



QUEL PARCOURS DE CERTIFICATIONS APRÈS UNE VALIDATION PARTIELLE EN JURY VAE ? -

Mars 2016

- PRÉAMBULE

La VAE permet à toute personne, ayant au minimum 3 ans d'expérience professionnelle, d'obtenir une reconnaissance, sanctionnée par un diplôme ou un titre professionnel, de ses compétences.

Depuis sa mise en place en 2002, la VAE a fait l'objet de plusieurs études au niveau régional. Celles-ci ont permis de suivre le développement de ce dispositif tant au niveau des acteurs (certificateurs, Point information conseil (PIC)), qu'au niveau du public en démarche VAE. Ainsi 28 000 candidats se sont présentés devant un jury VAE en Bretagne et 15 000 ont obtenu leur certification dans ce cadre.

Cette évolution du nombre de candidats, de passages devant jurys, d'obtention de certifications visées sont autant d'indicateurs communiqués et actualisés depuis une dizaine d'années. Toutefois, les questions relatives aux étapes, à l'accès aux prestations spécifiques dont l'accompagnement, aux délais entre dépôt de dossier et passage devant jury, à la nature et aux domaines de formation des certifications visées... se sont posées avec beaucoup d'acuité.

Ainsi, les premiers travaux relatifs aux parcours en VAE, mis en place avec l'appui des certificateurs régionaux, ont apporté des éclairages sur ces éléments. Ils ont révélé notamment l'importance du domaine sanitaire et social, les écarts d'obtention de certifications selon les domaines de formation visés.

Néanmoins, en toile de fond, des interrogations subsistaient : si 6 candidats sur 10 obtiennent leur certification après passage devant un jury VAE, qu'advient-il des autres candidats ? Ont-ils poursuivi leur démarche d'obtention de certification ? Et, dans l'affirmative, quels ont été les modalités privilégiées, les dispositifs et financements mobilisés ? Comment ces candidats à la VAE ont-ils réagi, rebondi après la décision du jury ? ...

Aussi, l'Etat et le Conseil régional de Bretagne ont missionné le GREF Bretagne pour poursuivre les travaux d'analyse en axant les investigations auprès des personnes en situation de validation partielle ou d'absence de validation après leur passage en jury VAE. Le choix a été fait d'interroger ces candidats par voie téléphonique, avec un questionnaire composé de questions fermées et incluant aussi des questions laissant libre cours à l'expression des candidats. L'objectif était double :

- quantifier la poursuite ou l'arrêt de la démarche pour les personnes n'ayant pas validé totalement leur certification devant un jury VAE,
- disposer d'éléments qualitatifs sur leur perception du dispositif, tant en termes de dynamique, de freins et dans l'articulation de leur vie professionnelle, familiale et sociale avec une poursuite de parcours, orientée vers l'obtention de la certification.

Cette étude a donc été réalisée en deux phases : tout d'abord, les entretiens téléphoniques ont été passés par un centre d'appels auprès des candidats ayant obtenu une validation partielle ou une absence de validation au cours d'un jury qui s'est déroulé en 2011 ou 2012. Ainsi, l'ensemble des personnes en situation de validation partielle ou d'absence de validation a été contactée au cours du 4^e trimestre 2014, soit 1 300 personnes. 1 000 d'entre elles ont répondu, soit un taux de réponse de 77%. Puis, ces entretiens téléphoniques ont été suivis d'un temps d'échange avec les enquêteurs de la société de phoning et le GREF Bretagne, afin de confirmer les analyses produites à partir des retranscriptions effectuées.

- MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Cette étude a été conduite avec l'appui technique d'un groupe de travail, composé notamment des certificateurs, partie prenante de ce dispositif. Il a eu pour objectif :

- de valider la démarche d'enquête : entretiens téléphoniques, périmètre de l'enquête et calendriers afférents (cohorte de candidats à privilégier, dates des entretiens...),
- de participer à la rédaction du questionnaire d'enquête,
- de contribuer à la constitution du fichier de personnes à enquêter.

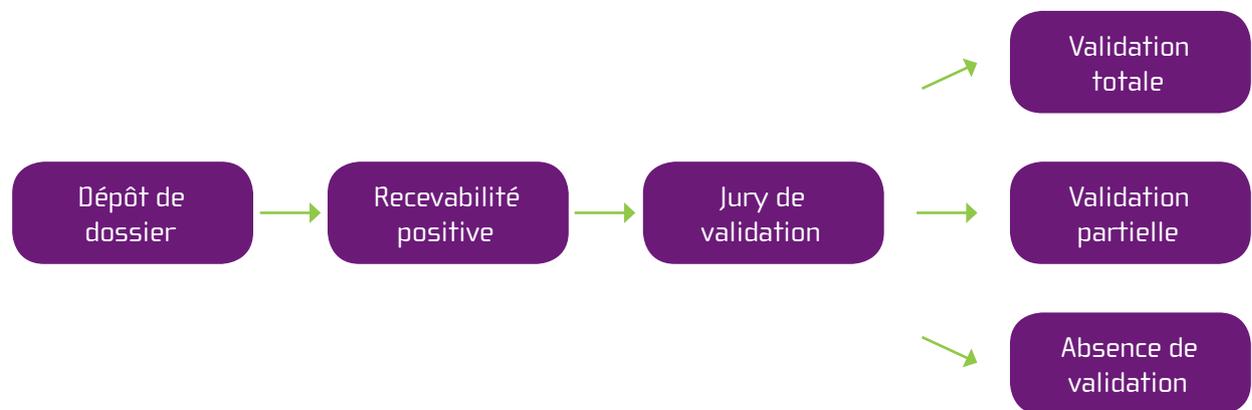
A noter que 10 certificateurs ont participé à l'étude. Ils ont communiqué le fichier individuel des personnes entrant dans le champ de l'enquête, avec leurs coordonnées. Ces dernières ont été informées au préalable, par courrier, de la mise en place de la démarche, leur proposant, si elles le souhaitent, d'être retirées du champ de cette enquête dans le respect de la loi informatique et libertés. Cette enquête a fait l'objet, par conséquent, d'une déclaration auprès de la CNIL.

La réalisation de cette enquête n'aurait pu avoir lieu sans la participation active des intervenants suivants :

- les certificateurs qui ont contribué à la réalisation de cette étude : le Ministère du travail et de l'emploi, l'Education nationale, la Direction régionale de la Jeunesse, des sports et de la cohésion sociale, la Direction régionale de l'Alimentation, de l'agriculture et de la forêt de Bretagne, l'Université de Bretagne occidentale, l'Université de Bretagne sud, l'Université de Rennes 1, l'Université de Rennes 2 et ITGA.
- Les 1 000 répondants à cette enquête.

Le GREF Bretagne les remercie vivement pour leur contribution.

- LES PRINCIPALES ÉTAPES D'UN PARCOURS VAE



- SOMMAIRE

01 - Les principaux enseignements de l'étude	p. 6
02 - La certification	p. 7
03 - Les freins à la poursuite	p. 8
04 - L'influence du profil du candidat	p. 11
05 - L'impact de la décision du jury	p. 13
06 - L'impact de l'accompagnement lors de la rédaction du livret 2	p. 14
07 - L'impact des préconisations du jury	p. 17
08 - Le suivi ou accompagnement post jury VAE	p. 20
09 - La vision des candidats sur le dispositif	p. 21
Conclusion	p. 23

01 - LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE (chiffres arrondis)

1 000

PERSONNES INTERROGÉES

(en situation d'absence de validation ou de validation partielle en 2011 ou 2012)

Principales étapes
de la poursuite en
certification

Accompagnement avant jury

730

personnes (73%)
ont bénéficié d'un accompagnement
avant jury

JURY VAE

Préconisations du jury

460

personnes (46%)

Bilan post jury

90

personnes (9%)

Accompagnement post jury

50

personnes (5%)

POURSUITE
DE LA DÉMARCHE

610

poursuites de certification
(61%)

430

OBTENTIONS DE TITRE OU DIPLÔME (43%)

Ainsi, au global, pour les jurys VAE de 2011 et 2012, ce sont près de 8 huit candidats sur 10 qui ont obtenu la certification visée, soit directement en jury VAE, soit en mobilisant un autre dispositif.

02 - LA CERTIFICATION

Le principal objectif de l'étude visait à appréhender le devenir des personnes en situation de validation partielle ou d'absence de validation après leur passage devant un jury VAE. En d'autres termes, ces candidats poursuivent-ils la démarche jusqu'à l'obtention de la certification ?

Ainsi, il ressort de cette étude qu'une majorité de candidats poursuivent malgré la validation partielle ou l'absence de validation : 61% des candidats projettent ou se sont de nouveau présentés à l'examen afin d'obtenir la certification visée, avec un fort taux de réussite (>80%), généralement lors de la seconde tentative.

Toutefois, les personnes qui n'ont pas persévéré dans la poursuite de l'obtention de certification mettent en avant prioritairement le sentiment d'échec et leur découragement à la suite du passage devant jury : d'ailleurs seuls 35% des candidats en situation d'absence de validation persévèrent dans la démarche, alors qu'ils sont plus des 2/3 à poursuivre dès lors qu'ils ont validé une partie de la certification. Ces éléments seront développés dans la suite de ce document, dans la partie "les freins à la poursuite".

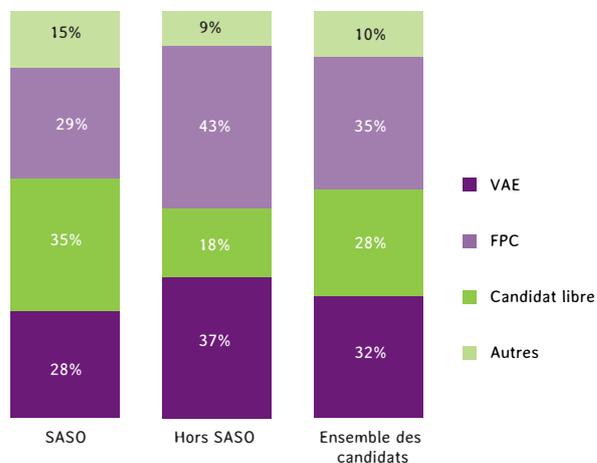
Les démarches mises en œuvre pour l'obtention du diplôme après le jury VAE

Au niveau régional, les précédentes études montraient que 10% des candidats VAE se présentaient devant un nouveau jury VAE pour finaliser l'obtention de leur certification. Dès lors, se pose la question sur les stratégies de parcours mises en place par ces candidats pour poursuivre leur démarche.

Ainsi, globalement, les candidats privilégient 3 voies : 35% des candidats tentent d'obtenir leur certification en se présentant à titre individuel, directement en candidat libre.

Ensuite, près d'un tiers poursuit en démarche VAE, suivi pour 28% des candidats d'un recours à la formation professionnelle. Pour les autres, il s'agit principalement, de candidats engagés sur des parcours de certificats du sanitaire et social.

Selon le domaine de certification visé, cette répartition varie. Ainsi, les candidats du sanitaire et social favorisent la formation professionnelle continue alors que pour les autres, le passage en candidat libre est le vecteur le plus sollicité.

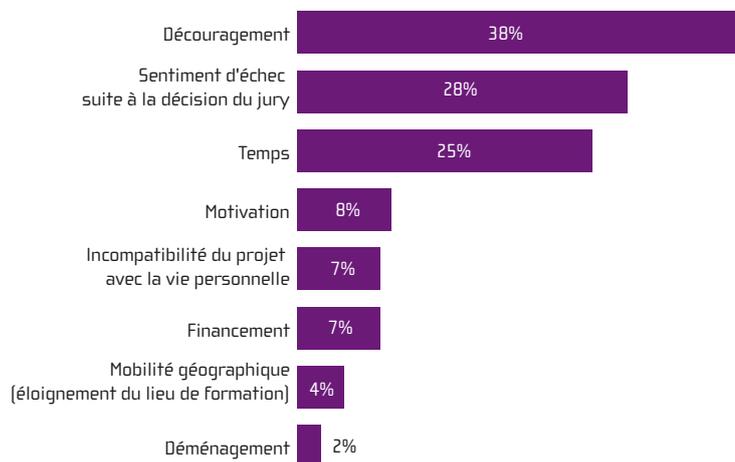


Cet écart s'explique en partie par la singularité d'accès à la formation du domaine sanitaire et social. En effet, l'accès à ces formations sanctionnées par un diplôme d'Etat s'effectue sur concours d'entrée. L'obtention de certains modules au cours d'une démarche VAE, permet aux candidats d'être dispensés du concours et d'accéder directement à la formation.

03 - LES FREINS À LA POURSUITE

Près de 40% des personnes interrogées ont décidé de ne pas poursuivre la démarche d'accession à la certification. Plusieurs raisons ont été évoquées pour justifier cet arrêt. Pour 38% d'entre elles, le découragement est cité en premier devant le sentiment d'échec suite à la décision du jury (28%) et le manque de temps (25%).

A noter que les questions relatives au financement sont avancées pour 7% des candidats qui ne poursuivent pas la démarche. Selon le domaine de certification visé, les 3 mêmes raisons sont mentionnées mais dans un ordre différent.



En effet pour ceux qui visent un diplôme du sanitaire et social, le découragement arrive en tête des raisons évoquées devant le sentiment d'échec à la suite du jury alors que pour les autres candidats, le manque de temps est cité comme première raison de leur abandon.

La perception des candidats vis-à-vis du jury VAE

A noter, en introduction à cette partie, que le questionnaire d'origine n'intégrait pas de questionnement particulier sur cette étape singulière et cruciale que représente le jury dans la démarche VAE. Pour autant, sur les 1 000 personnes interrogées, près de 30% ont spontanément évoqué ce temps particulier, dans le cadre des commentaires libres. Ils ont ainsi exprimé leur sentiment et perception vis-à-vis du jury. Cette stigmatisation du jury, a par ailleurs été relevée par le centre d'appels. Elle touche indistinctement l'ensemble des certificateurs et domaines de formation.

Ces résultats sont, par ailleurs, à analyser au regard de la population enquêtée composée uniquement de candidats ajournés suite à un jury VAE. Par conséquent leur perception du dispositif, peut être pour partie altérée par ce revers partiel ainsi que par leur situation au regard de leurs parcours de certification, au moment de la passation de l'appel téléphonique. Pour autant, ce taux apparaît néanmoins important.

Les personnes interrogées ont pointé dans leur propos plusieurs points de dysfonctionnement ou de difficultés relatifs aux jurys ou à l'environnement de ces derniers. Ces remarques ont concerné l'ensemble des étapes du jury.

- **En amont du jury**, les premières difficultés exprimées relèvent de la forme attendue du dossier avant jury. L'obligation est faite aux candidats de communiquer un document mis en page informatiquement. Un nombre conséquent de candidats a exprimé lors des entretiens leur difficulté à réaliser cette étape, notamment les plus âgés, qui ne sont pas familiarisés avec l'informatique. Ils ne maîtrisent pas les outils de traitement de texte, n'ayant pas l'obligation, dans leur cadre professionnel, de les utiliser. Ainsi, pour pallier cette difficulté, ils ont mis en place des stratégies individuelles.

Or, une grande partie d'entre eux ont eu le sentiment que les membres du jury n'avaient pas lu au préalable leur dossier, d'où un réel sentiment de frustration au regard de la non-reconnaissance de l'investissement réalisé : *"je ne suis pas à l'aise avec l'informatique. J'ai été obligé de demander à ma fille de mettre en forme le dossier. Alors lors du passage devant le jury, j'avais l'impression que mon travail n'avait pas été lu et cela m'a frustré"*.

- **Le passage devant le jury** représente une épreuve particulière à bien des niveaux. D'un point de vue purement pratique, l'accès au lieu du jury, représente pour partie des candidats un challenge en lui-même. Il est perçu différemment selon l'éloignement géographique entre la résidence et le lieu du jury, la certification préparée, le profil, le cursus antérieur et la situation du candidat. Il implique parfois un déplacement relativement long (2 voire 3h de trajet en transport collectif, en voiture...), des coûts supplémentaires, dans une ville parfois méconnue. *"Pour moi, venir en voiture sur Rennes est compliqué. Avant de rencontrer le jury, j'étais déjà stressé à cause de cela"*. De plus, certains candidats ont déploré l'absence d'accueil et de communication lors de leur arrivée sur le lieu du jury, de leur isolement voire d'une certaine forme d'inconséquence et de désinvolture lorsque les heures de passage sont modifiées sans communication préalable. Ces différents éléments pris isolément ou conjugués entre eux représentent autant de facteurs de fragilisation et de stress en amont du jury.

Plusieurs candidats ont par ailleurs regretté de ne pas avoir eu l'opportunité de s'entraîner à la passation d'un "jury blanc", n'ayant jamais été confrontés au passage d'un oral devant un groupe de personnes, au cours de leur parcours de formation ou professionnel : *"On a eu beaucoup de personnes qui auraient souhaité avoir un entretien blanc pour pouvoir être moins stressées le jour J"*.

Concernant le jury en lui-même plusieurs points d'incompréhension ont été pointés par les candidats. Tout d'abord, la composition du jury les a interrogés pour un certain nombre d'entre eux : certains candidats ont fortement regretté de ne pas avoir en face d'eux des personnes de leur profession "certains jurys sont composés de jurés qui n'ont rien à voir avec ma certification, donc ils ne peuvent comprendre mon travail au quotidien". Pour une part importante des répondants, le jury devrait être plus restreint et composé, en priorité, de professionnels en lien direct avec la certification demandée.

De plus, le déroulé du jury a été l'objet de multiples remarques, souvent négatives, même pour les personnes qui ont obtenu leur certification in fine. La perception négative recouvre plusieurs aspects :

- les demandes et questions du jury ont été jugées particulièrement théoriques et "académiques" pour partie des candidats, avec l'impression ressentie que les membres du jury étaient dans l'incapacité de se projeter ou de s'adapter aux réalités quotidiennes de l'exercice du métier des candidats.

Ce point a d'ailleurs été renforcé dans les propos de plusieurs candidats, énonçant une interrogation latente sur la préparation effective du jury par ses membres. Cette carence dans la préparation et de lecture des dossiers renforce la perception des candidats dans l'absence de prise en compte de leurs réalités professionnelles et du contexte dans lequel ils évoluent. Certains candidats se présentant à des diplômes du secteur sanitaire exercent leurs fonctions au domicile des usagers. Dans ce cadre, ils ne disposent pas, à domicile, des matériels disponibles dans les établissements hospitaliers pour aider le professionnel soignant dans ses actes auprès des patients. A titre d'exemple, pour une personne exerçant à domicile, un des membres du jury lui a reproché de ne pas utiliser le matériel adéquat pour lever le patient au domicile duquel elle intervient : la question n'a pas été posée avec la contrainte du lieu dans lequel la personne intervient au quotidien, mais par rapport au référentiel en établissement hospitalier. *"le jury me posait la question, comment faites-vous pour déplacer votre patient ? Ils attendaient comme réponse que j'utilise du matériel que l'on a à l'hôpital mais pas au domicile du patient"*.

- De même pour les métiers "manuels" (bâtiment, ...), les candidats ont souvent eu des difficultés à expliciter avec les termes techniques ou le vocabulaire professionnel, les opérations qu'ils effectuent et maîtrisent en savoir-faire au quotidien dans le cadre de leur métier : *"C'est difficile pour un ébéniste ou un plombier d'expliquer son métier. nous n'avons pas forcément le vocabulaire technique. Il faudrait que le jury nous évalue sur nos postes de travail"*.

Une part importante des candidats confrontés à ce problème souhaiterait être mieux accompagnée dans l'explication de leur poste de travail, voire d'être évaluée en plateau technique et pas seulement au travers d'un oral. Cette phrase prononcée par un candidat lors d'un entretien résume à elle seule cette perception : *"on ne valide pas les acquis de l'expérience, on les met en doute, (...), on ne lit pas les dossiers"*.

- **L'après jury** génère aussi des incompréhensions au niveau des candidats interrogés. En effet, sans remettre en cause la souveraineté du jury et la décision prise, les candidats ont souffert du manque de communication et de transparence autour des raisons de leur échec : Selon les enquêteurs, *"après le jury, il est impossible d'avoir les résultats, d'avoir le dossier, d'essayer de comprendre ce qui a pêché. Un certain nombre d'entre eux a exprimé le sentiment de solitude et d'isolement à la sortie du jury, qui a induit pour partie d'entre eux l'arrêt dans la démarche de certification entamée : Il est nécessaire d'avoir un retour suite à l'entretien et de bien développer les raisons de la non validation afin de comprendre et d'avoir envie de continuer et de corriger les erreurs"*.

Les candidats ont, par ailleurs, exprimé leur difficulté à identifier les points d'achoppement au cours du jury. Par conséquent, nombre d'entre eux ont souligné, que s'ils devaient de nouveau passer devant un jury VAE, le résultat serait le même, dans la mesure où ils ne disposent d'aucune information sur les points à développer ou à retravailler.

De plus, le point le plus négatif relevé par les candidats concerne la notification des résultats : ils ont reçu très majoritairement les résultats par courrier, sans d'autres éléments d'explication. Là encore, le sentiment de solitude et d'isolement prédomine dans les propos des candidats, qui ont exprimé, pour partie d'entre eux, outre leur sentiment d'échec personnel, leur incapacité à en

parler à leurs proches.

Enfin, une vigilance particulière serait à apporter aux candidats qui n'obtiennent aucune validation après un jury VAE, notamment pour les plus âgés et présentant par conséquent un nombre élevé d'années d'expérience professionnelle dans un même poste : il est difficile pour ces personnes de n'obtenir, aucune validation lors d'un passage devant jury, sans aucune autre explication. Cette situation a été vécue par un nombre, certes restreint de candidats, mais a généré, à la réception du courrier notifiant l'absence de validation, une entière remise en cause professionnelle, doublée d'une perte de confiance dans la pratique professionnelle.

Ces éléments périphériques au jury lui-même interrogent sur un accompagnement ou une préparation spécifique, à géométrie variable, à proposer au candidat en fonction de sa situation personnelle et de son parcours antérieur, tant professionnel que de formation.

Ainsi, ces paroles de candidats, riches d'enseignements, illustrent les difficultés rencontrées par ces derniers dans le processus individuel que représente la VAE. En ce sens, elles représentent autant de points de vigilance et de pistes de réflexion pour l'ensemble des acteurs intervenants dans le dispositif (certificateurs, accompagnateurs VAE, membres du jury, pouvoirs publics).

04 - L'INFLUENCE DU PROFIL DU CANDIDAT

Qui sont les personnes interrogées ?

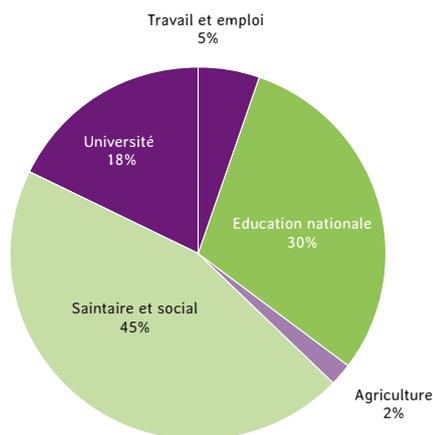
Pour pouvoir apprécier dans le temps, la poursuite ou l'arrêt des candidats dans leur projet d'obtention de la certification, il a été retenu d'interroger des candidats en situation de validation partielle ou d'absence de validation depuis au moins 2 ans, par rapport à l'enquête téléphonique. Ainsi, les passages devant un jury VAE ont eu lieu en 2011 pour 530 candidats et en 2012 pour les 470 autres.

Globalement, 75% des candidats interrogés sont des femmes. A noter, en termes de résultats, lors du jury VAE, que les hommes sont proportionnellement plus nombreux à avoir obtenu une validation partielle (85%) que les femmes (80%).

Au moment du dépôt du livret 2, 85% des candidats étaient salariés, 12% demandeurs d'emploi.

Cette situation est restée stable entre les trois dates étudiées (date de dépôt - date de passage devant jury - date d'interrogation).

Certificateurs



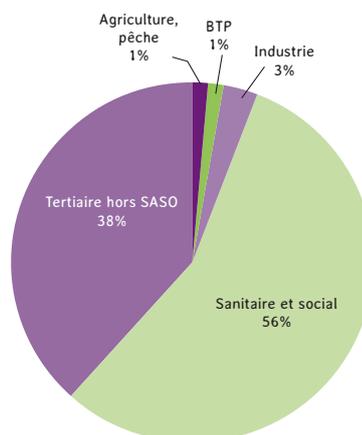
Dix certificateurs ont contribué à l'étude. La DRJSCS, regroupe 45% des personnes interrogées et devance largement les autres certificateurs. L'Education nationale arrive en seconde position et regroupe 30% des personnes interrogées, devant les Universités (18%) et le Ministère de l'Agriculture (2%).

Par rapport à l'ensemble des passages devant jury, la sur-représentation des candidats du sanitaire et social demeure. En effet, outre le fait que la VAE est particulièrement sollicitée pour les certifications du sanitaire et social, ces dernières concentrent par ailleurs les plus forts taux de validation partielle ou d'absence de validation.

Ces données confirment le constat fait au niveau national : les candidats VAE sur les diplômes et les certifications du sanitaire et social sont majoritaires dans le dispositif. Pour autant, leur taux d'obtention de certification est parmi les plus bas.

Domaines de formation

Plus de la moitié des personnes en situation de validation partielle ou d'absence de validation en 2011 ou 2012 visaient une certification du sanitaire et social. Le tertiaire, hors sanitaire et social, regroupe quant à lui 38% des personnes interrogées devant l'industrie (3%), le BTP (1%) et l'agriculture (1%).



La poursuite de la démarche selon le profil des candidats

Le domaine visé par le candidat a une influence sur la poursuite de la démarche. Ainsi, 66% des personnes visant un diplôme du sanitaire et social ont poursuivi la démarche avec un taux de réussite de 79%. Les autres candidats sont moins nombreux à poursuivre la démarche (55%) mais avec un taux de réussite supérieur (85%).

La spécificité d'accès à la formation dans le domaine du sanitaire et social explique pour partie ces résultats. Ainsi, deux diplômes concentrent plus de 30% des personnes interrogées : le DE (Diplôme d'Etat) auxiliaire de vie et le DE aide soignant. Ces deux certifications particulièrement sollicitées en VAE, présentent par ailleurs les taux de validation partielle ou d'absence de validation importants. Toutefois, l'obtention d'une partie du diplôme en VAE, exonère les candidats du passage de concours d'entrée, et leur ouvre un accès direct à la formation. Ainsi, l'obtention de certains modules lors du jury VAE permet donc, pour ces candidats, la poursuite du parcours de formation en organisme de formation, dans le cadre de la VAE ou en mobilisant un autre dispositif de formation.

Les candidats visant une certification de niveau I ou II sont proportionnellement plus nombreux à poursuivre la démarche et à obtenir leur diplôme.

Lors des entretiens téléphoniques, un nombre conséquent de candidats a souligné que leur démarche VAE était initiée par l'employeur. *"Mon employeur m'a incité à faire cette démarche dans l'optique de fin de carrière. Grâce au diplôme, j'ai changé d'échelon et j'ai obtenu un peu plus de salaire, ce qui va jouer sur ma retraite future".*

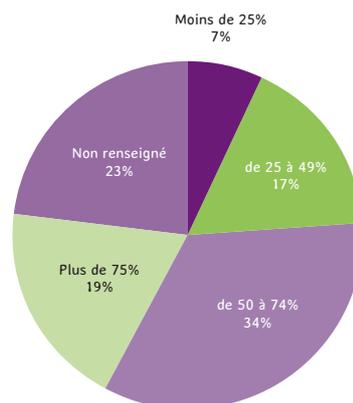
05 - L'IMPACT DE LA DÉCISION DU JURY

Quel est leur résultat lors du 1^{er} jury ?

Sur les 1 000 personnes interrogées, 20% étaient en situation d'absence de validation, 80% en validation partielle. Ce taux varie selon de domaine de certification visé. Ainsi pour le sanitaire et social la part des validations partielles est de 77% contre 86% pour les autres candidats.

Le pourcentage de modules validés diffèrent sensiblement d'un candidat à un autre. Ainsi, plus de 19% des candidats ont validé les trois quarts de leurs modules. Ils ne sont que 20% pour les candidats du sanitaire et social contre 33% pour les autres domaines.

% de modules validés lors du 1^{er} passage devant jury



La poursuite de la démarche selon la décision du jury

Le résultat lors du 1^{er} jury a une incidence sur la poursuite de la démarche. Ainsi, près des 2/3 des candidats en validation partielle poursuivent la démarche d'obtention de certification contre 35% pour ceux n'ayant validé aucun module.

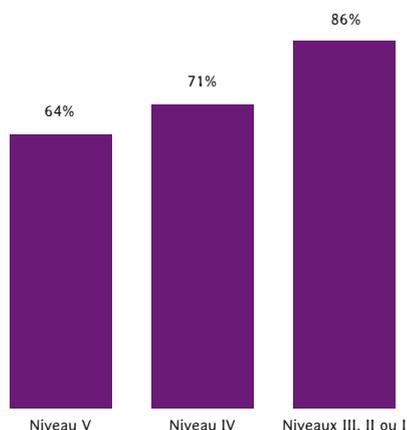
Les écarts persistent d'ailleurs sur l'obtention de la certification lors de la poursuite du parcours : 85% des candidats en situation partielle, obtiennent in fine leur certification contre 67% pour ceux en situation d'absence de validation.

06 - L'IMPACT DE L'ACCOMPAGNEMENT LORS DE LA RÉDACTION DU LIVRET 2

S'ils le souhaitent les candidats à une certification par la VAE peuvent être accompagnés dans la rédaction de leur dossier avant le passage en jury. Ainsi près des trois quarts des personnes interrogées ont bénéficié de cet accompagnement.

Ce dernier revêt plusieurs formes : individuel, collectif ou une combinaison des deux. 77% des candidats en situation de validation partielle avaient bénéficié d'un accompagnement préalable, contre 56% pour ceux en absence de validation.

Taux d'accompagnement selon le niveau de certification visé

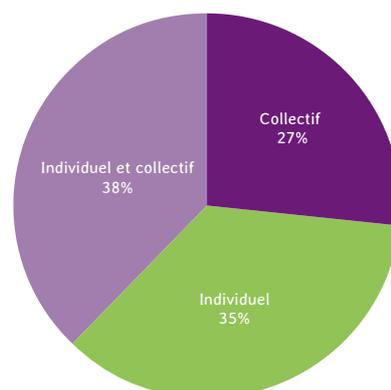


Près de deux tiers des candidats visant une certification de niveau V (CAP) ont bénéficié d'un accompagnement. Ce taux est de plus de 70% pour le niveau bac et de 86% pour les diplômes supérieurs au niveau Bac+2. Ainsi, plus le niveau visé est élevé et plus les candidats ont mobilisé un accompagnement. Ce dernier est plus souvent individuel pour les niveaux les plus élevés et collectif pour les candidats visant un niveau CAP. Par contre le nombre d'heures d'accompagnement est plus faible pour les niveaux Bac et supérieur et plus élevé pour les niveaux V.

Taux d'accompagnement selon le domaine

Entre les certifications du sanitaire et social et les autres domaines, le taux d'accompagnement lors de la rédaction du livret 2 est sensiblement différent. En effet, seuls deux tiers des candidats du sanitaire et social en situation de validation partielle ou d'absence de validation ont bénéficié d'un accompagnement, contre 80% pour les autres domaines.

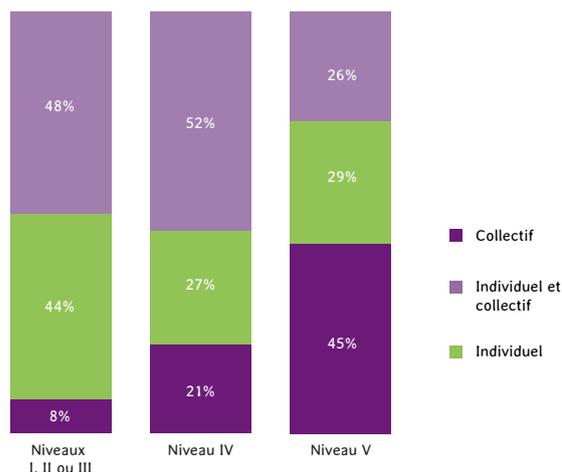
Type d'accompagnement



Les candidats ont le choix d'être ou non accompagnés. De plus, les pratiques d'accompagnement diffèrent : certaines structures proposent d'abord un accompagnement collectif puis un accompagnement individuel pour répondre à des questions spécifiques, d'autres privilégieront un seul type de modalité.

Pour les candidats ayant obtenu une validation partielle ou une absence de validation en 2011 ou 2012, la combinaison d'un accompagnement individuel et collectif a été le plus souvent proposée (38% des cas), devant l'accompagnement uniquement individuel (35%).

Selon le niveau de certification visé



L'accompagnement diffère sensiblement selon le niveau de formation visé par les certifications. Contrairement à ce que l'on pourrait supposer, les candidats se présentant aux certifications de moindre niveau sont le moins accompagnés.

La nature de l'accompagnement a souvent été évoquée lors des entretiens : le clivage individuel/collectif a été perçu différemment en fonction du profil du candidat et de la certification envisagée. Il renvoie à la capacité individuelle de chacun, de se repérer et de se positionner par rapport aux compétences listées et attendues dans un référentiel formation au regard des réalités quotidiennes d'exercice du métier sur le terrain. Ainsi la question de la mise en adéquation des expériences professionnelles et des référentiels se pose, et demande pour une partie des candidats, un accompagnement spécifique*.

La composition des groupes dans les accompagnements collectifs est un élément qui a interrogé nombre de candidats : si l'accompagnement collectif a été plébiscité pour les personnes visant des certifications proches, au regard de l'émulation provoquée dans le cadre de ce collectif de travail. *"C'était intéressant d'avoir des expériences différentes, on pouvait discuter, ça nous donnait une autre vision"*, la diversité des profils et l'hétérogénéité des niveaux scolaires au sein d'un même groupe ont généré, pour leur part, des frustrations *"Les accompagnateurs s'occupaient en priorité des personnes qui avaient un niveau plus élevé et les autres se sentaient délaissées"*.

Taux d'accompagnement selon le domaine

La durée médiane d'accompagnement est de 15 heures : 50% des candidats ont été accompagnés moins de 15 heures et 50% ont bénéficié d'une durée supérieure. Cette durée médiane est à relier au type d'accompagnement. Ainsi un accompagnement uniquement individuel dure 10 heures, contre 24 heures pour un accompagnement uniquement collectif.

La durée d'accompagnement varie selon le niveau : plus ce dernier est élevé et plus la durée est courte. (10 heures pour les certifications de niveaux I, II et III, 12 heures pour le niveau IV et 24 heures pour le niveau V). Néanmoins cela est à mettre en relation avec le type d'accompagnement. En effet plus le niveau visé est élevé et plus les candidats bénéficient d'un accompagnement individuel (avec moins d'heures).

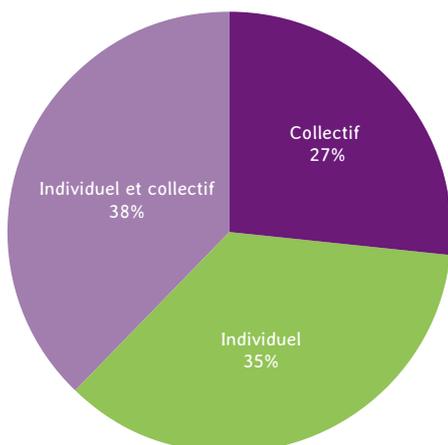
Par ailleurs, les candidats ont, dans la majorité des cas, lors des entretiens téléphoniques, fait part de leur regret de n'avoir pu bénéficier d'un accompagnement plus long, notamment avec un accompagnateur dédié et "expert" du domaine de la certification sur laquelle ils s'étaient positionnés afin de les guider dans la rédaction du livret : un sentiment de solitude lors de cette étape ressort de l'analyse des propos de ces candidats, malgré l'accompagnement.

Qui est l'accompagnateur ?

Dans plus de 56% des cas, l'accompagnateur est une structure différente du certificateur. Ceci est d'autant plus marqué selon le niveau de certification visé. Ainsi, pour les candidats préparant des certifications de niveaux IV et V, l'accompagnateur est dans 70% des cas, une structure différente du certificateur. Les candidats visant des certifications de l'enseignement supérieur, sont pour leur part, accompagnés majoritairement, par la structure en charge de l'organisation du jury.

*: Notion de réflexivité

Avis vis-à-vis de l'accompagnement

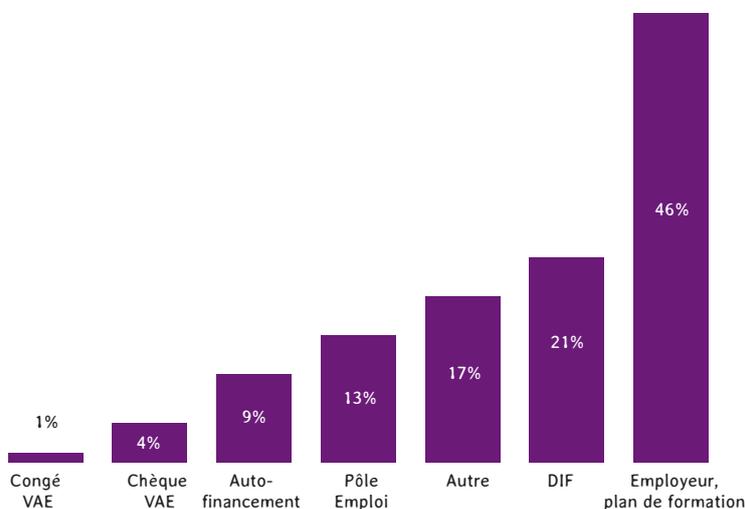


75% des candidats qui ont bénéficié d'un accompagnement sont satisfaits, dont 36% très satisfaits. Ainsi, malgré la non obtention de leur diplôme lors du passage devant jury, les personnes interrogées ne remettent pas en cause l'accompagnement dont elles ont pu bénéficier.

Néanmoins pour un tiers d'entre elles, cet accompagnement peut-être encore amélioré en le rendant obligatoire pour tous les candidats. Des efforts en termes de la qualité et de durée pourront également être fournis. En effet, une part importante des répondants ont émis le souhait d'un suivi personnalisé, avec des accompagnateurs disposant de connaissances sur leur métier. De même, une préparation à l'oral serait appréciée par de nombreux candidats.

A noter la satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement est semblable selon le niveau visé ou encore le type d'accompagnement (individuel, collectif ou les deux).

Le financement de l'accompagnement



Les candidats qui ont bénéficié d'un accompagnement ont, dans 11% des cas, mobilisé deux modes de financement.

L'employeur via le plan de formation est la modalité de financement la plus utilisée (46% des cas), devant le DIF (21%).

Le type de financement varie selon le niveau visé. Ainsi, les personnes souhaitant obtenir un diplôme de niveau supérieur au bac+2, autofinancent tout ou partie de leur VAE dans 17% des cas (contre 9% pour l'ensemble des personnes interrogées). Les candidats visant une certification de niveau IV mobilisent plus fréquemment le DIF alors que ceux de niveaux V recourent davantage au plan de formation.

Le domaine de formation visé est également un facteur discriminant sur cet indicateur. L'accompagnement des candidats visant une certification du sanitaire et social est dans près de 6 cas sur 10 financé au moins en partie par leur employeur (34% pour les autres candidats).

Poursuite de la démarche et taux de réussite

Les personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement lors du jury de 2011 et 2012, sont deux tiers à poursuivre la démarche contre moins de la moitié pour les autres. Les taux de réussite lors de la poursuite de la démarche et de la tentative d'obtention du diplôme varient également en faveur des personnes accompagnées : 85% contre 68% pour les autres.

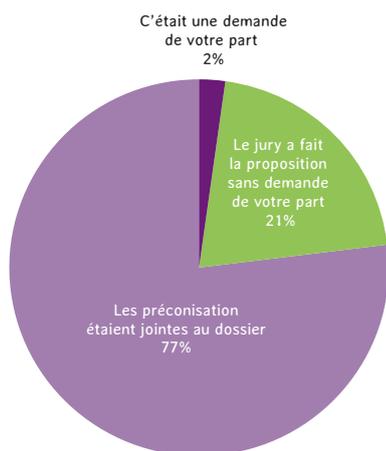
A noter que le type d'accompagnement déclenché lors du passage devant jury de 2011 ou 2012 n'a pas d'influence sur la poursuite de la démarche par la suite et in fine le taux de réussite.

07 - L'IMPACT DES PRÉCONISATIONS DU JURY

A la suite du passage devant le jury VAE, les candidats peuvent bénéficier de préconisations, émises par le jury, pour les guider dans leur poursuite d'obtention de la certification.

Ces préconisations ne sont pas systématiques : seule la moitié des candidats ayant obtenu une validation partielle ou une absence de validation a obtenu des préconisations. Ce taux est de 42% pour les personnes visant une certification du sanitaire et sociale contre 51% pour les autres candidats.

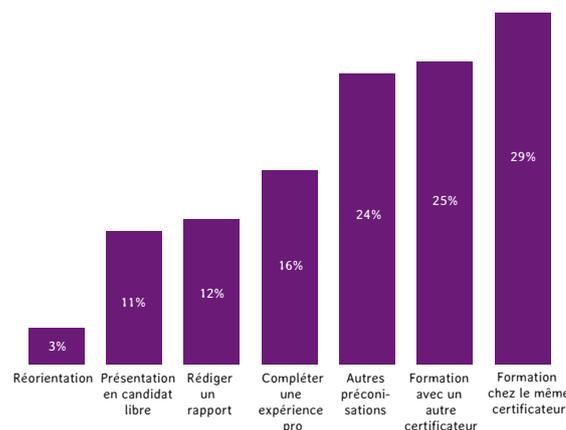
Comment ont-ils eu ces préconisations ?



Lorsqu'elles ont été faites, les préconisations étaient, dans plus de trois quarts des cas, jointes au dossier du candidat. Dans seulement 2%, les candidats ont obtenu des préconisations après les avoir demandées au jury.

Selon le domaine visé, les habitudes des jurys sont semblables.

Quelles étaient ces préconisations ?



Pour plus de la moitié des candidats ayant obtenu des préconisations, le jury a suggéré de poursuivre une formation afin de compléter le dossier VAE. Dans la majorité des cas, la formation proposée peut être dispensée par le certificateur.

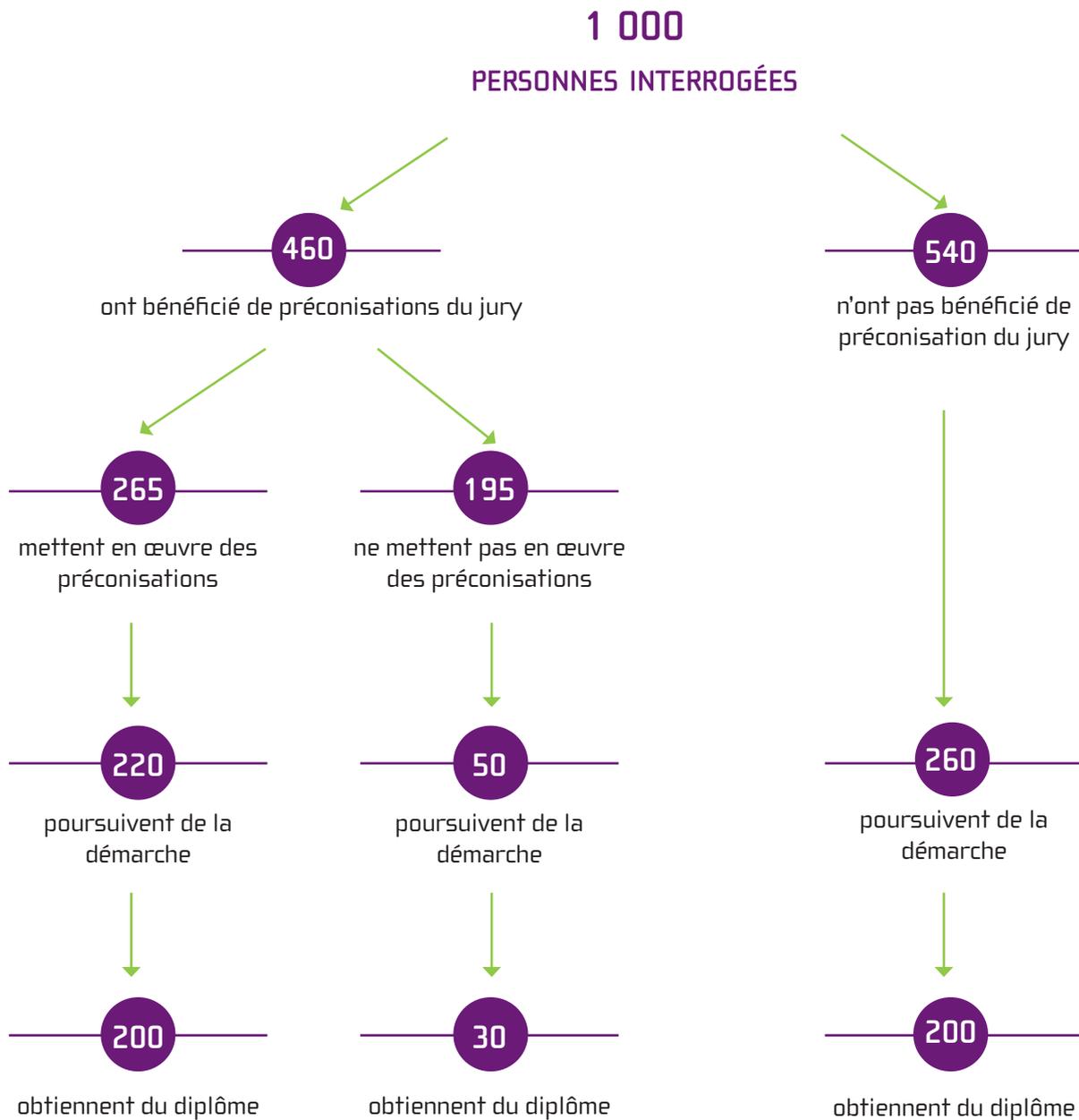
Toutefois, la nature de la préconisation varie selon le domaine visé. Ainsi, les préconisations émises pour une majorité de candidats visant une certification du sanitaire et social relèvent d'une demande de complément d'expérience professionnelle ou de suivi d'un ou plusieurs modules de formation, généralement dans un organisme différent du certificateur.

Pour les candidats des autres domaines de formation, la rédaction d'un mémoire ou le suivi de formation dispensée par le certificateur sont majoritairement proposés.

Ont-ils mis en œuvre ces préconisations ?

Sur les 400 personnes qui ont bénéficié de préconisations de la part du jury, seules 42% ne les ont pas mises en place, généralement pour des raisons financières, d'organisations ou de démotivation.

Influence des préconisations sur la poursuite de la certification



Les préconisations ont une influence sur la poursuite de la certification par les candidats. En effet, ceux qui, à la suite d'une validation partielle ou d'une absence de validation, ont bénéficié de préconisations de la part du jury ont, dans deux tiers des cas, essayé d'obtenir de nouveau leur certification contre 56% pour ceux qui n'ont pas eu de préconisation.

Les préconisations ont donc un réel effet sur la poursuite de la certification et in fine sur l'obtention du diplôme lorsqu'elles sont mises en œuvre : en effet, pour les candidats ayant bénéficié de préconisations, 58% les suivent. Ces derniers sont 94% à poursuivre la démarche et 88% à obtenir leur certification. Par contre, lorsque les préconisations ne sont pas suivies par les candidats, ces derniers ne sont plus que 30% à poursuivre leur démarche et le taux d'obtention du diplôme chute à 67%.

Les préconisations n'ont pas d'influence sur la poursuite de la démarche VAE selon le domaine visé. En effet, même si les candidats visant une certification du sanitaire et social sont proportionnellement moins nombreux à bénéficier

de préconisations de la part du jury, cela impacte peu la suite du parcours : ainsi, le taux de poursuite dans la démarche d'obtention de la certification VAE et au final l'obtention du diplôme est le même entre les candidats "sanitaire et social" et les autres.

Les candidats visant une certification de niveau supérieur au Bac+2 ont, dans 58% des cas, bénéficié de préconisations de la part du jury contre 37% pour le niveau bac et 41% pour le niveau CAP.

A noter que les personnes qui ont décidé de poursuivre la démarche malgré l'absence de préconisation, l'on fait majoritairement en candidat libre (37%) devant la VAE (32%). La formation professionnelle continue (35%) et le passage en candidat libre (33%) sont les deux voies privilégiées pour les personnes ayant bénéficié d'une préconisation.

08 - LE SUIVI OU ACCOMPAGNEMENT POST JURY VAE

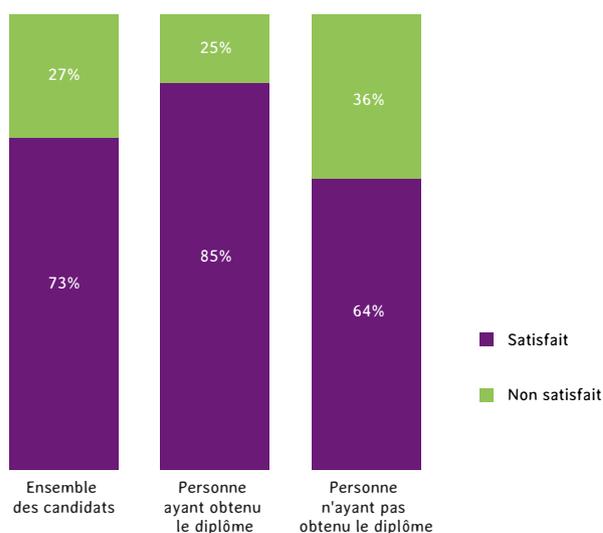
Sur les 1 000 candidats interrogés, seulement 9% déclarent avoir bénéficié d'un bilan post-jury. Il s'agit d'un temps d'échange au cours duquel les résultats sont expliqués au candidat. Néanmoins, en détaillant cet indicateur selon l'année du jury, on remarque que ce taux était de 7% en 2011 et de 12% en 2012. Si ces résultats se confirment, la tendance serait à un développement de cette pratique, attendue et plébiscitée par ailleurs par les candidats.

L'accompagnement post-jury à la suite de cet entretien est également très peu mis en place. Ainsi, seulement 5% des personnes ayant obtenu une validation partielle ou une absence de validation en 2011 ou 2012 ont pu en bénéficier. Pourtant cette étape est fortement sollicitée par les candidats. *"Il faudrait prévoir un suivi lorsque l'on veut poursuivre la démarche afin de nous permettre de finir de valider notre certification".*

09 - LA VISION DES CANDIDATS SUR LE DISPOSITIF

Cette dernière partie est consacrée au ressenti du candidat vis-à-vis de la VAE. Les réponses peuvent être influencées par son résultat devant le jury (validation partielle ou absence de validation).

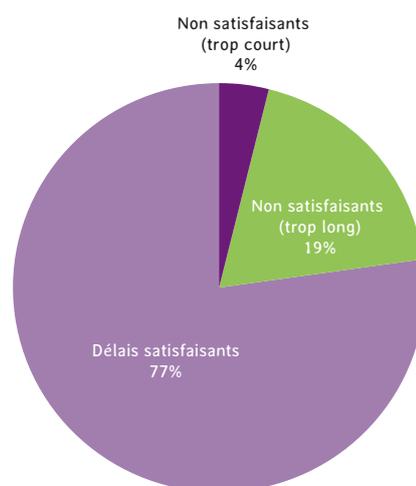
Des candidats satisfaits du dispositif



Malgré une certification non obtenue lors de leur passage devant le jury, les personnes interrogées déclarent dans 73% des cas être satisfaites du dispositif. La poursuite de la démarche et l'obtention in fine de la certification influencent fortement cette satisfaction. Ainsi, elle est de 85% pour les personnes certifiées contre 64% pour les autres.

De même, le degré de satisfaction varie entre les personnes qui ont pu bénéficier de tous les volets du dispositif (accompagnement et préconisations du jury) et les autres. Ainsi, le taux de satisfaction est de plus de 80% pour ceux qui ont bénéficié de toutes les étapes de la VAE (accompagnement + préconisations) contre moins de 70% pour les autres. Selon les enquêtrices qui ont réalisé les entretiens, les personnes interrogées ont notamment apprécié le montage du dossier *"Au montage du dossier, ils ont réfléchi sur leur métier et ça les a obligés à faire des recherches. C'est une étape qu'ils ont appréciée"*.

Les délais

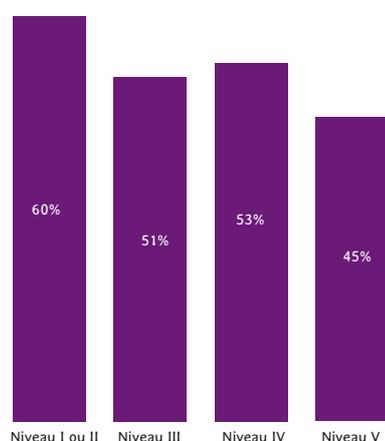


Le délai entre le dépôt du livret 1 et le passage devant le jury (16 mois en moyenne lors de l'étude sur les parcours VAE de 2009 à 2011) est satisfaisant pour 77% des candidats interrogés. 19% le trouvent trop long et 4% trop court et estiment qu'ils manquent de temps pour préparer au mieux leur dossier. Ce taux de satisfaction est variable selon les certificateurs.

Les candidats visant une certification du sanitaire et social sont satisfaits des délais dans 72% des cas contre 84% pour les autres candidats. Ceci est logique par rapport à l'étude sur les parcours VAE où en moyenne le délai entre le dépôt du dossier pour les candidats du sanitaire et social était de 19 mois contre 16 mois pour l'ensemble des candidats.

Conciliation entre VAE, vie personnelle et vie professionnelle

Part des candidats ayant des difficultés à concilier VAE et vie personnelle



Pour un candidat, l'investissement dans la VAE pose implicitement la question du nécessaire équilibre à trouver en termes de temps, entre préparation du diplôme et les diverses obligations qu'elles soient personnelles ou professionnelles.

Ainsi, initier une démarche VAE requiert pour les candidats, une adaptation dans leur organisation personnelle afin de dégager du temps pour préparer et rédiger le dossier. Les candidats interrogés sur cette question sont partagés. La moitié reconnaît des difficultés, l'autre moitié affirme avoir réussi à concilier préparation VAE, vie personnelle et vie professionnelle.

Plus le niveau de la certification visée augmente et plus les candidats expriment des difficultés à conjuguer VAE, vie personnelle et vie professionnelle. En effet, 60% des candidats à une certification de niveau I ou II ont reconnu avoir été confrontés à des difficultés de conciliation des temps et reconnaissent des soucis d'organisation durant la préparation de la VAE contre 45% pour les personnes visant un diplôme de niveau CAP.

Des candidats qui avaient pour autant, anticipé l'échec avant le passage devant le jury

Avant le passage devant le jury VAE, 71% des candidats avaient envisagé une validation partielle ou une absence de validation. Selon le domaine visé, ce taux est de 72% pour les personnes visant une certification du sanitaire et social contre 69% pour les autres. Pour autant, l'annonce de l'absence de validation a pu être pour certains candidats très mal vécue.

Des candidats qui pensent avoir fait le bon choix en termes de certification

94% des candidats interrogés estiment avoir fait le bon choix en termes de certification visée. De plus, ils sont 72% à penser avoir reçu toutes les informations adéquates relatives à la certification visée.

Et... si c'était à refaire ?

Interroger des candidats sur leur perception de la VAE alors qu'ils n'avaient pas obtenu leur certification après un jury, représentait un réel enjeu pour cette étude. Pour autant, ce regard rétrospectif des candidats revêtait une dimension importante pour les acteurs intervenant dans ce dispositif. Pour approcher cette réalité et faire en sorte que la perception du dispositif ne soit pas altérée par la réussite partielle à laquelle les ex-candidats à la VAE avaient été confrontés, le questionnaire se terminait sur les 2 interrogations suivantes :

- *Et si c'était à refaire, le referiez-vous ?...*
- *Et conseilleriez-vous la VAE à vos proches ?*

Au regard de tout ce que les candidats ont pu exprimer, évoquer voire revendiquer sur les améliorations du dispositif, ils sont plus des $\frac{3}{4}$ à déclarer spontanément, et en connaissance de cause, qu'ils seraient prêts à refaire une VAE.

Ce fort taux de satisfaction est par ailleurs renforcé par les réponses enregistrées à la seconde question : plus de 9 candidats sur 10 conseilleraient ce dispositif à leur entourage. Logiquement, ces taux de satisfaction sont supérieurs pour les candidats ayant obtenu une validation partielle par rapport à ceux qui n'ont eu aucune validation.

La démarche VAE est donc plébiscitée par les candidats interrogés. Cette appréciation positive est certainement à mettre en lien avec les apports de la VAE d'un point de vue individuel mis en évidence dans de nombreuses études au niveau national et relayés en partie dans les propos des candidats au cours des entretiens téléphoniques : une logique de reconnaissance de soi, de valorisation qui permet aux candidats de faire un bilan des compétences acquises et de sécuriser le parcours professionnel dans le cadre d'une démarche personnelle.

- CONCLUSION

Les principaux enseignements de cette étude sur le devenir et le sentiment vis-à-vis de la VAE des personnes ayant obtenu une validation partielle ou une absence de validation en 2011 ou 2012 sont multiples.

Tout d'abord, globalement, quel que soit le résultat obtenu dans le cadre de la démarche VAE, les candidats expriment un avis positif sur le dispositif.

La VAE a ainsi eu, pour une majorité des candidats, des retentissements pluriels tant au niveau personnel que dans leur vie professionnelle.

D'un point de vue personnel, elle est perçue comme un véritable enrichissement "*ça m'a redonné confiance en moi*", notamment avec la constitution du dossier, qui implique un temps de réflexion sur la mise "*en mots*" des gestes et pratiques professionnelles et conduit le candidat à être "*un praticien réflexif*" (Cuvillier, 2004).

La satisfaction personnelle a souvent été énoncée par les candidats "*j'ai été fier de montrer à mes enfants que je pouvais y arriver*", même pour ceux qui n'ont pas in fine obtenu le diplôme "*je suis fier d'avoir tenté même si je ne l'ai pas obtenu*".

Enfin, une part importante des personnes interrogées ont ressenti une reconnaissance de la part des professionnels qu'ils côtoient. La VAE contribue alors à les intégrer et à les légitimer dans leur collectif de travail.

Toutefois, même si la conciliation de la VAE avec l'organisation personnelle semble pour moitié des candidats ne pas poser de véritable difficulté, avec le recul et l'expérience de la VAE, certains se sont interrogés sur la pertinence de mobiliser la VAE plutôt que d'accéder à une action de formation continue. Ce point a été particulièrement évoqué par les candidats les plus âgés (50-55ans), qui ont reconnu une difficulté à se maintenir dans la dynamique requise par cette démarche.

Néanmoins, la VAE revêt plusieurs écueils. Ainsi, plusieurs freins ont été évoqués spontanément par les candidats, essentiellement autour du jury et de son organisation, alors que cette étape n'était pas intégrée dans le questionnement initial. La principale amélioration attendue de la part des répondants porte sur l'ensemble des étapes du jury, en amont, pendant et après le jury, et plus globalement sur la relation à établir entre le candidat et le jury.

Près de 3/4 des candidats ont mobilisé un accompagnement. La moitié a bénéficié des préconisations suite à leur passage devant le jury. Ces deux étapes sont importantes dans la réussite in fine de la certification. En effet, les personnes ayant disposé d'un accompagnement et de préconisations poursuivent davantage leur démarche de certification et obtiennent plus fréquemment leur diplôme que les autres.

Le suivi post jury est, par contre, très rarement effectué, étape pourtant attendue et plébiscitée par les candidats.

Globalement, en approchant les résultats obtenus lors du passage en jury VAE 2011 et 2012, 60% des candidats avaient obtenu leur diplôme. Si on ajoute ceux qui étaient en validation partielle ou en absence de validation, et qui ont poursuivi leur parcours de certification, ce sont environ 77% qui ont obtenu leur certification, en initiant une démarche VAE en début de parcours.



Directeur de la publication
Responsable de publication
Rédaction
Chargée de publication

Hervé GREUGNY, GREF Bretagne
Christine LEVESQUE, GREF Bretagne
Julien FERNAND, GREF Bretagne
Nathalie MOULIN, GREF Bretagne

GRÉF Bretagne Mission Observation

Technopole Atalante Champeaux ■ 91, rue de Saint-Brieuc

CS 64347 ■ 35043 RENNES CEDEX

Tél 02 99 54 79 00 - Fax 02 99 54 00 00

e-mail : observatoire@gref-bretagne.com ■ www.gref-bretagne.com
