
Symposium : la validation des acquis et le devenir de la certification

Le conseil en VAE : entre préoccupations des personnes et confusion des systèmes de certification

Congrès international AREF 2007 (Actualité de la Recherche en Education et en Formation)

Patrick Mayen

*Unité Développement Professionnel et Formation
Eduter- Enesad
BP87999 – 21079 Dijon Cedex
Patrick.mayen@educagri.fr*

RÉSUMÉ. Les Points-Relais-Conseil en Validation des Acquis de l'Expérience accueillent des personnes qui cherchent à s'informer, à s'orienter ou à trouver un conseil à propos de VAE. De ce point de vue, les entretiens qui s'y déroulent constituent un objet d'analyse révélateur : 1. de l'état des conceptions, des usages et des rapports que des personnes ordinaires entretiennent avec les objets et les fonctionnements des mondes de la certification, de la formation ou de la VAE, au regard de leurs préoccupations de vie, d'emploi, de parcours professionnel ; 2. des difficultés, contraintes, opportunités constituées par les (dys) fonctionnements de ces mondes ; 3. du rôle que jouent des conseillers pour aider les personnes à s'y orienter pour réaliser leurs intentions. La communication s'appuie sur les résultats d'une analyse collective de l'activité de 12 conseillers en PRC conduite dans le cadre d'une recherche-action.

MOTS-CLÉS : certification, Validation des Acquis de l'Expérience, Formation, Emploi, information-conseil, orientation, Points-Relais-Conseil.

1. Introduction

La loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 a instauré un droit individuel à la VAE. La mise en place des conditions permettant d'assurer à chacun l'exercice de ce droit a abouti à développer une fonction d'information, de conseil et d'orientation vers la validation, en amont de la procédure de validation proprement dite.

La création des Points-Relais-Conseil s'accompagne de la création d'une nouvelle forme d'activité professionnelle dans le domaine de l'information et de l'orientation : le conseil en PRC.

Cette communication s'inscrit tout d'abord dans la problématique du symposium : « la validation des acquis et le devenir de la certification » en cherchant à mettre trois phénomènes et leurs relations en évidence : 1. Quel est l'état des conceptions, des usages et des rapports que des personnes ordinaires entretiennent avec les objets et les fonctionnements des mondes de la VAE, des certifications, de la formation au regard de leurs préoccupations de vie, d'emploi, de parcours professionnels ? 2. Quelles confusions résultent de l'organisation sociale de ces objets et, notamment de l'utilisation que les acteurs de l'emploi et de la formation font de la VAE ? 3. Comment les conseillers parviennent-ils à réduire la complexité et la confusion du système pour (littéralement) aider les personnes à comprendre et à s'orienter dans ces mondes et trouver des voies pour atteindre leurs propres fins ?

Les constats et réflexions menées ici s'inscrivent aussi dans une perspective plus globale de réforme des structures chargées de l'information et de l'orientation professionnelle dans le cadre de l'aide à la sécurisation des parcours, à la professionnalisation tout au long de la vie. Quelles structures créer, indépendantes des pressions et des enjeux de prescription vers l'emploi ou vers la formation ou les certifications et orientées vers et pour les personnes ? Quel métier et quelles compétences pour les professionnels de ces structures ?

Les résultats présentés ici sont issus d'une recherche conduite par et à l'occasion du travail réalisé au sein d'un groupe d'analyse de pratiques. Celui-ci a réuni pendant deux années une douzaine de conseillers des Points-Relais-Conseil en VAE de la région Bourgogne appartenant aux deux réseaux des MIFE et des CIBC. L'analyse de pratiques avait pour but de contribuer à la professionnalisation des conseillers. Le corpus est constitué par les séquences enregistrées d'analyse collective de l'activité et des textes écrits par les conseillers pour un livre publié à l'issue du travail (Mayen & Perrier, 2006).

Il existe de nombreuses formes d'analyse de pratiques, fondées sur des principes théoriques et méthodologiques différents et visant des finalités différentes. L'analyse de pratiques a consisté ici en une analyse collective de l'activité conduite à partir d'une posture intentionnelle et théorique d'analyse du travail en didactique professionnelle et par le recours à plusieurs cadres de références convergents :

Le premier est issu de travaux portant sur les relations de service, notamment les interactions dans le travail entre professionnels et leurs clients ou usagers. Les travaux sur le service, en ergonomie et en sociologie du travail placent les interlocuteurs dans une transaction coopérative. Ils privilégient l'idée que le service est dirigé vers la personne, pour la personne et se conduit avec elle. De ce point de vue, le travail des conseillers est analysé au regard des caractéristiques individuelles et de situation des personnes qui demandent un conseil en VAE. L'analyse du travail est ainsi une analyse de l'activité conjointe de deux agents.

Le deuxième concerne la théorie de la médiation : comment une personne peut en aider une autre à réaliser une tâche et à apprendre de la médiation en situation, même lorsque la situation n'a pas une finalité explicite d'apprentissage.

La dernière s'appuie sur un des concepts fondamentaux de la didactique professionnelle : celui d'invariant opératoire et de conceptualisation dans et pour l'action. Il postule que l'action est organisée et que cette organisation repose sur un certain nombre d'éléments invariants qui permettent l'adaptation à la diversité des situations (Pastré, Mayen & Vergnaud, 2006).

2. Le conseil en PRC : un espace protégé pour l'orientation

On peut dire aujourd'hui que le service constitué par le conseil en PRC forme une sorte d'espace protégé pour des personnes évoluant, pour beaucoup d'entre elles, dans une double confusion.

D'une part, les demandeurs se trouvent dans une phase difficile de leur trajectoire qui les amène à devoir ou à vouloir changer de vie personnelle ou professionnelle sans savoir très bien comment le faire. La VAE a pu leur être présentée comme une voie possible pour réaliser des envies ou des projets, constituer une solution, répondre à leurs préoccupations.

D'autre part, le champ de la formation, de l'accès aux certifications, les liens entre certification et modes d'accès à l'emploi forment un maquis opaque et complexe dans lequel, même des spécialistes ont du mal à se repérer.

Les difficultés propres à la mise en place de la VAE ont fait l'objet de réflexions de la part des institutions chargées de la conception et de la mise en place des PRC, notamment dans les régions. Les prescriptions définissent la position et les tâches des conseillers en fonction des difficultés susceptibles d'être rencontrées et éprouvées par des personnes intéressées par la VAE, notamment celles qui sont liées à la complexité des mondes de la certification et de la validation.

En Bourgogne, l'introduction au référentiel d'activités des PRC précise d'abord les raisons propres au dispositif de VAE qui ont engendré la décision de créer le conseil en PRC :

« Les sources d'information sur la VAE sont diverses, parfois incomplètes, erronées ou difficilement compréhensibles. Cette phase d'accueil et d'information doit assurer la médiation de l'information sur la VAE et en garantir la validité. »

Elle définit un objectif de compréhension de la VAE pour que chaque demandeur puisse la situer dans ses possibilités et ses contraintes :

« Cette phase doit permettre à chaque demandeur de comprendre la visée du dispositif VAE, ses possibilités, ses contraintes et les étapes de réalisation. »

Elle intègre l'idée que cette information n'est pas seulement à délivrer mais à adapter en fonction des caractéristiques des personnes, notamment de ses représentations et des informations qu'il a pu trouver ou recevoir par ailleurs :

« Il s'agit, pour les PRC de fournir à chaque demandeur l'information nécessaire et suffisante sur la VAE, la compléter ou la corriger en fonction des représentations ou informations préalables du demandeur. »

Enfin, la fonction de conseil est délibérément « ouverte ». Si elle part de la demande d'information et de conseil sur la VAE, elle est aussi un conseil à partir de la demande de VAE, pour une orientation en dehors de la VAE.

« Cette première phase doit conduire l'accueillant à orienter le demandeur vers la suite du processus VAE (conseil/orientation) et/ou vers un autre interlocuteur si la demande ne relève pas de la démarche. »

Il n'est pas rare qu'une activité de service soit définie en fonction de celui à qui elle est destinée. Mais il est intéressant de constater qu'ici, cette prescription conçue dans le cadre de la mise en œuvre d'un dispositif public vise à protéger l'utilisateur des dérives inhérentes au dispositif lui-même et à celles plus larges du contexte où il s'inscrit.

En Bourgogne, le choix a été fait de veiller à « la nécessaire neutralité du conseil », à travers le choix des institutions supports des Points-Relais-Conseil : « veiller à l'objectivité et à l'impartialité des intervenants conseil/orientation par crainte de l'éventuel clientélisme que pourraient développer certains prestataires en raison de leur métier ou de leur institution d'appartenance. »

Enfin, le choix de professionnaliser les conseillers, notamment en ouvrant un espace de construction d'un métier nouveau dans lequel les conseillers pourraient se reconnaître et élaborer collectivement des positions et des manières d'agir communes répondait au choix de « garantir la qualité du service à rendre au public en évitant d'éventuels conflits d'interprétation qui pourraient mener à une sorte d'égarement des publics demandeurs et altérer le principe et l'esprit de la loi. »

Ces précautions, tournées vers les valideurs, donc en aval du conseil en PRC se sont, en fait, avérées décisives à l'égard de la multiplication des prescripteurs de VAE, intervenant en amont, sur le chemin des éventuels candidats. En Bourgogne, les Centres Interinstitutionnels de Bilans de Compétences (CIBC) et Missions d'Information sur la formation et l'Emploi (MIFE), sont choisis, d'une part, pour leur position en dehors des institutions validantes, mais aussi pour leurs compétences en matière d'analyse des situations des personnes, d'information et d'orientation dans les univers de la certification, de la formation et de l'emploi. Dans cette perspective, les conseillers mettent en évidence un aspect du travail et de conseil essentiels : comment réaliser le diagnostic de pertinence de l'orientation

d'une personne dans la VAE sans connaissance développée de ce que pourraient être d'autres voies ? L'expertise, pour cette fonction de conseil excède largement le périmètre du dispositif qui a présidé à sa genèse. Elle porte aussi sur les mondes de la formation professionnelle, de la relation formation emploi, sur les modes de recrutement et de gestion des emplois, etc.

3. Des influences institutionnelles qui peuvent contribuer à la confusion

Au commencement, donc, sont des personnes qui ont « rencontré » la VAE. Plus précisément, elles ont rencontré un nouvel objet social, largement indéfini pour la plupart d'entre elles. L'information acquise par les personnes peut être succincte, plus ou moins lacunaire, déformée, simplifiée ou bien complexifiée, plus ou moins juste et actualisée.

Les sources d'information auxquelles sont soumises les personnes sont nombreuses, extrêmement variées : proches de la sphère privée ou professionnelle, documentations, articles de presse ou émissions de radio ou télévision, entourage hiérarchique, syndicales, personnels de l'orientation ou de l'emploi (Centres de bilans, ANPE, cellules de reclassement), organismes de formation... Comme le signale le texte prescriptif présenté plus haut, l'information apportée par ces sources sont elles mêmes plus ou moins fiables et actualisées.

Mais elles sont devenues surtout plus « orientatrices ». En effet, parmi les sources de rencontre des personnes avec la VAE, une partie des acteurs utilisent la VAE comme un instrument pour réaliser leurs propres missions. Cela n'est pas nécessairement instrumentalisant pour les personnes ou pour la VAE comme droit individuel. Toutefois, les conseils peuvent être donnés, et ils le sont le plus souvent ainsi, sans maîtrise de la complexité du dispositif de VAE et de ses liens avec le monde de la certification et de l'emploi, d'une part, sans prise en compte des différentes variables de la situation particulière de chaque personne, d'autre part. Ce qui engendre la délivrance d'informations orientées, souvent partielles et déformées parce que traitées d'un seul point de vue ou dans une seule perspective.

On constate donc que les représentations construites par les personnes sont préfigurées – pour le meilleur ou pour le pire par le parcours qu'ils ont suivi jusque-là qui les a conduites à la VAE puis au PRC.

Cela ne fait que souligner le rôle critique de la garantie de neutralité attribuée au conseil en PRC. Neutralité vis-à-vis des valideurs dès les débuts de la VAE. Neutralité déplacée ensuite en amont vis-à-vis des acteurs qui prescrivent la VAE. La prescription pouvant s'exprimer sur une échelle qui irait d'une simple information à une injonction en passant par le conseil et la suggestion.

Conseillers : « Les personnes ne sont pas, ou insuffisamment ou mal informées / Les projets relèvent ou non de la VAE / Je récupère des gens qui ont des idées toutes faites / Les personnes sont en situation d'incertitude à propos de ce qu'elles ont le droit de faire, sur les choix qui leur sont offerts, sur les exigences auxquelles elles doivent répondre et sur les ressources sur lesquelles elles peuvent compter. »

Ces idées toutes faites sont certainement les idées que les personnes se sont faites, mais elles ne se les sont pas faites seules.

On peut relier ces constats aux intentions professionnelles discutées par les conseillers en cours d'analyse collective de l'activité et élaborées comme invariants structurants du métier :

« La première forme de conseil (...) est liée à l'information dispensée. Plus le conseiller est à même de donner une information fiable, actualisée, riche, maîtrisée, plus il possède une vision globale du dispositif et plus il est à même de donner au candidat les éléments qui l'aident à faire un choix. C'est parce qu'il connaît les différents diplômes des différents valideurs, parce qu'il peut informer sur les procédures de chacun, sur la durée et le coût des accompagnements ou sur des financements possibles que le candidat peut choisir en connaissance de causes. Si on admet que le conseil est une ressource pour la prise de décision, alors le conseiller apporte les informations pour éclairer une prise de décision qui relève entièrement du candidat. » (Cœur, 2006)

4. Des représentations des personnes

Examinons à présent le système de représentation des personnes à propos de la VAE et des liens qu'elle entretient avec d'autres aspects de leurs idées et de leur vie :

La VAE peut-être interprétée directement ou immédiatement (au sens de liaison immédiate et spontanée) comme une voie possible pour réaliser des mobiles personnels ou professionnels : quitter un conjoint ou un emploi insupportables, prendre un poste plus intéressant ou mieux payé ou stabilisé, trouver un emploi, en changer, offrir un diplôme pour un anniversaire, trouver la récompense de longues années d'un travail pénible ou pour le dévouement manifesté et mal reconnu, assurer sa position vis-à-vis des nouveaux embauchés, de la hiérarchie, des collègues, des clients, des partenaires, des subordonnés, ou encore passer un diplôme, comme ses enfants.

La VAE est reliée aux titres et diplômes de manière assez naïve. Entendons naïve comme l'idée de ne pas même imaginer qu'il puisse exister une telle abondance et une telle complexité dans le monde des titres et diplômes. Ainsi, les personnes croient qu'il pourrait exister un diplôme par catégorie d'emploi ou par type d'expérience, qu'à un champ d'expérience pourrait correspondre un diplôme, qu'il n'existe par trois ou quatre ou parfois plusieurs dizaines pour une même dénomination d'emploi (l'ingénierie de formation, par exemple), qu'il existe une base de recensement des filières ou encore que les coûts, les délais, les dossiers, les procédures, les modes d'évaluation sont à peu près homogènes entre valideurs et au sein de chaque institution validante.

La VAE peut être confondue avec la formation ou bien avec une procédure d'entrée en formation ou bien apparaître exclusive de la formation ou bien complètement indépendante des systèmes de formation.

Les idées sont plus confuses encore quant aux liens entre la nature et la valeur de l'expérience telle qu'elle a été attribuée aux personnes dans le cadre familial, social ou professionnel et les critères en œuvre en VAE et quant à la correspondance avec les titres ou diplômes. Les notions d'expérience et de compétence et les modes de leur reconnaissance et de validation dans le monde social et le monde professionnel ne donnent pas lieu à des définitions ni des usages homogènes et elles entrent en conflit avec ces notions dans l'univers de la certification, le découpage des diplômes, les distinctions de niveaux et les exigences et modes d'évaluation en VAE.

Les caractéristiques de situation personnelle (moyens financiers, distance des centres d'accompagnement ou de jury, confidentialité de la démarche, vs nécessité d'obtenir des financements ou des autorisations pour être accompagnés ou se présenter aux entretiens, l'urgence, les délais) constituent des variables de poids pour les candidats. De même le sentiment de pouvoir aller au bout, les capacités pour dégager du temps et se tenir à l'objectif visé sont des variables à prendre en compte car elles déterminent les orientations, tout autant parfois que la nature de l'expérience d'une personne. On note, encore une fois, que les difficultés propres aux situations des personnes ou à leurs capacités et sentiments propres peuvent être aggravées par les difficultés propres au dispositif. On observe ainsi des renoncements pour des questions matérielles immédiates alors que la correspondance entre une expérience et un diplôme a été trouvée et que la personne a de bonnes chances de voir valider tout ou une très large partie de ses acquis. On note aussi comment cela renforce le besoin d'expertise des conseillers et la nécessité, pour eux, d'agir dans un lieu relativement neutre qui leur permet de traiter ouvertement des complexités et difficultés du système et d'aider les personnes à en tenir compte.

Les personnes ne sont donc pas le pur produit de leur histoire avec la VAE. Elles ont reconstruit une interprétation de la VAE en fonction de quelques grandes catégories de variables qui sont ce avec quoi ont à faire les conseillers et qu'ils doivent prendre en compte et travailler dans les entretiens : ce qu'elles pensent pouvoir ou devoir faire de la VAE, l'état de leur situation personnelle et professionnelle actuelle, leurs représentations des systèmes de formation, certification, emplois, carrières, leur rapport individuel et social aux diplômes, au travail, à l'emploi, leur perception de la nature et de la valeur de leur expérience.

On observe une grande diversité pour chacune de ces variables et pour les configurations résultant de la combinaison de ces variables pour chaque cas individuel. Une configuration est à la fois un état de la situation, des intentions, des capacités et des connaissances d'une personne mais aussi un reflet assez fidèle de l'état de son système de représentation et d'intentions. C'est cette configuration qui est mise en évidence, travaillée, transformée au cours des entretiens en PRC. Ces configurations sont toujours uniques et elles sont dynamiques. Cela signifie d'une part qu'elles ne sont pas déjà construites avant l'entretien mais qu'elles s'y découvrent, voire s'y construisent presque entièrement. D'autre part, elles évoluent tout au long de l'entretien jusqu'à sa fin. Elles peuvent encore se transformer après

coup, sous l'effet de la maturation, des réflexions et investigations complémentaires ou des discussions avec d'autres.

En cours d'entretien, l'action sur une variable peut entraîner une recomposition de la configuration et donc des choix qui en découlent. Par exemple, une décision de s'engager en VAE peut être remise en question parce que la situation d'une personne fait qu'elle ne peut se déplacer sur le lieu de l'accompagnement ou bien le délai de passation en jury est plus intéressant chez un valideur plutôt que chez un autre, même si le titre n'a pas la même valeur. La découverte de l'existence d'un diplôme ignoré jusque-là peut amener une personne à reconsidérer son projet ou à en inventer un nouveau parce qu'un désir est créé, une opportunité ouverte, des perspectives dégagées. Un candidat peut reculer ses décisions parce que son rapport aux examens est un rapport négatif.

L'information apportée par les conseillers, tout au long de l'entretien, n'est pas qu'un ajout sans effet notable sur l'ensemble. Elle peut recomposer la configuration, réorienter les envies et les projets. Elle contribue à réélaborer le système de connaissances propres à la VAE, aux diplômes, etc. Les personnes peuvent découvrir aussi les raccourcis et les contresens qu'elles ont fait : expérience égale diplôme ou bien durée d'expérience égale droit à la progression hiérarchique et donc droit au diplôme. Elles découvrent aussi que le parcours vers le diplôme est long, difficile, coûteux et que la réussite n'est pas assurée.

Pour certains, la VAE n'est qu'un mot auquel est accroché une envie, un possible. C'est presque toujours un objet mal identifié qui permettrait peut-être d'atteindre un but, de trouver une solution. Mais la nature exacte de ce qui pourrait être atteint ou les problèmes qui seraient résolus ne sont pas toujours clairs pour les personnes elles-mêmes.

Le fait que les configurations évoluent en cours d'entretien implique, pour les conseillers, ce que certains d'entre eux appellent l'information et l'analyse de la demande tout au long de l'entretien. Contrairement à une idée répandue selon laquelle celui-ci serait composé par des phases types distinctes et successives, l'analyse de la demande est une activité constante. En effet, ce qui doit faire l'objet du travail commun au cours de l'entretien évolue est susceptible de se transformer sous l'effet d'une question, d'une prise de conscience, de la découverte d'une exigence ou d'un contenu de diplôme. Ces éléments nouveaux relancent, en somme, l'enquête conjointe conduite par les protagonistes.

5. La neutralité, un objet du travail et un repère opératoire pour le métier

La neutralité est revendiquée par les conseillers comme un attribut des conseillers : marque de distinction d'avec les autres acteurs, valeur à tenir et « valeur qui nous tient ». Elle « nous » tient ensemble en tant que conseillers PRC. Elle tient individuellement pour faire face aux influences qui pourraient s'exercer sur le conseiller ou sur la personne. Neutralité et influences forment donc un couple

d'objets de nature conceptuelle et professionnelle qui contribue à structurer le système organisateur de l'activité.

L'influence peut être définie comme la possibilité d'amener quelqu'un à faire quelque chose qu'il n'aurait pas fait de lui-même ou à le faire autrement qu'il ne l'aurait fait sans l'action de quelqu'un ou de quelque chose. A cet égard, le conseiller PRC est placé dans une situation paradoxale. Il doit agir pour ne pas influencer l'autre alors que son activité vise à influencer l'activité de l'autre, éventuellement même en protégeant celui-ci d'influences négatives.

Les personnes sont influençables du fait de leur état de personne intéressées et « prises » par la VAE et les mondes de la formation, certification, emplois avec leur cortège d'opacité et de complexité. Elles sont influençables par « ignorance » et manque de capacités et de connaissances pour se repérer et décider et pour agir. Ce que les conseillers sont là pour compenser. Informer apparaît alors comme le premier moyen d'accroître les capacités d'une personne à agir de manière informée, en connaissance de causes. Une conseillère dit : en entretien, il s'agit de se « mettre dans les conditions de neutralité par rapport aux institutions » et par rapport à l'influence que l'on pourrait aussi exercer soi-même. « Eviter de prendre parti, ne pas croire et conclure à la place de la personne. » Un autre : « neutre dans l'intention, mais pas dans la compétence ». Cette formule se concrétise dans la recherche et l'approfondissement systématique d'informations : « on n'est pas sûr de ne pas tomber à côté mais ce ne sera pas autant à côté que si l'on ne cherche pas ». La neutralité est soutenue par la maîtrise d'une information juste, exhaustive et actualisée.

La neutralité vis-à-vis du candidat est aussi fonction de l'évitement des routines. Deux principes d'action servent à les éviter : 1. ne pas comprendre trop vite constitue ainsi une sorte de prototype générique d'action car tout au long de l'entretien un élément peut amener à reconsidérer l'ensemble construit jusque-là. 2. Ne pas rabattre un cas individuel sur des cas stéréotypés trop bien connus. En effet, ce ne sont pas des catégories pré-construites comme salarié/demandeur d'emploi, jeune/vieux, femme/homme, diplômé/non diplômé qui fournissent les bons critères pour orienter l'activité. Ce sont des catégories génériques qui permettent de traiter chaque cas dans sa singularité. La reconnaissance immédiate de catégories trop bien définies, de cas typiques, s'oppose à la nécessité de remettre les compteurs à zéro pour chaque individu et de « travailler » la demande avec lui. L'analyse de la demande correspond à la co-production d'un diagnostic. Le diagnostic est neutre si il n'enferme pas, par avance, les personnes et leur demande dans des catégories qui orientent a priori.

Ces catégories génériques, une fois combinées, dessinent le « cas » particulier, la configuration individuelle à partir de laquelle la personne peut trouver à dessiner des choix. Ces catégories génériques, ou invariants, principaux sont les envies, les projets et intentions, l'état de la situation personnelle actuelle, les capacités à réaliser un parcours de VAE, la nature de l'expérience, le rapport aux diplômes.

Ces invariants ne sont pas seulement destinés à l'activité du conseiller. Ils sont ceux que le conseiller doit amener la personne à prendre en compte et à travailler

pour construire une certaine maîtrise de sa position vis-à-vis du dispositif et un développement de sa conscience et de ses connaissances pour agir avec et dans le dispositif au mieux de ses intérêts.

La neutralité ne se limite donc pas à donner une « bonne » information sur les titres et diplômes et les modalités de la VAE. Ce qui est pourtant déjà essentiel. Elle est une neutralité engagée par l'idée que le but est d'amener la personne à faire le meilleur choix possible. Ce qui conduit à partir du postulat que le candidat, même quand il demande une information sur un diplôme, ignore un certain nombre d'informations qui pourraient lui permettre d'élargir le champ des possibles et d'ouvrir de nouvelles voies à la réalisation de ses projets. Le conseil neutre conduit donc parfois à remettre en cause la pertinence des intentions initiales affichées (obtenir un diplôme, faire une VAE ou quitter un emploi très vite, par exemple) en fonction des autres variables de situations. Le conseil en VAE apparaît comme un exercice de redéfinition de l'espace du problème apporté par la personne.

6. Conclusions

Le conseil en PRC préfigure ce que pourrait être le conseil dans une perspective de recomposition de l'aide à l'orientation « tout au long de la vie ». Il souligne d'abord à quel point il serait pertinent de tendre à réduire les sources de complexité du monde des certifications, de la formation et de leurs relations avec l'emploi. Une large partie de ce sur quoi les personnes doivent être informées pour pouvoir agir et ne pas subir résulte des dysfonctionnements institutionnels et sociaux.

Le conseil en PRC semble pouvoir réussir sous certaines conditions et d'abord par une mise à l'écart des influences du monde. Les conseillers insistent sur la confidentialité, ce qui n'est pas simple lorsque les personnes doivent par ailleurs faire la preuve de leur présence à l'entretien ou que les conseillers doivent fournir des fiches d'orientation. La neutralité est une base pour tenir une posture, un objet d'attention et un instrument pour conduire les entretiens. Cela suppose de pouvoir agir dans une structure qui garantisse la neutralité. Ce n'est pas le cas dans toutes les régions ; certains PRC étant aussi des valideurs ou des prescripteurs.

Sur le plan de l'activité et des compétences des conseillers, on peut relever plusieurs points critiques : 1. la maîtrise de l'information, juste, exhaustive, actualisée ; 2. mais informer n'est pas transmettre de l'information. Dans les moments décisifs de l'entretien, l'information est adaptée aux personnes pour que celles-ci puissent se l'approprier. Ce qui suppose une activité permanente de diagnostic de l'évolution de ce que veulent, croient, savent, les personnes, de comment elles raisonnent, notamment, comment elles établissent des relations entre variables pour choisir leur orientation. 3. Nous ne l'avons pas évoqué ici mais le conseil n'est pas du type : dire ce que vous devez faire. Il est plutôt du type : donner les moyens de se repérer et de s'approprier les notions, outils, fonctionnements du dispositif pour pouvoir l'utiliser au mieux de ses intérêts.

L'information et le conseil excèdent donc largement la VAE et même le périmètre des systèmes de certification. Ils s'étendent aux systèmes de formation, aux relations entre diplômes et modes de gestion des emplois. Le conseil est une aide à la construction de choix éclairés ; ce qui, en l'occurrence, n'est pas une mince affaire, entre préoccupations des personnes et confusion des dispositifs.

6.0. Bibliographie

Mayen, P. & Perrier, D. (2006). Pratiques d'information-conseil en VAE. Dijon : Éditions Raison et Passions.

Pastré, P., Mayen, P. & Vergnaud, G. (2006). La didactique professionnelle. *Revue Française de Pédagogie*, 154, pp 145-198.