des participants

Est-ce difficile ? Est-ce que la région en demande trop ?

Participez-vous à la définition des contenus de formation, Comment ?

Que pensez-vous des sessions : réceptivité des stagiaires ? contenu adapté ? des besoins non couverts ?

Est-ce qu'il y a des acteurs qui pourraient être formés mais qui ne le sont pas aujourd'hui ?

La division du travail AIO/certificateurs/ Réseau entretiens conseils : positionnement des antennes (mais ici, par rapport au métier lui-même)

Quelle est la fonction de première orientation VAE de Pôle emploi ? Des autres AIO ?

- ⇒ Ont-ils pour fonction de vous les orienter ?
- ⇒ Peuvent-ils, dans certains cas orienter directement vers un certificateur ?
- ⇒ Comment évaluez vous la qualité de leurs conseils ?

Quelle est la différence entre une information sur la VAE et un conseil sur la VAE ?

- ⇒ La Région pense qu'à terme, l'information se fera au niveau de l'AIO et le conseil au niveau des antennes : Qu'est-ce qu'il faudrait faire pour s'approcher de cet objectif ?
- ⇒ Est-ce que les objectifs de formation des AIO donnés par la Région sont suffisants pour que l'AIO soit formé à donner un premier niveau d'information à terme ?
- ⇒ Quelle différence entre premier niveau et deuxième niveau ?
- ⇒ Quel doit être le rôle du CARIF dans cette division du travail entre AIO et les antennes ?

Appréciation du rôle de l'information donnée par les certificateurs.

L'organisation d'une antenne : Piloter son activité, se réunir, discuter entre conseillers, lien à l'assistante

En dehors des autres antennes : des lieux où on fait le même travail que vous ?

Comment est organisée, discutée l'activité au sein de l'antenne ? Des moments de discussions informels ? Des réunions ?

Qu'est-ce qu'on échange entre conseillers ? Est-ce qu'on s'aide ?

Quel travail avec l'assistante ?

Le rôle du CARIF

Comment fait-il son travail d'animation du réseau ? La professionnalisation du réseau est-elle bien animée ? Est-ce que cela répond aux besoins des antennes et des conseillers ?

L'échange de pratiques fonctionne-t-il bien ? sur quoi porte-t-il ?

Que devraient-ils faire pour améliorer la professionnalisation du réseau ?

■ Guide Assistante

Pouvez-vous me décrire votre parcours ?

Quel est votre emploi du temps ?

Quelles sont vos missions ?

Accueil - Information

Quels sont les horaires d'accueil téléphonique ?

Comment est assurée la permanence en votre absence ?

Comment les gens ont eu vent de l'antenne ?

Qui sont-ils ?

⇒ Des candidats à la VAE : une typologie ?

⇒ mais aussi : des services RH ? des conseillers AIO ? des acteurs du champ emploi-formation ?

En quoi consiste l'information téléphonique sur la VAE ?

⇒ Combien de temps on y passe ?

⇒ Quelles sont les demandes les plus fréquentes ?

Qu'est-ce qu'on écrit dans le dossier de la personne ? Quels renseignements ?

Quels sont les choses essentielles que l'on fait passer sur la VAE lors d'un contact téléphonique ?

⇒ Questions des trois ans d'expérience

⇒ Introduit-on l'idée qu'il y a plusieurs voies d'accès à la certification ?

⇒ Pouvez-vous me raconter vos deux ou trois derniers appels les plus marquants ? Dont Quelqu'un à qui vous n'avez pas proposé d'entretien conseil

⇒ Quelqu'un sûr de son projet et ayant déjà une idée précise de certification

⇒ Quelqu'un ayant une expérience dans plusieurs domaines, un peu perdue

Vous arrive-t-il d'avoir un doute sur l'opportunité d'un entretien ?

Est-ce que certaines personnes ne savent pas bien formuler leurs demandes ?

Est-ce que certaines demandes semblent inadaptées ? Qu'est-ce qu'on fait dans ces cas-là ?

Quels sont les délais d'attente ?

Vous arrive-t-il d'orienter vers d'autres antennes si les délais sont longs ou si c'est plus facile d'accès pour la personne ?

Vous arrive-t-il d'orienter vers d'autres structures : Cité des métiers ? CIO ?...

⇒ Comment se prémunit-on des personnes qui ne se présentent pas ? Est-ce qu'on envoie un rappel avant l'entretien ?

⇒ Est-ce qu'on rappelle les personnes ?

Comment se fait le lien avec le conseiller avant les entretiens-conseil ?

⇒ Est-ce qu'on discute de certains cas lorsqu'ils sont compliqués ?

⇒ Est-ce qu'il y a un moment où les demandes des personnes relèvent déjà de l'entretien conseil ? Quelles frontières entre l'information téléphonique et le conseil ?

Si plusieurs conseillers : Est-ce qu'on oriente telle ou telle personne en fonction des compétences propres des

AIO

Quel est votre rôle dans l'organisation des sessions AIO ?

Avez-vous des appels de conseillers AIO pendant l'accueil téléphonique ?

La relation avec la région et les remontées de données :

Quel travail ?

Outils, fréquence ?

Dans les informations qui sont saisies : certaines sont-elles peu fiables ? (relance : niveau de formation ?)

■ Guide Bénéficiaires d'entretiens conseil

Le projet de VAE

D'où est venue l'idée d'une VAE

Si salarié : projet concerté avec les RH ?

Si demandeur d'emploi : projet suggéré par Pôle emploi ?

Éléments de parcours professionnel et situation au moment de la démarche de VAE

Les enjeux de la VAE : attentes

La recherche d'information

Est-ce facile de se renseigner sur la VAE ? comment avez-vous procédé ?

La connaissance antérieure de la VAE : exemples de proches (personnels ou professionnels), information donnée par l'entreprise ?

Les démarches d'information engagées : lieux de conseil, recherche personnelle sur le net, achat ou consultation d'ouvrages

Le contact avec l'antenne : origine

Relance sur le site InfoVAE , sur les sites des certificateurs.

L'entretien conseil

Les attentes et ce que vous pensiez trouver à l'issue de l'entretien ?

La prise de RDV : le délai La localisation ? antenne du département ou pas ?

Avez-vous préparé l'entretien ?

L'entretien en lui-même : comment s'est-il déroulé ? Que vous a-t-il apporté ?

Étiez-vous satisfait des informations ou conseils donnés ?

Le parcours Suite donnée après l'entretien

Information collective ?

Livret 1 : difficultés rencontrées pour le constituer ? conseils éventuels : de qui ?

Livret 2 : modalités d'accompagnement et financements

Jury

Formation complémentaire.

A posteriori : manque d'appui à quel moment ?

Durée totale du parcours

Avez-vous été amené à recontacter l'antenne VAE

Les apports de la VAE

Impact sur la carrière professionnelle

■ Guide responsables AIO

Situation institutionnelle
Publics cibles

La place de la VAE

En quoi la VAE est un outil de votre mission ?

Quelle vision avez-vous de l'intérêt de la VAE pour les publics dont vous avez la charge ?

Votre structure a-t-elle une politique en faveur de la VAE ? A-t-elle un rôle d'information ou de promotion ?

Comment sont-elles outillées ?

La mission d'information sur la VAE

Quels sont les publics en demande (profils, situation professionnelle) ?

Comment définissez-vous le niveau d'information qu'il vous revient de donner ? ses limites ?

Quelles sont les ressources documentaires mises à disposition du public sur la VAE dans votre structure ?

Tous les conseillers ont-ils le même rôle en matière de VAE ?

Les antennes VAE du Conseil Régional

Comment comprenez-vous leur mission ?

D'autres acteurs jouent-ils un rôle similaire ?

Comment évaluez-vous leur apport ?

La formation sur la VAE

Quelle est le socle de connaissance minimale sur la VAE des conseillers ? comment est-il constitué ? mis à jour ?

Y a-t-il des formations internes dédiées à la VAE ? contenu ?

Avez-vous recours à des formations externes ?

Quel intérêt (théorique et pratique) ont les sessions d'information proposées par les antennes ? Leur contenu est-il clair ? Sont-elles en concurrence avec d'autres lieux d'information ou formation ?

Comment pourrait-on améliorer la connaissance partagée de la VAE ?

■ Guide bénéficiaire de session de formation AIO

Situation institutionnelle
Publics cibles

La place de la VAE

En quoi la VAE est un outil de votre mission ?
Quelle vision avez-vous de l'intérêt de la VAE pour les publics dont vous avez la charge ?
Votre structure a-t-elle une politique en faveur de la VAE ? A-t-elle un rôle d'information ou de promotion ?
Comment sont-elles outillées ?

Vous diriez que vous faites de l'information ? du conseil ? de l'aide à la mise en oeuvre ? de l'accompagnement ?

La mission d'information sur la VAE

Quels sont les publics en demande (profils, situation professionnelle) ?
Comment définissez-vous le niveau d'information qu'il vous revient de donner ? ses limites ?
Quelles sont les ressources documentaires mises à disposition du public sur la VAE dans votre structure ?
Tous les conseillers ont-ils le même rôle en matière de VAE ?

La formation de l'antenne sur la VAE

Aviez-vous le bon niveau d'information sur la VAE ? Relance : inégale sur certains métiers, profils, titres ... ?
Comment avez-vous eu connaissance de la formation AIO de l'antenne ? initiative personnelle ou imposée ?
Qu'est-ce que cette formation vous a apporté ? Est-elle redondante avec d'autres formations reçues ?
Vous a-t-elle confirmé dans vos pratiques ou bien avez-vous modifié vos manières de faire : en termes d'information ? d'orientation ?
Auriez-vous souhaité qu'elle soit plus complète ? qu'elle ait une suite ?
L'avez-vous conseillée à des collègues ou des pairs ?

L'orientation

Dans quels cas suggérez-vous une VAE et dans quels cas est-ce le candidat qui a ce projet ?
Quelle analyse faites-vous pour évaluer leur pertinence d'un projet de VAE ?
Vous arrive-t-il de rechercher la certification visée par le candidat ?
Pour certains métiers, orientez-vous directement vers le certificateur ?
Vers qui orientez-vous des publics pour les conseiller sur la mise en oeuvre de la VAE ?

Les antennes VAE du Conseil Régional

Comment comprenez-vous leur mission ?
D'autres acteurs jouent-ils un rôle similaire ?
Dans quels cas orientez-vous des candidats vers l'antenne ? Comment évaluez-vous leur apport ? Avez-vous connaissance de l'issue de l'entretien ?