

Abandons en VAE dans les universités ligériennes

Pascal Caillaud, Valérie Gosseaume, Christelle Foucher

▶ **To cite this version:**

Pascal Caillaud, Valérie Gosseaume, Christelle Foucher. Abandons en VAE dans les universités ligériennes : Les raisons des abandons en VAE dans les universités ligériennes. [Rapport de recherche] Carif Oref Pays de la Loire. 2015, 93 p. hal-03667377

HAL Id: hal-03667377
https://hal.science/hal-03667377

Submitted on 31 Aug 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Centre Associé Régional de Nantes Céreq

Laboratoire Droit et Changement Social
Maison des Sciences de l'Homme *Ange Guépin*
CNRS UMR 6297 - Université de Nantes

CARIFOREF Pays de la Loire

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Région PAYS de la LOIRE

ABANDONS EN VAE DANS LES UNIVERSITÉS LIGÉRIENNES

Les raisons des abandons en VAE dans les universités ligériennes

Cette étude s'inscrit dans une démarche d'analyse des causes d'abandon lors des différentes étapes d'une procédure de VAE. Quels sont les freins et les difficultés rencontrés par les candidats lors d'une démarche qu'ils ont initiée au titre d'un droit individuel ? Au sein des trois universités ligériennes, les données quantitatives font apparaître un écart relativement important entre le nombre de candidats s'engageant dans une démarche de VAE et le nombre de validations partielles ou totales obtenues. De plus, une diminution des effectifs à chaque étape de la démarche a été constatée.

Gosseaume Valérie et Foucher Christelle
Directeur scientifique : Caillaud Pascal

Juin 2015

ABANDONS EN VAE DANS LES UNIVERSITÉS LIGÉRIENNES

Les raisons des abandons en VAE dans les universités ligériennes

Sommaire

Introduction 4

La VAE dans l'enseignement supérieur 5

La demande 6

Méthodologie 7

Partie 1 : Une procédure, des pratiques 10

Université du Mans 12

La procédure affichée en sept étapes 12

La mise en œuvre de cette procédure 13

Les abandons en chiffres sur Le Mans 14

Université de Nantes 18

La procédure affichée en quatre étapes 18

La mise en œuvre de cette procédure 19

Les abandons en chiffres sur Nantes 21

Université d'Angers 22

La procédure affichée en six étapes 22

La mise en œuvre de cette procédure 23

Les abandons en chiffres sur Angers 26

Synthèse 28

Partie 2 : Parcours vers l'abandon 30

Méthodologie 30

Présentation de la population des candidats interrogés ayant abandonné 31

L'engagement en VAE 33

Logique de protection 34

Logique de promotion 35

Logique de reconnaissance 35

Les difficultés rencontrées menant à l'abandon, les raisons évoquées 37

Les raisons personnelles 37

Les raisons professionnelles 38
Les raisons liées à la procédure 41
Logiques d'engagement et raisons d'abandon 57
Les conséquences de l'arrêt de la vae 59
Au niveau professionnel 59
Au niveau personnel 62
Un abandon définitif ou une interruption provisoire ? 65
Ce que les candidats auraient aimé trouver durant la procédure 67
Quelques pistes d'amélioration…. 71
Conclusion 76
Bibliographie 79
Annexes 80

INTRODUCTION

Des réformes successives de la formation des adultes ont conduit à adopter en 2002, dans la loi dite de « modernisation sociale[1] », un nouveau dispositif avec le terme de VAE (Validation des acquis de l'expérience). La VAE est un droit individuel, pour toute personne engagée dans la vie active, à demander, sur la base de son expérience professionnelle ou de ses activités sociales, l'obtention de tout ou partie d'un diplôme ou d'une certification à finalité professionnelle figurant sur la liste du Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP). L'ensemble des compétences professionnelles acquises dans l'exercice d'une activité en rapport direct avec le contenu du diplôme ou du titre – que cette activité ait été salariée, non-salariée ou bénévole – peut être pris en compte au titre de la validation. Pour pouvoir entamer une démarche de VAE, un individu doit justifier de trois années d'expérience (continue ou discontinue, à temps plein ou à temps partiel) en lien avec la certification visée. Le jury de validation, après examen du dossier et entretien avec le candidat, se prononce sur l'étendue de la validation accordée.

Avec ce dispositif, le législateur a créé les conditions d'un accès individuel à la formation tout au long de la vie. Sa volonté a été de mettre la progression des salariés au cœur du système de formation en favorisant l'articulation entre formation, certification professionnelle et déroulement des carrières.

La VAE peut constituer un levier dans la gestion du déroulement de carrière, les candidats peuvent en effet en attendre des retombées en termes de reconnaissance sociale, de mobilité professionnelle, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise, ou une réorientation professionnelle.

[1] La loi de modernisation sociale n° 2002-73 du 17 janvier 2002 et le décret n° 2013-756 du 19 août 2013 du code de l'Éducation, articles R613-32 à R613-37 ont institué, en France, le droit à la Validation des acquis de l'expérience (VAE).

LA VAE DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Au niveau national, les validations ont fortement progressé depuis la mise en place de la VAE : de 1 140 en 2002, elles sont passées à 3 925 en 2013, même si pour cette dernière année, on observe une baisse par rapport à 2012 (4 016). 65 % des VAE accordées, en 2013, restent des validations totales, elles étaient à 17 % en 2002.

Évolution de la validation des acquis de l'expérience (VAE) de 2002 à 2013

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nbre de VAE	1 140	2 780	3 165	3 838	3 705	4 199	4 081	4 055	4 064	4 019	4 016	3 925
Part des diplômes attribués dans leur totalité	17,1	29,7	40,5	43,1	49,7	51,3	49,4	53,1	54,7	59,6	59,1	64,8

Source : MENESR-DEPP, enquête N°67

En 2013[2], 82 % des bénéficiaires d'un diplôme en tout ou partie travaillent (actifs en emploi), 15 % sont au chômage et 3 % sont ni en emploi ni à la recherche d'un emploi. Toujours selon la Direction de l'évaluation de la prospective et de la performance (DEPP), parmi les personnes ayant un emploi, les cadres sont les principaux bénéficiaires du dispositif et ce depuis le démarrage du dispositif. En 2013, 46 % des personnes qui ont un emploi et qui s'inscrivent dans un parcours de VAE pour obtenir un diplôme ou un titre de l'enseignement supérieur sont des cadres, 35 % sont issus des professions intermédiaires, 19 % sont des employés. Les ouvriers sont extrêmement peu représentés parmi les bénéficiaires de la VAE (moins de 1 %). Traditionnellement plus éloignés de la formation que les cadres et les professions intermédiaires, les employés et les ouvriers utilisent davantage la VAE pour obtenir un diplôme de l'enseignement secondaire professionnel. 52 % des personnes qui ont obtenu tout ou partie de diplôme par validation des acquis de l'expérience sont des hommes.

En 2013, les licences représentent 44 % des diplômes attribués en totalité ou en partie grâce à la VAE, dont 35,2 % pour une licence professionnelle, les masters talonnent avec 36,6 %. Les moins de 30 ans ont obtenu plus souvent que leurs aînés une licence professionnelle en VAE (38,4 %) et les 30-39 dans un master (37 %). Parmi les grands champs disciplinaires, les demandes concernent en premier lieu les sciences économiques, la gestion et l'administration économique et sociale (près de 38 %), puis les sciences fondamentales appliquées (25 %) et les autres sciences humaines et sociales (23 %).

[2] Note d'information N° 43-décembre 2014 de la DEPP.

En 2013, toutes les universités ont utilisé la VAE pour diplômer des adultes. En moyenne, quarante sept dossiers ont été examinés. Il existe de fortes disparités entre les universités puisque neuf d'entre elles avaient examiné moins de dix dossiers, alors que sept en ont examiné plus de cent. Cependant, le nombre de demandes concernées est trop faible pour que des politiques propres aux universités puissent être mises en évidence.

LA DEMANDE

L'introduction de la VAE provoque une transformation notable dans le paysage de la reconnaissance des acquisitions des adultes et demande à interroger les dispositifs, les acteurs, les logiques institutionnelles et l'évolution des rapports de pouvoir autour de la question de la qualification. Parmi les questions majeures sur la VAE figurent : son accessibilité et son efficacité car, comme pour toute mesure, des dysfonctionnements dans la réussite des parcours peuvent apparaître. La VAE ne se résume pas en un simple dépôt de dossier administratif, elle nécessite de rencontrer plusieurs interlocuteurs, de franchir différentes étapes et d'analyser un objet complexe qu'est l'expérience. On observe alors une proportion non négligeable d'abandons de procédure sans que l'on puisse, en l'état, identifier s'ils se justifient. Quels sont les déterminants individuels et contextuels qui participent à ces abandons provisoires ou définitifs ?

L'objectif du présent travail de recherche est donc d'**analyser les causes de l'abandon pendant la procédure de VAE pour l'obtention d'un diplôme dans les trois universités ligériennes**. Une analyse des attentes et des motivations des candidats à la VAE devra permettre de mieux cerner les freins et les difficultés rencontrées par ceux-ci que ce soit avant ou après le dépôt du dossier. Il s'agira en particulier de mettre en évidence, au sein des différents publics bénéficiaires, les périodes où s'objective et se décide l'abandon de la démarche. La population étudiée sera constituée :

- d'une part, des usagers des universités ligériennes ayant retiré un dossier de recevabilité 2013 et ne l'ayant pas retourné et,
- d'autre part, des usagers ayant reçu un avis favorable en 2011, 2012 et 2013 pour le dossier de recevabilité mais n'ayant pas poursuivi la démarche de VAE. À cette étape l'usager peut rédiger son dossier seul ou être accompagné par les services des universités.

On s'efforcera plus particulièrement de repérer, au sein des itinéraires de ces bénéficiaires (étapes d'activités professionnelles et/ou de formation), tous les changements de situation que ce soient des bifurcations de carrières, des déclassements, des promotions, etc. Ces changements

subis ou choisis peuvent constituer autant de clefs nécessaires à notre compréhension de la demande initiale mais également du désengagement de la procédure de VAE.

L'analyse des trajectoires, qui s'apparente aux analyses de réseau, met en évidence que l'espace professionnel est constitué de nœuds ou d'étapes dont la fonction au sein des itinéraires est souvent prédictive. Cette étude visera à apporter une analyse des raisons de l'abandon de la procédure de VAE, de ce « *qui s'est passé* », contribuant ainsi à une meilleure lisibilité des moyens à mettre en œuvre, pour modifier de façon adaptée les procédures de VAE existantes dans les trois universités ligériennes. Cette étude à bénéficié d'un financement du Carif-Oref des Pays de la Loire.

Méthodologie

Les objectifs de l'étude sont de permettre une meilleur connaissance des abandons (causes, formes, moments…) afin d'apporter des pistes d'évolution du dispositif VAE des trois universités ligériennes et améliorer le service rendu aux usagers. Quatre démarches méthodologiques distinctes et complémentaires nous paraissent nécessaires pour mieux cerner et analyser les causes des abandons.

- ✓ Réaliser une étude documentaire de la littérature scientifique existante sur les abandons en cours d'une procédure de VAE. Cette étude a été réalisée par le Carif-Oref.

- ✓ Réaliser une monographie pour chaque université afin de repérer les modes de fonctionnement de la procédure de VAE au sein des trois universités ainsi que les différents moments de l'abandon dans cette démarche. L'objectif sera de pouvoir analyser les pratiques organisationnelles et leur éventuelle influence sur les abandons. Comment se matérialise un abandon ? Quand les universités le considèrent-ils comme tel, sachant que certains dossiers peuvent-être conduits pendant plusieurs années ? Quelles en sont les temporalités ?

- ✓ Analyser les données quantitatives fournies par les trois universités (Nantes, Le Mans, Angers) afin de repérer les données sociodémographiques de ceux qui abandonnent une procédure de VAE : âge, sexe, diplôme, CSP, statut par rapport à l'emploi, type de certification recherchée par la VAE, modalités de financement. Il s'agira d'identifier les causes intrinsèques aux candidats eux-mêmes et de les mettre en relation avec la procédure elle-même, notamment l'étape de leur abandon. La certification demandée

correspond-elle bien à leur choix, à leur parcours ? Quelles sont les stratégies mises en place par ces candidats ? Ces derniers ont-ils fait le choix d'être accompagnés ou non ?

Selon les données de la Direction de l'évaluation de la prospective et de la performance (DEPP), les données statistiques pour les trois universités ligériennes laissent apparaître des différences. En effet, le nombre de dossiers déposés est très fluctuant d'une université à l'autre (de 38 à l'université du Maine à 236 pour celle d'Angers), tout comme le nombre de décisions favorables (de 11 pour l'université du Maine à 51 pour Angers).

Nombre de validations des acquis de l'expérience (VAE) dans les universités ligériennes ayant utilisé le dispositif en 2013 (%)

Académie	Université	Dossiers déposés	Dossiers déclarés recevables	Dossiers examinés par le jury	Décisions favorables (1)	*Dont diplômes attribués dans leur totalité*	Soit en % des décisions favorables
NANTES	Angers	236	98	52	51	*44*	86%
	Le Mans	38	38	38	11	*10*	91%
	Nantes	145	74	33	31	*26*	84%

Source : MENESR-DEPP, enquête N° 67 *(1) Nombre de personnes ayant obtenu tout ou partie de diplôme.*

- ✓ Réaliser des entretiens téléphoniques auprès d'un échantillon de candidats ayant abandonné. L'échantillon sera constitué selon les temporalités de l'abandon et les caractéristiques sociodémographiques analysées lors de la précédente phase. Au cours de cet entretien, seront abordés les thèmes suivants : parcours scolaire, professionnel, moment où la démarche VAE s'inscrit dans ce(s) parcours, motifs d'inscription dans cette démarche, statut professionnel (emploi, demandeurs d'emploi) lors des différentes étapes de la procédure VAE jusqu'à l'abandon, (origine, explications). L'analyse des attentes et des motivations (des enjeux spécifiques à chaque individu) à chaque étape du parcours VAE (au moment du dépôt du dossier de recevabilité, à la recevabilité, à la validation) sera l'objet des principales questions. Quelles sont les stratégies élaborées par les candidats au moment du dépôt du dossier de recevabilité en termes d'évolution professionnelle, de promotion, de reconversion. La certification choisie correspond-elle à leur projet ? Comment leurs stratégies évoluent-elles entre le dépôt du dossier et la recevabilité, puis après la recevabilité ? Il s'agira ainsi d'analyser les freins et les difficultés rencontrées par les candidats sur le plan professionnel et personnel, lors de la mise en œuvre de la procédure. Les entretiens biographiques visent à favoriser

l’expression de la parole des bénéficiaires dans un cadre confidentiel, autour des difficultés rencontrées en cours de procédure de VAE (avant et pendant) et de vie (personnelle, professionnelle), ainsi que des besoins éventuels pour assurer la réussite du projet. Les propos ainsi recueillis serviront d’appui à une réflexion constructive sur la mise en place d’améliorations possibles des procédures de VAE des universités ligériennes.

Un comité de pilotage réunissant les représentants des trois universités ainsi que les représentants du Conseil Régional et du Carif-Oref a été mis en place. Il s’est réuni trois fois au cours de l’étude en vue d’une présentation de l’avancée du travail des chargées d’études.

PARTIE 1 : UNE PROCÉDURE, DES PRATIQUES

Un nombre d'étapes variable selon les universités

Les universités ligériennes présentent leur procédure VAE en plusieurs étapes, sept pour l'université du Maine, six pour l'université d'Angers et quatre pour l'université de Nantes. Les étapes proposées se déclinent en quatre axes principaux :

- ***Accueil, information, orientation*** : les universités proposent au candidat VAE d'utiliser les services mis en place en région, par le biais des points info relais et personnes ressources.
- ***Candidature, étude de la recevabilité*** : les modalités sont liées au livret de recevabilité et à l'étude de la demande.
- ***Contractualisation, accompagnement, rédaction du dossier*** : contractualisation de l'engagement dans la démarche et de l'accompagnement selon le souhait du candidat.
- ***Dépôt du dossier, jury et résultat*** : modalités du dépôt du dossier et passation devant le jury pour validation.

Un vocabulaire propre à chaque université

Le langage technique utilisé concernant l'étape de la recevabilité qui officialise la demande de VAE auprès de l'organisme certificateur présente quelques différences. En effet, les universités vont communiquer de façon différente pour la première étape : livret de recevabilité, livret 1, dossier de recevabilité. Les ministères certificateurs utilisent le formulaire[3] Cerfa N° 12818* 01 qui est un formulaire commun de recevabilité dénommé « livret de recevabilité ». Ce formulaire est utilisé pour toute demande de diplôme ou de titre par la validation des acquis de l'expérience. Le dossier de recevabilité permet de vérifier les conditions d'éligibilité définies par la loi, à savoir l'inscription de la certification visée au Répertoire national des certifications professionnelles et le nombre d'années d'expérience en correspondance avec le contenu du référentiel.

[3] **Extrait du site http://www.VAE.gouv.fr**
Les ministères certificateurs et certains organismes ont mis en place un formulaire commun de recevabilité. Pour toutes les autres modalités, soyez attentifs aux notices établies par chaque certificateur. La recevabilité rend officielle votre demande de VAE auprès de l'organisme certificateur. Un dossier de recevabilité vous sera demandé pour vérifier le respect des conditions d'éligibilité définies par la loi :
- L'inscription de la certification visée au Répertoire National des Certifications Professionnelles
- Le nombre de vos années d'expérience en correspondance avec le contenu du référentiel de la certification (article L6412-1 du Code du travail)

De même, la dénomination des professionnels en charge de la VAE au sein des services des trois universités ligériennes est différente : ingénieur conseil, conseiller en formation, consultant en mobilité professionnelle, chargé de mission.

L'étude de la recevabilité[4]

Les universités du Maine et de Nantes vont expertiser la demande en amont de la formalisation du livret de recevabilité par un entretien conseil ou par une fiche de positionnement étudiée pour évaluer le projet du candidat. Si le projet est cohérent, les services transmettent le livret de recevabilité. Au sein de l'université d'Angers, le candidat renseigne un questionnaire en ligne qui va déclencher l'envoi d'un dossier de recevabilité selon les conditions d'éligibilité requises et définies par la loi. On est ici dans le cadre d'une procédure administrative, l'expertise intervient à un autre niveau.

Des pratiques différentes qui peuvent permettre au candidat, quand l'expertise intervient dès le début, de se réorienter rapidement si sa demande n'est pas en cohérence avec la certification demandée. À l'inverse, le fait de remplir un dossier administratif en ligne pour une demande de livret de recevabilité peut retarder l'échéance d'une réponse négative si la demande n'est pas en cohérence avec la certification demandée.

Contractualisation

Chaque université contractualise avec le candidat pour une durée d'un an, qu'il choisisse ou non d'être accompagné dans sa VAE par un contrat de prestation ou de convention, ou d'acte d'engagement, selon le vocabulaire utilisé par les universités.

---

[4] **Extrait du site http://www.VAE.gouv.fr**
La recevabilité rend officielle votre demande de VAE auprès de l'organisme certificateur. Un dossier de recevabilité vous sera demandé pour vérifier le respect des conditions d'éligibilité définies par la loi :

- L'inscription de la certification visée au Répertoire National des Certifications Professionnelles
- Le nombre de vos années d'expérience en correspondance avec le contenu du référentiel de la certification (article L6412-1 du Code du travail)

À la suite de l'examen de votre dossier, l'organisme certificateur se prononcera pour un avis de recevabilité ou de non-recevabilité. Si votre dossier est recevable, vous recevrez une notification dans un délai maximum de deux mois. L'absence de réponse au terme des deux mois vaut refus. La recevabilité administrative de votre demande ne préjuge en rien de la décision finale du jury.

UNIVERSITÉ DU MANS

La procédure affichée en sept étapes

L'université du Maine décrit sa procédure VAE en sept étapes :

- ✓ Accueil
- ✓ Étude de la recevabilité de la demande
- ✓ Contractualisation
- ✓ Accompagnement
- ✓ Dépôt du dossier
- ✓ Jury
- ✓ Résultat

Chaque année, un calendrier de traitement de Validation des acquis est voté en Conseil d'administration de l'université du Maine fournissant des périodes et une durée de traitement de chaque étape et pour chaque intervenant dans le processus. Le Comité de pilotage validation des acquis de l'université du Maine (UM) regroupe au moins deux membres de chaque UFR, il est présidé par le vice-président de l'UM du Conseil des Etudes et de la Vie Universitaire et les ingénieurs conseils validation d'acquis du CUEP (service de formation continue de l'université du Maine). Il est animé par le responsable Pôle Reprise d'études et validation des acquis de l'UM.

Procédure en ligne sur le site Internet

Étape 1 : Accueil
Accueil Information collective lors des réunions mensuelles. Accueil individuel sur rendez-vous.

Étape 2 : Étude de la recevabilité
Le conseiller V.A. évalue la demande du candidat en fonction de son projet, de son profil de compétences, de ses acquis de formation. Le dossier de recevabilité sous forme de fiche de recevabilité dans le cadre d'une VAP85, de livret de recevabilité dans le cas d'une demande de VAE2002, est ensuite transmis pour examen à la commission technique de la filière concernée qui émet un avis sur la pertinence du projet de validation. Le conseiller V.A. présente au candidat les résultats de la commission technique et amène le candidat à envisager le dispositif le plus adapté et transmet le livret 2, dossier de demande de VA afin de lancer l'instruction du dossier.

Étape 3 : Contractualisation
Le contrat de prestations, d'une durée d'un an, stipule les conditions générales de la procédure de VA. À la signature, le candidat règle 30 % des frais de VA.

Étape 4 : Accompagnement
Le conseiller V.A assure un accompagnement individuel ou collectif à la méthodologie de présentation des dossiers. L'enseignant référent de la filière assure un encadrement pédagogique à l'élaboration du dossier.

Étape 5 : Dépôt du dossier
Le candidat dépose son dossier un mois avant la date de jury, règle le solde des frais de VA et les droits universitaires.

Étape 6 : Jury
Jury Dans le cas d'une VAE 2002, le candidat est convoqué pour une soutenance face aux membres du jury de V.A.E, enseignants de l'université et professionnels du domaine visé.

Étape 7 : Résultat
À l'issue de la soutenance, le jury décide soit la validation totale ou partielle du diplôme, soit le rejet de la demande. Sa décision est notifiée au candidat par le président de l'université du Maine. Lors d'une validation partielle, le président du jury formule des prescriptions qui permettront, à terme, d'obtenir le diplôme.

La mise en œuvre de cette procédure

Le candidat reçoit une information auprès d'un ingénieur conseil d'une durée de 10 à 15 minutes. Il envoie un CV format europass détaillé ainsi qu'une lettre de motivation au service Validation des Acquis, qui vérifie si le diplôme dépend de l'université du Maine. L'ingénieur conseil fait une première expertise pendant l'entretien d'opportunité, pour évaluer s'il est opportun d'entamer une procédure VAE, et si ce n'est pas le cas, la réorientation se fait à cette étape (VAP 85). À l'issue de l'entretien, le candidat repart avec le dossier de recevabilité CERFA 12818*01 qui est à déposer entre le 1er novembre et le 15 avril[5].

À réception, les dossiers sont étudiés pour vérifier les éléments de preuves. Peu de réponses sont défavorables car l'expertise a été faite en amont par les ingénieurs conseils, les cas particuliers se situent donc à la marge. La demande de recevabilité est transférée au responsable pédagogique du diplôme qui émet un avis sur la pertinence du choix du diplôme. Après avis positif et accord

[5] Les dates sont définies chaque année, celles présentées concernent l'année 2015.

du candidat, les deux parties signent un contrat de prestation d'une durée d'un an avec ou sans accompagnement. C'est l'ingénieur conseil qui effectue l'accompagnement.

Avant finalisation, le responsable pédagogique communique ses remarques et suggestions, et éclaire sur des questions spécifiques en lien avec le référentiel et les attentes en matière d'annexes.

Le jury de VAE est organisé par et dans les UFR concernées, auquel participe un ingénieur conseil validations des acquis en tant qu'expert, intervenant en préambule pour éclairer le jury sur l'esprit et l'usage de la validation des acquis à l'université du Maine et au moment de la définition des préconisations du jury.

Les abandons en chiffres sur Le Mans

L'analyse réalisée à partir des chiffres collectés par les ingénieurs d'études n'a ici pour objectif que d'apporter des éléments de réflexion sur les abandons en VAE.

Au sein de l'université du Maine, l'enregistrement des données évolue au fil des ans. Avant 2013, les données étaient enregistrées uniquement pour les dossiers bénéficiant d'un suivi.

Les informations sont codifiées dans différentes bases : une pour les abandons post recevabilité et une pour les abandons post contrat d'engagement. Afin de repérer les moments où l'abandon s'objective, nous avons dû reconstituer une nouvelle base « abandons ». Pour obtenir suffisamment de données, nous avons travaillé à partir d'une base de candidats à la VAE depuis 2009 jusqu'à 2013 et pas seulement 2013 comme initialement prévu. Ceci vaut pour les trois universités étudiées.

Repérage des différents moments de l'abandon - Université du Maine selon les années

Données chiffrées	2009	2010	2011	2012	2013	Total
Entretiens d'opportunité	36	31	30	35	30	**162**
Dossiers non recevables						- 63
Dossiers recevables	25	20	15	18	21	**99**
Abandons post recevabilité				1	2	- 3
Envoi du contrat de prestation	25	20	15	16	20	**96**
Abandons contrats non retourné signés	3			1	5	- 9
Contrats signés	11	20	12	18	17	**87**
Abandons après signature de contrat				1	1	- 2
en cours de démarche						**85**
Validation						**50**
Non validation						**35**
Contrats signés en fin 2013-2014						- 9
Abandons sans validation	3	5	4	8	6	**26**

Trois moments clés de l'abandon peuvent être identifiés :

- ✓ Post recevabilité
- ✓ Après envoi du contrat (sans retour du contrat signé)
- ✓ Après la signature du contrat

De 2009 à 2013, 162 entretiens d'opportunité sont enregistrés, 63 personnes ont été réorientées ou n'ont pas donné suite après ce premier contact. 99 candidats ont déposé un dossier de recevabilité et ont obtenu leur recevabilité (61 %). Rappelons que l'ingénieur conseil fait une première expertise pendant l'entretien d'opportunité, pour évaluer s'il est opportun ou non d'entamer une procédure VAE. Le candidat est reçu en entretien et, à partir des informations (CV détaillé), l'ingénieur conseil pose une expertise ; l'étude de recevabilité est faite avant l'envoi du livret de recevabilité. Si, au terme de l'entretien, la demande n'est pas en correspondance avec le diplôme demandé ou uniquement partiellement, le candidat est réorienté.

Sur les 99 candidats qui sont recevables, seuls trois ont abandonné suite à leur recevabilité. L'université envoie un contrat de prestation qui est un acte d'engagement dans la VAE, 9 ne retournent pas leur contrat de prestation sur la période de 2009 à 2013 ; phase que nous considérons comme moment d'abandon. Sur les 87 candidats restants, 2 abandonnent après la

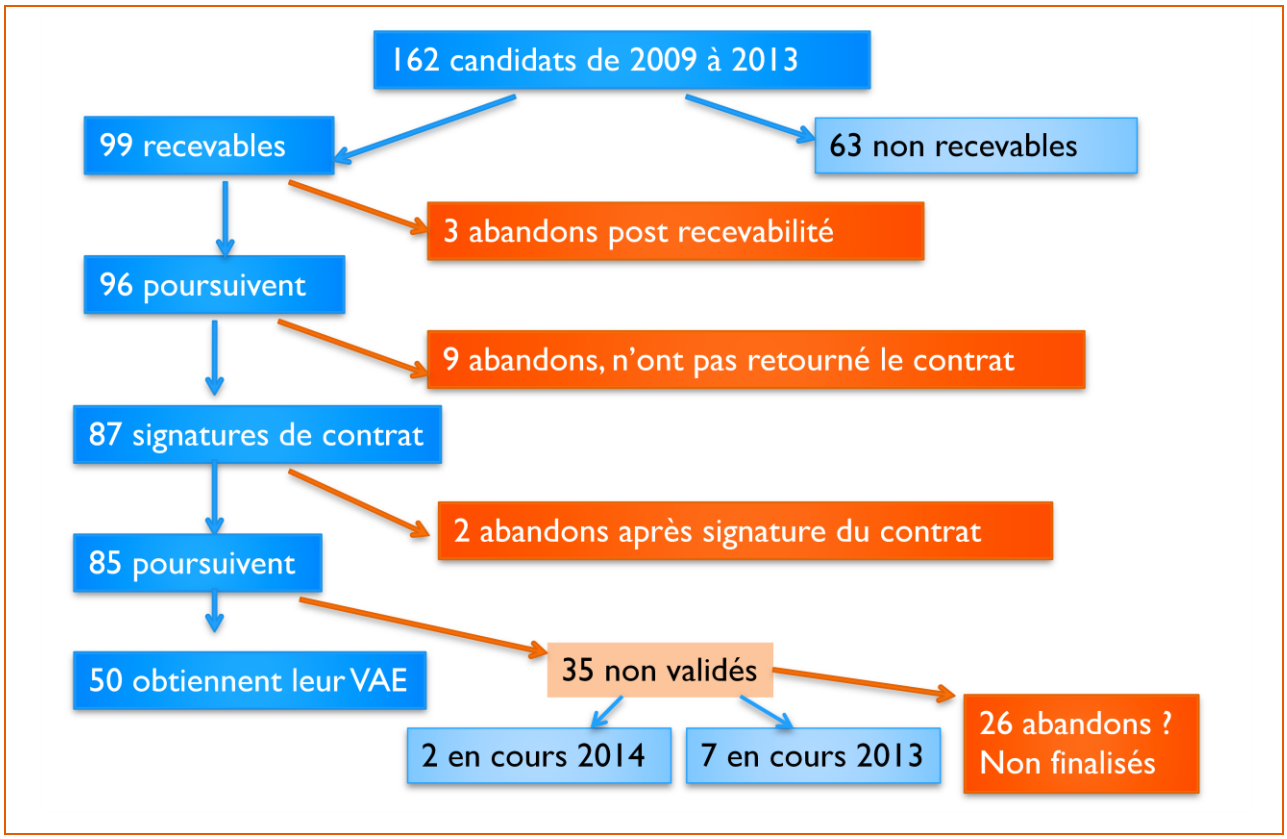
signature du contrat et 85 continuent leur démarche. Au moment de l'étude, 50 candidats auraient obtenu leur VAE et 35 ne l'auraient pas validée.

Au total, l'université du Maine comptabiliserait 40 abandons sur 162 candidats (avant entretien d'opportunité) entre 2009 et 2013 soit 25 % d'abandons répartis sur les moments clés repérés : 3 en post recevabilité, 9 avant signature du contrat, 2 après signature du contrat et 26 qui n'ont pas encore été validés.

Depuis septembre 2014, 11 candidats sur la période considérée auraient finalisé leur VAE, ce qui ramènerait à 17 % le nombre d'abandons.

L'observation des statistiques sur cinq années montre la difficulté à identifier le nombre de candidats ayant abandonné. Il n'existe pas de relance automatique qui permettrait d'identifier si le candidat est en cours d'abandon (arrêt provisoire, définitif…).

Repérage des différents moments de l'abandon – Université du Maine



Au total, 40 abandons sur 162 entre 2009 et 2013 (soit 25 %). Trois moments clés où l'abandon peut être repéré :

- ✓ Post recevabilité : 3
- ✓ Après envoi du contrat (sans retour du contrat signé) : 9
- ✓ Après signature du contrat : 28

Les hommes et les femmes abandonnent dans les mêmes proportions : 23 hommes et 17 femmes. Ceux ayant abandonné sont un peu plus jeunes que les autres candidats : ils sont âgés de 30 à 49 ans. Les salariés sont plus nombreux (36) que les demandeurs d'emploi (4).

Concernant les UFR, 2 étaient en IUT, 13 en droit et sciences économiques, 18 en lettres et sciences humaines et 7 en sciences et techniques.

UNIVERSITÉ DE NANTES

La procédure affichée en quatre étapes

L'université de Nantes décrit sa procédure VAE en quatre étapes :

- ✓ Information – orientation
- ✓ Recevabilité – faisabilité
- ✓ Accompagnement et convention
- ✓ Jury

Les dossiers de demandes de validation d'acquis sont à retirer au pôle reprise d'études, validation des acquis de l'expérience (REVAE). Deux sessions sont programmées dans l'année pour envoyer les dossiers de recevabilité : **avant la mi-septembre et la mi-mars**. Avant cette nouvelle procédure, les dossiers étaient traités au fur et à mesure de leur arrivée.

Procédure en ligne sur le site internet

Étape 1 : Information - orientation
Cette étape est très importante pour la réussite de votre démarche. Informez-vous tout d'abord sur la VAE et vérifiez qu'elle répond bien à votre objectif : La VAE, qu'est-ce que c'est ? Quelles sont les étapes ? À quoi cela engage ? Informez-vous sur la plateforme nationale : www.VAE.gouv.fr Identifiez le diplôme correspondant à vos compétences : Vous pouvez évoquer votre projet et réaliser un entretien d'opportunité. Consultez la liste des points relais conseil (PRC) pour rencontrer un conseiller VAE partout en France. Prenez connaissance des diplômes délivrés à l'Université de Nantes: www.univ-nantes.fr/formation À l'issue de cette étape, si vous souhaitez évoquer l'adéquation de vos acquis avec nos diplômes, vous pouvez contacter un consultant en mobilité professionnelle de l'Université de Nantes.

Étape 2 : Recevabilité – faisabilité
Une fois votre **demande bien définie**, vous adressez la fiche positionnement par mail à nos services. Un Dossier de Recevabilité vous est alors envoyé. Il doit nous être retourné complété. Votre demande est ensuite étudiée par nos services. À l'issue de cette étude, une notification de recevabilité vous est adressée ainsi qu'un avis de faisabilité pédagogique. Téléchargez votre fiche positionnement (doc. Word) Une seule adresse d'envoi de votre fiche : VAE@univ-nantes.fr Session 1 Retour des dossiers de recevabilité au plus tard mi-septembre Début de l'accompagnement mi-novembre Passage en jury début juillet

Session 2 Retour des dossiers de recevabilité au plus tard mi-mars Début de l'accompagnement début mai Passage en jury mi-janvier Ces dates ne sont qu'indicatives. Nous consulter pour connaître les dates précises.

Étape 3 : L'accompagnement
Rédaction du mémoire professionnel de VAE par le candidat Accompagnement (en présentiel et à distance) par un ingénieur-conseil et un enseignant-référent du diplôme Préparation à l'entretien avec le jury

Étape 4 : Jury
Examen du mémoire professionnel de VAE et entretien avec le jury. La décision du Jury peut-être : une validation totale (le diplôme est obtenu) une validation partielle (prescription à réaliser pour l'obtention du diplôme) un refus de validation

La mise en œuvre de cette procédure

L'information se fait par mail ou par téléphone. Le candidat doit télécharger et remplir une fiche de positionnement puis la transmettre au service par mail ou par voie postale accompagnée d'une lettre de motivation et d'un CV. À réception, la fiche de positionnement est étudiée par l'équipe afin d'évaluer si le projet est en adéquation entre l'expérience professionnelle, le niveau de diplôme. S'il y une incohérence, un contact est pris avec le candidat. Le service transmet le dossier de recevabilité et la fiche RNCP au candidat. À réception du dossier de recevabilité, les éléments de preuves sont vérifiés puis le dossier est transmis au responsable du diplôme qui émet l'avis de faisabilité. Si l'avis est négatif, le service restitue au candidat la notification, il peut solliciter un entretien avec le service et le responsable du diplôme. Si l'avis est positif, le candidat est convié à un entretien méthodologique avec le service. L'enseignant valide aux différentes étapes de la rédaction (plan, rédaction des différentes parties).

L'information sur la VAE et sur le choix du diplôme se fait en amont par les personnes ressources VAE de la Région Pays de la Loire.

Le contact avec les futurs candidats se fait soit par mail, soit par téléphone ou *de visu* quand ils peuvent se déplacer directement sur le pôle. Le candidat remplit une fiche de positionnement

qu'il renseigne (état civil, parcours professionnel, parcours extraprofessionnel, projet). La fiche est téléchargeable sur le site ou envoyée par voie postale. Le candidat remplit et renvoie la fiche de positionnement accompagnée d'un CV détaillé et d'une lettre de motivation. À réception des documents, l'étude de la demande se fait en équipe. Ils analysent la cohérence du projet en vérifiant le lien entre le niveau de diplôme demandé et le niveau d'expérience professionnelle. Si la demande est cohérente, ils envoient le livret 1. Si l'étude de la demande met en exergue des incohérences, le candidat est contacté et, en fonction des réponses, une autre solution peut lui être proposée (autre diplôme dans une autre université plus approprié, VAP85….)

Le service reçoit le dossier de recevabilité, vérifie les pièces administratives, l'expérience requise des trois ans, les diplômes, les certificats de travail. Le dossier de recevabilité est ensuite envoyé au responsable du diplôme qui émet un avis sur la faisabilité. Si l'avis est positif, le service organise un entretien d'expertise entre le candidat et le responsable du diplôme. Si l'avis est négatif, il est notifié au candidat, qui peut demander un entretien d'expertise avec le service et le responsable du diplôme ; juridiquement, la recevabilité est un avis consultatif.

L'entretien d'expertise se déroule avec le responsable du diplôme et le candidat, entretien qui finalise la faisabilité. Le responsable du diplôme explique au candidat les compétences et les connaissances attendues dans le référentiel, les attentes par rapport au contenu du dossier**.** Au niveau master, un mémoire en complément du livret 2 est demandé au candidat, il s'agit d'une réponse à une problématique définie ensemble. La chargée de mission rencontre le candidat avant et après l'entretien**.**

À cette étape, il peut arriver que le responsable du diplôme informe le candidat qu'il est sur une validation partielle.

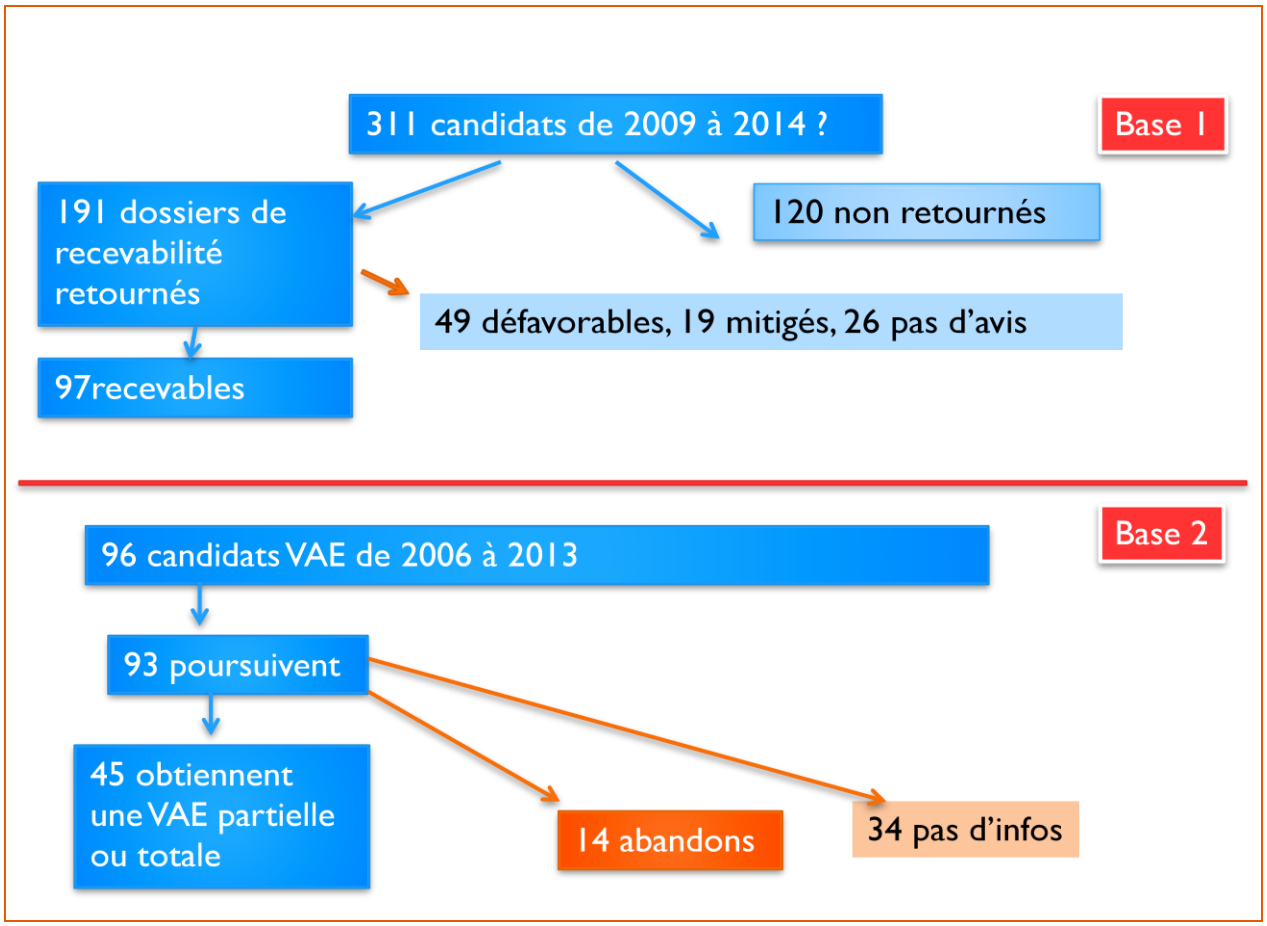
Les abandons en chiffres sur Nantes

La perte des données au sein de l'université ne nous a pas permis une analyse permettant de mettre en exergue les moments de l'abandon. Le contexte de Nantes est ici important, en effet, l'enquête a été concomitante avec la réorganisation du service.

Nous avons pu récupérer certaines données et reconstituer deux bases avec des éléments très partiels couvrant des années différentes.

Nous avons travaillé à partir de deux bases, la première (base 1) étant une base candidat VAE où l'on a extrait les données à partir de l'envoi du dossier de recevabilité de 2009 à 2014. La deuxième (base 2) est une reconstitution où l'on a extrait les données des candidats recevables de 2006 à 2013. Les années d'extraction pour les deux bases sont différentes, les données ne nous permettent pas de repérer les moments des abandons.

Sur les 311 dossiers entre 2009 et 2014, 191 sont retournés, la moitié est recevable. Sur la période 2006 à 2013, 93 candidats sont recevables, 45 obtiennent leur VAE, soit plus de la moitié, 14 abandonnent et aucune information n'est indiquée pour 34 candidats.



UNIVERSITÉ D'ANGERS

La procédure affichée en six étapes

L'université d'Angers décrit sa procédure VAE en six étapes :

- ✓ Information Orientation par les personnes ressources VAE
- ✓ Candidature
- ✓ Recevabilité
- ✓ Rédaction du dossier
- ✓ Dépôt du dossier
- ✓ Examen du dossier (jury) et décision (résultat)

La demande livret I se fait entre juin et octobre pour les salariés et toute l'année pour les demandeurs d'emplois.

Procédure en ligne sur le site internet

Étape 1 : Information - orientation
Où ? Points-information VAE et personnes-ressources VAE (coordonnées disponibles sur le site http://www.VAE.gouv.fr) Pourquoi ? ✓ Pour s'informer sur la VAE et les solutions alternatives ✓ Pour faire un entretien d'opportunité et élaborer son projet ✓ Pour identifier un diplôme, un titre ou une certification adaptée Quand ? Toute l'année

Étape 2 : Candidature
Étape 2 : candidature Comment ? Le candidat remplit le livret 1 et le renvoie à la Direction de la Formation Continue Quand ? Début juillet à octobre

Étape 3 : Recevabilité
Étape 3 : Recevabilité Comment ? constitution du livret 1 par le candidat étude du livret 1 par l'ingénieur conseil VAE et par l'enseignant référent entretien et signature du contrat de prestation (ou de la convention) si candidature recevable Quand ? De 1 à 3 mois après la remise du livret 1

Étape 4 et 5 **Rédaction du dossier**
Comment ? rédaction du dossier de VAE par le candidat accompagnement par un ingénieur-conseil et un enseignant-référent du diplôme (en présentiel et à distance) préparation à l'oral du jury dépôt du dossier à la Direction de la Formation Continue Quand ? 12 mois après la signature du contrat ou convention

Étape 6 : Examen du dossier et décision
Comment ? Examen du dossier et entretien par le jury. Décision : validation totale (le diplôme est obtenu) OU validation partielle (prescription à réaliser pour l'obtention du diplôme) OU validation nulle Quand ? Selon le calendrier en vigueur à l'Université d'Angers

La mise en œuvre de cette procédure

L'équipe est constituée d'une assistante administrative et de quatre chargés de mission, une des chargés de mission est aussi responsable de pôle. Ces chargés de missions font aussi de l'ingénierie de formation et sont affectés à une UFR, le temps consacré à la VAE est de 40 à 50 %. Cinq chargés de missions vacataires viennent compléter l'équipe pour l'accompagnement des VAE, ces derniers ne participent pas à la phase d'étude du livret 1. Ils ont tous été formés par la responsable du pôle.

Afin de gérer les flux, la demande de livret se fait à partir de juillet jusqu'en octobre pour les salariés et est accessible toute l'année pour les demandeurs d'emplois. Il est tenu compte des situations particulières, notamment quand il y a un enjeu lié à l'emploi (risque de licenciement), le service déroge alors à la règle établie.

Si le diplôme est clairement identifié par le candidat, il renseigne un questionnaire administratif en ligne sur le site Internet de l'université d'Angers, en place depuis 2013. À réception du questionnaire, l'assistante administrative vérifie si le diplôme dépend bien de l'université d'Angers et envoie le livret 1 en version papier ou version électronique. L'assistante administrative enregistre les données sur un logiciel interne pour le traitement des dossiers VAE. Le candidat a un mois pour retourner son dossier de recevabilité avec les pièces justificatives. Le service fait preuve de souplesse par rapport à cette limite imposée. Les candidats ont libre choix de renvoyer ou non leur dossier à cette étape, le service ne recontacte pas le candidat. Si le

candidat rencontre des difficultés par rapport aux trois ans d'expériences professionnelles demandées, il peut contacter l'assistante administrative. Si le diplôme n'est pas clairement identifié, l'assistance administrative peut lui conseiller de rencontrer une personne ressources ou se rendre à un point info conseils ; s'il y a une hésitation entre deux diplômes, il lui est demandé d'envoyer un CV et une lettre de motivation qui seront alors transférés à une chargée de missions VAE qui émettra un premier avis.

Le candidat retourne son livret 1 dûment rempli en y annexant toutes les pièces justificatives nécessaires à l'étude de la recevabilité.

À réception du livret I, l'assistante administrative distribue les dossiers auprès des chargés de missions référents d'une UFR qui vérifient les éléments administratifs et rédigent une synthèse du parcours. Le chargé de mission vérifie la faisabilité, à savoir : les trois ans d'expériences requis en lien avec le diplôme demandé et l'ensemble des justificatifs. En cas de doute, d'éléments manquants, le candidat est contacté et invité à fournir des preuves complémentaires. Le chargé de mission a un mois pour réaliser cette partie de l'étude du dossier, il émet des avis qu'il indique par écrit à l'enseignant. Des échanges informels se font entre l'enseignant et les chargés de missions. Le livret 1 est transmit au responsable pédagogique du diplôme qui émet l'avis de recevabilité ou de non-recevabilité, il a un mois pour étudier le dossier. Ce délai de réponse peut parfois ne pas être respecté. L'enseignant retourne le dossier de recevabilité avec un avis motivé de recevabilité ou de non-recevabilité inscrite sur le dossier.

- Si l'avis est négatif, le candidat n'est pas recevable. Les chargés de missions se consultent et vérifient ensemble l'avis. Le candidat est contacté par téléphone pour lui expliquer les motifs du refus et il reçoit un courrier.
- Si l'avis de recevabilité indique que la validation s'oriente vers une validation partielle, le candidat est contacté par le service qui peut lui conseiller une VAP85.
- Si l'avis est positif, le candidat est recevable, il est informé par courrier. Un acte d'engagement lui est transmis, afin qu'il reprécise le diplôme demandé et qu'il indique s'il souhaite s'engager ou non dans la VAE et être accompagné par le service.

L'accompagnement proposé est de 24 heures. Le candidat a huit jours pour renvoyer l'acte d'engagement avec ou sans prestation d'accompagnement. Le service fait preuve de souplesse. L'assistante administrative vérifie si le candidat souhaite être accompagné ou non. Si le candidat ne souhaite pas être accompagné, elle le contacte par téléphone afin de vérifier que la notion d'accompagnement a bien été comprise. Si le candidat souhaite être accompagné, l'assistante

administrative lui envoie un contrat d'accompagnement, qui précise qu'il a un an pour présenter son dossier devant le jury, accompagné du guide méthodologique et du référentiel du diplôme. À l'issue de cette période, si le candidat n'a pas finalisé sa VAE, un avenant au contrat peut être fait.

Le chargé de mission de l'UFR organise un rendez-vous ou un regroupement avec le(s) candidat(s) pour organiser les deux premiers entretiens. Le temps comptabilisé pour ces deux entretiens est de deux heures chacun.

- Le premier entretien : le chargé de mission reçoit le(s) candidat(s) pour expliciter les attentes du livret 2 et, remet le guide méthodologique.
- Le deuxième entretien se déroule avec l'enseignant responsable pédagogique du diplôme qui sera également le président de jury. Il explique le référentiel de certification (voir pour certains diplômes sur le référentiel de formation). Il n'intervient pas pendant la démarche d'accompagnement sauf de façon informelle si le candidat a une question spécifique sur le référentiel.

La date proposée pour les deux premiers entretiens dépend de la disponibilité de l'enseignant. Il existe donc des écarts entre les candidats concernant la date de recevabilité et les deux premiers entretiens. Ces dates fixent le démarrage de l'accompagnement. Pour pallier l'attente du candidat, le chargé de mission envoie en amont le guide méthodologique, afin que le candidat puisse commencer à s'approprier la méthodologie. Le chargé de mission a deux autres entretiens avec le candidat.

- Le troisième entretien se réalise en individuel, en face à face ou au téléphone avec le chargé de mission, pour répondre aux questions spécifiques et établir un planning pour l'année sur les travaux à rendre, exprimé en date ou en période selon la façon de pratiquer de chaque chargé de missions.
- Le quatrième entretien se réalise en fin de parcours pour la préparation au jury par une simulation à l'oral en individuel. Le chargé de mission effectuera trois relectures de dossier. Le temps comptabilisé pour ces relectures est de 9 heures. Une journée de préparation à l'oral du jury VAE, d'une durée de 7 heures. Le financement de l'accompagnement par un OPCA est de 24 heures. La durée réelle de l'accompagnement peut être variable.

Les jurys sont organisés en session individuelle. Ils sont composés de l'enseignant qui est responsable pédagogique du diplôme et qui est aussi le président du jury, de deux enseignants et

de deux professionnels. Le chargé de mission en tant qu'accompagnateur VAE assiste au jury et à la délibération, ce qui permet de transmettre les éléments au candidat en cas de validation partielle. Il arrive que le jury ne soit constitué que de l'enseignant responsable pédagogique du diplôme, d'un enseignant et d'un professionnel. Le chargé de mission en tant qu'accompagnateur VAE. Un questionnaire de satisfaction est rempli par le candidat.

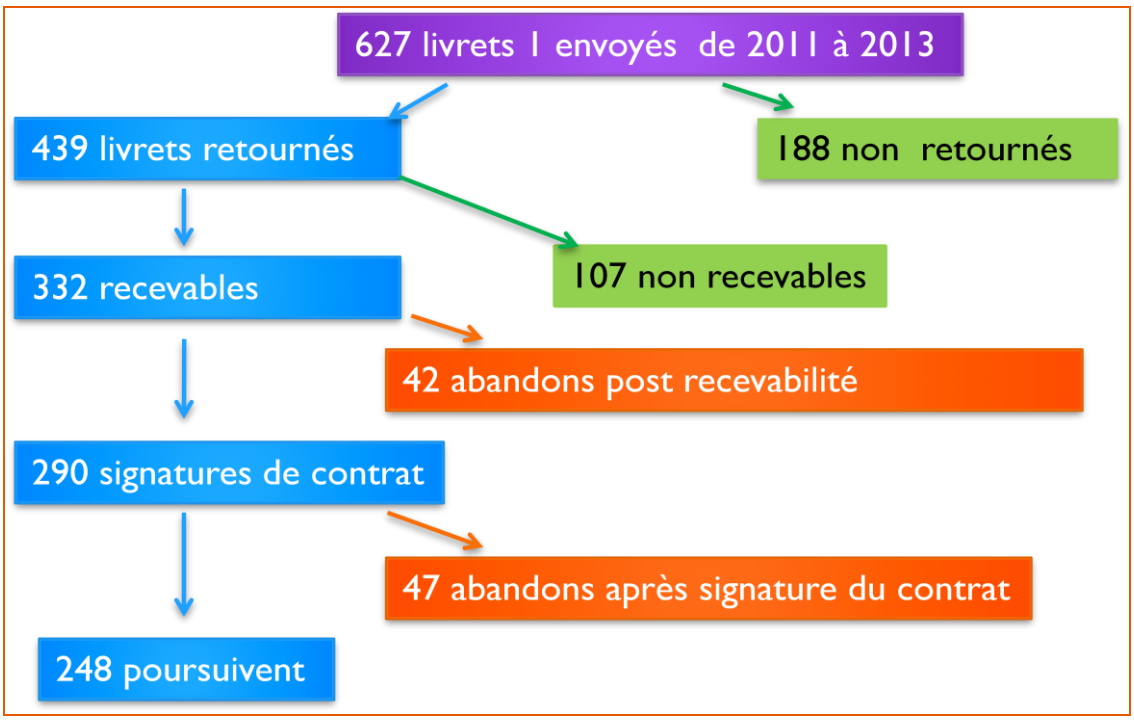
Les abandons en chiffres sur Angers

Nous avons travaillé à partir de deux bases : la première – base candidats VAE – où nous avons extrait les données à partir de l'envoi du dossier de recevabilité, la seconde – base abandon – où nous n'avons pu extraire les données que pour les candidats recevables. Les bases sont peu concordantes.

Repérage des différents moments de l'abandon – université d'Angers

	2011	**2012**	**2013**	**Total**
Livrets 1envoyés	157	233	237	**627**
Livrets 1 non retournés	47	61	80	**- 188**
Livrets 1 reçus ou retournés	110	172	157	**439**
Dossiers recevables	82	137	113	**332**
Abandon après accord de la recevabilité **(acte d'engagement non retourné signé après accord de la recevabilité)**	8	21	13	**- 42**
Acte d'engagement retourné signé	74	116	100	**290**
Abandon après engagement	17	20	10	**47**

De 2011 à 2013, 627 livrets 1 ont été demandés. La demande de dossier se fait directement à partir d'un questionnaire en ligne depuis 2013. Sur les 627 livrets 1 envoyés, 439 sont retournés au service VAE d'Angers, soit 70 %. Sur ces 439 livrets, 332 sont recevables. 42 candidats abandonnent après l'accord de la recevabilité, soit 13 %. Sur les 290 candidats qui signeront un acte d'engagement, 47 abandonneront, soit 16 %.



Repérage des différents moments de l'abandon – Université d'Angers selon les années

Date de recevabilité	2011	2012	2013	Total
Base Abandon	25	31	17	73
Abandon après acte d'engament en commun sur les deux bases	11	22	11	44
Abandon avant le premier entretien	4	9	6	19
Abandon après le premier entretien	7	13	5	25
44 abandons après la signature de l'acte d'engagement en commun sur les deux bases pour les années concernées dont 25 sont enregistrés après le premier entretien.				

Quelques caractéristiques de la population : sur les 44 candidats considérés en situation d'abandon après l'acte d'engagement (en commun sur les deux bases). Nous dénombrons 18 femmes dont 8 ont entre 30 et 39 ans, 26 hommes dont 15 ont entre 30 et 39 ans. 36 candidats sont salariés, 8 sont demandeurs d'emplois. 3 candidats ont un niveau V de formation, 17 un niveau IV, 16 un niveau III, 5 un niveau II, 2 un niveau I (information manquante pour un candidat). 33 ont choisi un accompagnement VAE, 19 ont abandonné avant le premier entretien.

SYNTHÈSE

À l'issue des analyses des bases de données des trois universités portant sur les démarches individuelles interrompues avant la validation, quatre constats peuvent être formulés :

- **Un nombre d'étapes variables selon les universités**

Chaque université propose une procédure de VAE en différentes étapes allant de quatre à sept (cf. annexe 1). Outre un nombre d'étapes différents, l'organisation et les pratiques sont, elles aussi, différentes. À titre d'illustration, citons l'étape de la recevabilité où, dans une université, la demande se fait par Internet et, dans une autre, après un entretien conseil qui permet de confirmer ou infirmer une démarche en validation.

- **Un vocabulaire propre à chaque université**

Chaque université utilise son propre vocable. Pour la première étape nous retrouvons les vocables suivants : livret de recevabilité, livret 1, dossier de recevabilité. Les ministères certificateurs ont mis en place un formulaire commun de recevabilité dénommé « livret de recevabilité ». De même pour l'engagement, les termes utilisés sont différents : contrat d'engagement, convention, acte d'engagement, contrat de prestation.

- **Des temporalités différentes tout au long de la procédure**

De même, les périodes dans l'année pour déposer le livret de recevabilité varient d'une université à l'autre.

- *Une harmonisation des étapes, du vocabulaire, des pratiques permettrait une meilleure lisibilité de la procédure pour le candidat.*

- **Des données très hétérogènes, des moments où s'objective l'abandon peu repérables**

Nous avons rencontré des difficultés pour établir des données chiffrées sur les candidats ayant abandonné car, comme nous avons pu le souligner dans cette première partie, les bases sont très hétérogènes entre les trois universités et même au sein d'une même université.

Les données sur les fichiers ne sont pas renseignées de manière identique selon les personnes qui saisissent l'information et le temps disponible pour le faire. De plus, nous avons pu constater que les données saisies évoluent au fil des années.

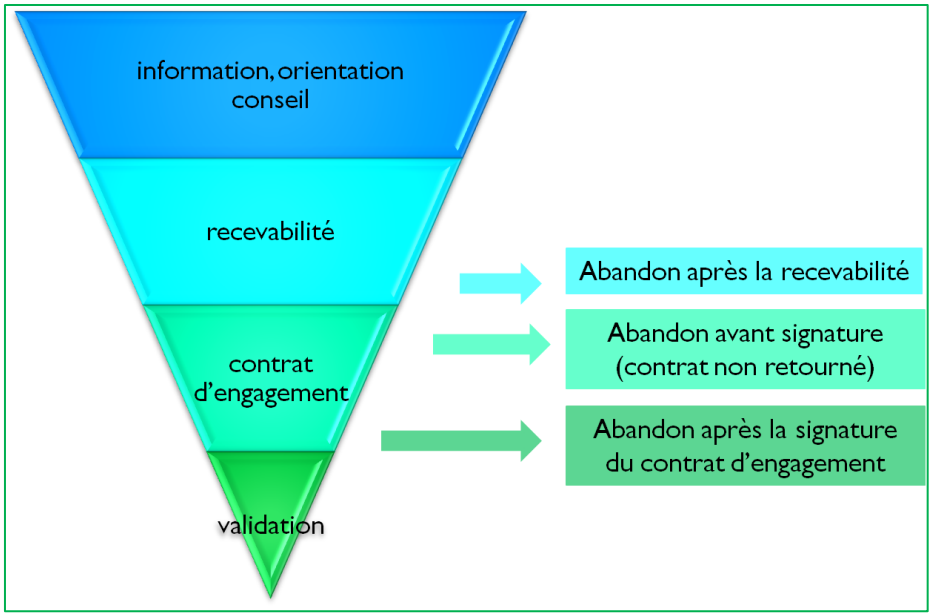
- *Il semble nécessaire de revoir les items renseignés dans les bases et leur utilisation afin de favoriser un meilleur suivi statistique des candidats et ainsi repérer plus facilement les candidats en voie de désengagement ou en abandon.*

Au regard des données statistiques disponibles, trois moments d'abandons peuvent être repérés dans les étapes de la procédure.

- ✓ Après la recevabilité
- ✓ Avant la signature du contrat d'engagement (contrat d'engagement non retourné par le candidat)
- ✓ Après la signature du contrat d'engagement

Cependant, ces trois moments peuvent être statistiquement repérés à la condition que l'information sur l'envoi du contrat d'engagement au candidat ait été codifiée. Dans le cas contraire, deux moments seulement peuvent être distingués : abandon après l'obtention de la recevabilité, et abandon après la signature du contrat d'engagement.

Articulation de la procédure de validation et repérage des moments de l'abandon



PARTIE 2 : PARCOURS VERS L'ABANDON

MÉTHODOLOGIE

La seconde phase, plus qualitative, a pour objectif de permettre aux candidats ayant abandonné de s'exprimer sur leur abandon. 28 entretiens ont été menés auprès de candidats ayant abandonné. La technique de l'entretien semi directif a été retenue afin de favoriser l'expression de la parole dans un cadre confidentiel. Nous avons interrogé les personnes sur leur engagement en VAE, leurs attentes, les difficultés rencontrées, les besoins éventuels pour la réussite du projet et les apports de la VAE, leur formation scolaire, professionnelle et, plus généralement, leur trajectoire sociale, leurs expériences professionnelles antérieures, leurs projets professionnels, (cf. annexe 2 : la grille d'entretien).

Les trois universités nous ont transmis une liste nominative des candidats ayant abandonné après la recevabilité et après la signature du contrat d'engagement car seulement ces deux moments clés étaient repérables pour chaque université. Un e-mail a été envoyé à ces candidats afin de les prévenir de l'enquête et de notre futur appel. Nous n'avons procédé à ces interviews que sur la base exclusive du volontariat. Nous avons contacté 50 personnes, parmi elles, certaines sont hors champ. C'est le cas des candidats statistiquement considérés comme ayant abandonné alors qu'en réalité, ils sont encore en procédure ou sont passés en jury en fin d'année 2014, voire en début d'année 2015. Des numéros de téléphone ayant changé, nous n'avons pas pu joindre certains candidats. D'autres avaient des souvenirs très confus, nous avons fait le choix de ne pas les retenir car l'exploitation de leurs discours n'était pas envisageable. Au final, nous avons 28 entretiens de candidats ayant abandonné dont 15 après la recevabilité et 13 après la signature du contrat d'engagement. Selon les universités, nous avons la répartition suivante : 8 pour l'université du Maine, 9 pour l'université d'Angers et 11 pour l'université de Nantes. Un tableau présente les candidats en annexe 3.

Le type d'analyse auquel nous avons principalement eu recours est une analyse de type thématique. La lecture des textes transcrits des entretiens a permis de dégager des thématiques récurrentes (le passé scolaire et professionnel, l'origine de l'engagement en VAE, les raisons de l'abandon et ses effets). Elles ont été privilégiées de sorte que les personnes interrogées apparaissent non pas comme autant d'individus isolés mais comme des individus nécessairement pris dans différents systèmes de relations et de coexistence concrets qui contribuent (ou ont contribué) à les façonner dans leurs pratiques et leurs représentations au moment de l'enquête. L'entretien biographique – parler de sa vie à un inconnu – apparaît comme « la moins anodine

des relations »[6]. C'est pourquoi le déroulement de ce type de méthode nécessite ici des éclaircissements. Tous les entretiens se sont déroulés par téléphone, leur durée a varié de 15 minutes, pour les moins prolixes, à plus de 45 minutes, pour les plus volubiles. Ils ont été enregistrés, transcrits et anonymisés.

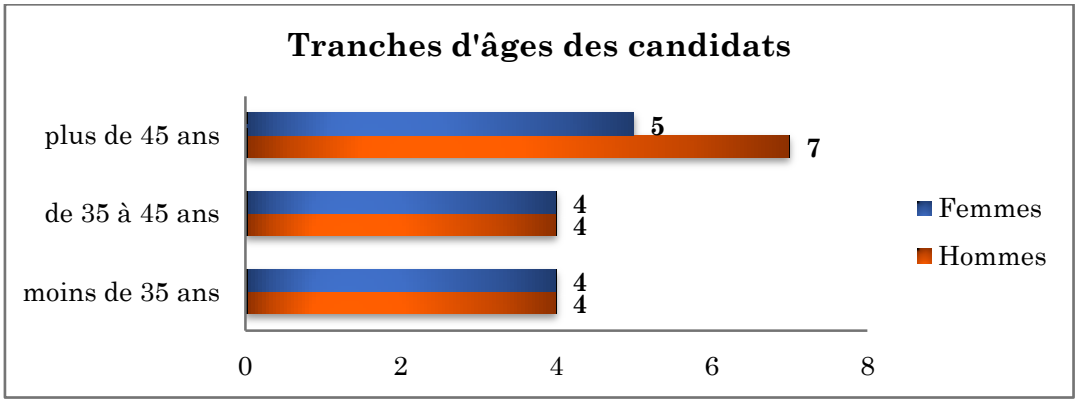
Nous avons fait le choix de réaliser ces entretiens par téléphone pour des aspects pratiques. Les candidats à une VAE dans les trois universités ligériennes ne résident pas tous dans la région des Pays de la Loire. Compte tenu de cet aspect géographique des candidats et du temps imparti pour réaliser cette étude, il nous semblait plus facile de les interroger en nombre par téléphone et sur une plus courte période. La durée de l'entretien n'étant pas très longue, il nous était plus aisé de mobiliser les candidats en les interrogeant par téléphone. De plus, l'entretien téléphonique nous semblait moins intrusif qu'un entretien en face-à-face.

Il semble que beaucoup d'entretiens ont amené les interviewés à placer les sociologues du côté de l'orienteur professionnel : cette situation a constitué pour certains l'opportunité de nous interpeller sur des choix de diplômes, sur la procédure.

PRÉSENTATION DE LA POPULATION DES CANDIDATS INTERROGÉS AYANT ABANDONNÉ

Les caractéristiques sociodémographiques

Sur les 28 personnes interrogées, 15 sont des hommes et 13 sont des femmes. Les candidats de plus de 45 ans sont plus nombreux (12) et nous comptons plus d'hommes que pour les autres tranches d'âge où nous avons autant d'hommes que de femmes.

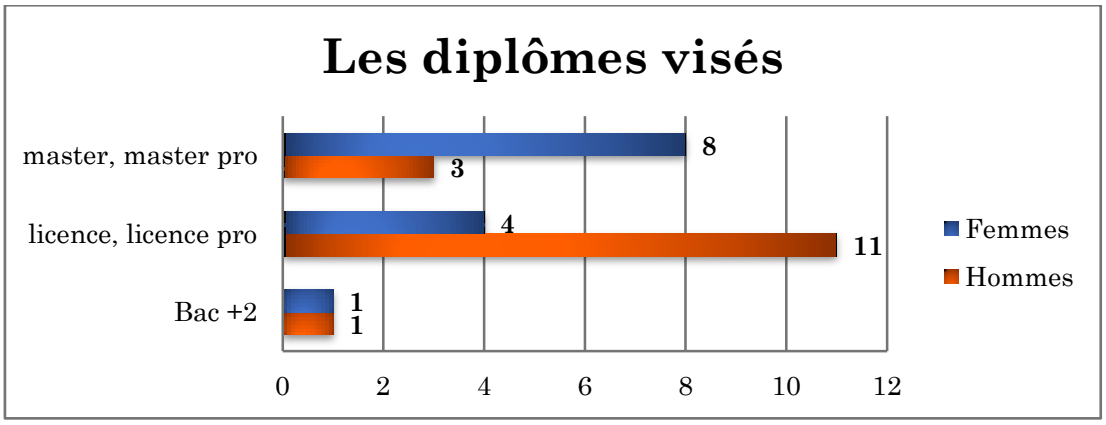


[6] Jean Peneff, « Entretien biographique et rapports de classe », *Current sociology*, Vol. 43 - n° 2/3, 1995, p.53-59.

Les diplômes visés

Les diplômes les plus visés sont la licence et la licence pro (15) puis le master (11) et enfin de manière marginale un diplôme de bac +2 pour 2 candidats.

Selon le sexe des candidats, nous observons des variantes : en effet, les hommes sont plus nombreux à viser une licence et les femmes un master.



Statut par rapport à l'emploi au moment de la VAE / interrogation

Au moment de l'engagement dans la démarche de VAE, 20 candidats étaient en emploi et 8 étaient demandeurs d'emploi. Au moment de l'interrogation, ils étaient respectivement 23 en emploi et 5 demandeurs d'emploi dont 3 étaient déjà demandeurs d'emploi au moment de l'engagement de la démarche, 2 en 2012 et 1 en 2013.

Le financement

Sur les 28 candidats, 12 ont eu un financement par leur employeur, 8 par la région et Pôle emploi et 8 candidats ont financé personnellement leur VAE.

L'abandon, à quel moment ?

À partir des données transmises par les universités ligériennes, l'abandon n'a pu être identifié qu'à deux moments, après la recevabilité et après la signature du contrat d'engagement. Parmi les candidats interrogés : 11 candidats ont abandonné après la recevabilité dont 8 sont des hommes et le diplôme visé est un bac +3. 17 candidats ont abandonné après la signature d'un contrat d'engagement, 10 sont des femmes et le diplôme visé est un master.

Avant d'évoquer les raisons qui conduisent les candidats à abandonner la VAE, nous nous sommes interrogées sur les raisons de leur engagement dans cette procédure.

L'ENGAGEMENT EN VAE

Les personnes engagées en VAE ont à découvrir et à apprendre en même temps qu'elles ont à vivre les situations et à réaliser ce qui est demandé durant le parcours de cette démarche. L'engagement en VAE, le processus par lequel il se construit, se renforce ou se délite, dépend de la combinaison de facteurs propres à la VAE mais aussi, aux personnes. Qu'est-ce qui fait qu'une personne s'engage dans la VAE et s'y maintient ? Qu'est-ce qui crée l'engagement et qu'est-ce qui le renforce ou le menace, voire le délite jusqu'à entraîner une interruption qu'elle soit provisoire ou définitive ? S'interroger sur les mobiles d'entrée en VAE revient à identifier ce qui a de la valeur pour les personnes et ce qui oriente leurs choix.

L'engagement en VAE s'inscrit dans une trajectoire professionnelle et personnelle. Il peut évoluer en fonction des situations rencontrées dans ce parcours. Pour comprendre pourquoi un individu consacre un moment de sa vie sociale au dispositif de validation, et comment il organise certaines activités en conséquence, il est nécessaire de s'interroger sur les motivations et les attentes qui soutiennent son choix mais aussi de saisir la logique qui explique ce choix. Il apparaît que les logiques qui expliquent l'accès à la validation révèlent une conduite dont l'enjeu principal est la définition et la reconnaissance d'une identité sociale et professionnelle. Dans les entretiens réalisés, cet enjeu exprime d'abord les différentes raisons pour lesquelles ceux-ci s'engagent dans la démarche : retrouver ou protéger un emploi, évoluer dans son emploi… Ces expressions se rapportent aux causes immédiates de leur engagement. Or cet engagement est modelé par des trajectoires influencées par la vie de la personne, son parcours scolaire et professionnel. En conséquence, les logiques d'accès résultent de combinaisons cohérentes de motivation et de trajectoires.

Nous examinerons ici les processus par lesquels un engagement en VAE émerge, se maintient, se renforce ou se délite et aboutit parfois à l'indifférence, le désengagement et l'interruption provisoire ou définitive. Dans leur étude sur la VAE, Séchaud, Personnaz et Quintero (2005) distinguent quatre types de logiques d'accès qui expriment la dimension collective, sociale, de finalité de relations et d'investissements cognitifs engagés au cours de la démarche de validation : la logique de promotion (pour accéder à un autre poste, emploi), logique de reconversion (pour changer de métier), logique de protection (pour conserver son emploi) et logique d'insertion différée (pour obtenir un emploi stable). Parmi ces quatre logiques donnant sens à la VAE, nous n'avons pu en identifier que deux : les logiques de protection et de promotion auxquelles nous avons ajouté une troisième logique, celle de la reconnaissance. Ces

trois logiques sont transversales aux personnes interrogées et ont été établies à partir des propos des candidats.

Les 28 candidats interrogés se répartissent de la façon suivante :

- ✓ 12 en logique de protection
- ✓ 7 en logique de promotion
- ✓ 9 en logique de reconnaissance

Logique de protection

La logique de protection concerne principalement les demandeurs d'emploi ou les salariés menacés par un licenciement dont le retour à l'emploi ou la sauvegarde de l'emploi dépend de l'acquisition d'un diplôme. La certification est perçue par l'individu comme indispensable pour répondre aux critères de recrutement des emplois visés. La qualification acquise « sur le tas » n'est pas un signal reconnu par les employeurs. De plus, la certification recherchée est davantage liée aux connaissances acquises dans le cadre de leur vie professionnelle et souvent en décalage avec leur formation initiale.

Serge, 50 ans, demandeur d'emploi, VAE licence pro Management PME –PMI

Titulaire d'un cap mécanique auto option diéséliste, il a travaillé quelques années dans les réseaux et télécom avant de créer une société de vidéo surveillance numérique au service programmation. La société se développant assez rapidement, il a accepté de gérer tout l'aspect administratif et financier. Puis la crise économique vient fragiliser cette entreprise qui se retrouve en liquidation en 2008 et rachetée par un groupe qui lui propose un poste de responsable administratif et financier à Paris. Basé dans le sud de la France et ne souhaitant pas remonter à Paris, il accepte un poste de commercial jusqu'en 2012, année de son licenciement économique. « *Et donc moi je me suis retrouvé sans rien et j'ai demandé à faire une VAE parce qu'au bout de 10 ans dans ce métier-là, je me suis dit peut-être que je peux faire une licence en management d'entreprise* ».

Parmi les personnes interviewées, 12 s'inscrivent dans cette logique, 7 hommes et 5 femmes. Les hommes ont plus de 45 ans. Les diplômes visés étaient des licences et licences pro pour 9 des candidats et des masters pour 3. Ces candidats appartiennent aux catégories employés, techniciens et cadres. Il y a pour l'ensemble de ces personnes une certaine urgence à obtenir la certification visée. Ils formulent des attentes en termes d'accompagnement.

Logique de promotion

La logique de promotion concerne les individus ayant une perspective d'évolution professionnelle ascendante, le diplôme est nécessaire pour accéder au poste, à l'emploi visé.

Cédric, 36 ans, en emploi, VAE licence pro Capteurs instrumentation métrologique

Titulaire d'un DUT, il a travaillé dans un première entreprise pendant 18 mois, puis dans une deuxième entreprise pendant 12 ans, voulant passer cadre, un bac +3 est indispensable et le projet de VAE s'impose en 2013. « *J'ai un DUT, je voulais valider un diplôme européen bac +3 pour une licence. L'objectif était de passer cadre à terme dans quelques années, ce n'était pas possible avec un bac +2, c'était possible avec un bac + 3.* » Fin 2013, il saisit une opportunité d'un poste de cadre : responsable certification sur les dispositifs médicaux, dans une entreprise étrangère où l'expérience est plus valorisée que le diplôme. En 2015 il est à toujours à ce poste.

Cette évolution – qu'elle soit attendue ou anticipée – peut prendre la forme d'une mobilité d'établissement. La dimension instrumentale de la certification est évidente quand elle permet l'accès à des concours administratifs conditionnés par un niveau de qualification. C'est le cas des candidats souhaitant enseigner.

7 personnes sont dans cette logique, on dénombre 5 femmes et 2 hommes. 2 femmes sont âgées de moins de 35 ans, elles souhaitent valider un DUT et une licence. 3 ont plus de 45 ans, elles candidatent pour un master. Les deux hommes sont respectivement âgés de 35 et 36 ans, ils s'inscrivent pour une licence professionnelle.

Logique de reconnaissance

La logique de reconnaissance concerne les individus recherchant, d'une manière plus ou moins consciente, une image valorisée d'eux-mêmes par la reconnaissance des pairs ou d'une institution. Ils recherchent une confirmation d'un niveau de professionnalisme. Ceci est d'autant plus vrai quand la formation initiale est en inadéquation avec le métier exercé.

Eva, 41 ans, en emploi, VAE Master pro gestion du patrimoine des particuliers

Titulaire d'un BTS Action commerciale, Eva travaille dans la grande distribution tout d'abord comme chef de rayon puis évolue sur différents postes avant de partir trois ans en Asie pour superviser la création d'un hypermarché. À la naissance de son fils, elle décide de changer d'activité. Elle rentre alors dans le secteur bancaire, tout d'abord pour des remplacements puis occupe le poste de responsable d'agence pendant 12 ans. Elle a toujours suivi des formations en internes pour évoluer. En 2010, elle fait une VAE pour une licence Banque-assurance.

Elle change de poste et devient gestionnaire du patrimoine. En 2012, elle s'engage à nouveau dans une VAE pour un master pro Gestion du patrimoine des particuliers pour obtenir une reconnaissance de son expérience. « *C'était plus une reconnaissance et si j'ai un jour envie de partir ailleurs, c'est plus dans ce sens-là. Ici en interne, j'ai fait mon chemin, c'est ça qui me permet d'évoluer plus qu'un diplôme. Çà l'est à l'entrée mais plus après en interne* »

Cette logique de reconnaissance peut s'associer à une nouvelle orientation professionnelle avec une dynamique d'ouverture à l'apprentissage. Cette logique invite le candidat à s'engager dans un questionnement concernant ce qu'il a acquis et ce qu'il veut encore apprendre. Trois personnes s'inscrivent dans cette logique.

Damien, 35 ans, en emploi, VAE licence pro Formateur adulte DUFA

Titulaire d'un BTS Électronique, il a été technicien de l'Armée de l'air durant six ans, puis a quitté l'Armée de l'air pour travailler dans une entreprise à un poste d'électricien, Après avoir travaillé sur quelques chantiers, il occupe un poste de technico-commercial dans une autre entreprise. En 2006, il a l'opportunité d'être formateur. Après deux mois d'initiation pédagogique, il occupe le poste. «*j'avais plusieurs motivations, d'ailleurs que j'avais formalisées sur une lettre de motivation pour l'acception, afin d'habiliter ma candidature et, dans cette lettre, j'avais mis l'accent sur deux motivations essentielles, je dirais d'une part un travail de remise en question de ma pratique et donc une démarche de formation continue, oui de formation pour moi-même, et puis, deuxièmement, de motivation quasiment de reconnaissance sur les huit années de pratique, permettant de valider huit années professionnelles* ».

Parmi les personnes interrogées, 7 sont dans cette logique au moment de s'engager dans la VAE : 6 hommes de plus de 45 ans et 3 femmes de moins de 45 ans. Les candidats masculins souhaitent valider des licences et des masters alors que les candidates sont inscrites pour des masters uniquement.

Les difficultés rencontrées menant à l'abandon, les raisons évoquées

Parmi les difficultés énoncées par les candidats interrogés, nous avons pu identifier trois raisons d'abandon : les raisons personnelles, professionnelles et, pour finir, celles liées à la procédure elle-même. Cependant, il s'agit d'une dominante : cela peut être une conjugaison de deux, voire des trois raisons.

3 candidats ont plutôt évoqué des raisons personnelles, 10 des raisons professionnelles et 15 des raisons de procédure ayant conduit à leur abandon. Nous allons retracer les parcours de ces candidats et les difficultés rencontrées, les conduisant au désengagement, à l'abandon. Nous avons fait le choix d'introduire de nombreux extraits d'entretien dans cette partie pour mettre en lumière le point de vue des candidats.

Les raisons personnelles

Parmi les candidats interrogés, peu ont abandonné pour raisons personnelles. Ils ne sont que trois. Pour l'un, c'est la maladie qui a stoppé ce projet. Pour les deux autres, c'est une question de mauvaise temporalité, la VAE est venue à un moment ou ils étaient moins disponibles pour mener à bien le travail à réaliser en VAE. Pour l'un, c'est l'entrée au collège de ses enfants et pour l'autre, une rencontre amoureuse est à l'origine de l'arrêt.

> *« J'ai fait la moitié du boulot, apparemment c'était plutôt bien fait, bien rédigé, et puis, comme je vous dis, j'ai rencontré quelqu'un, puis bah, je me suis plus occupée de la personne que j'ai rencontré »* Aude, 46 ans, VAE DESS marketing vente en 2013.

Pour d'autres candidats, même si les raisons personnelles ne sont pas le facteur déclencheur de l'arrêt de la démarche, elles ont pu y contribuer en s'ajoutant à d'autres raisons. Parmi elles, nous retrouvons des événements personnels comme une naissance, un divorce, ou encore une prise de conscience que la VAE n'est pas le projet à réaliser mais correspond plus à une reprise d'études.

Les raisons professionnelles

10 candidats ont évoqué ces raisons pour expliquer leur abandon en cours de procédure. Parmi les motifs professionnels, deux s'imposent : un nouvel emploi et/ou une surcharge de travail conjoncturelle. 2 candidats ont eu un nouvel emploi dans lequel le diplôme initialement visé n'est plus nécessaire, poursuivre une démarche VAE qui demande du temps, devient complètement obsolète avec cet emploi convoité et obtenu.

> *« En fait, cette VAE devait me servir à trouver un travail que j'ai pu obtenir sans passer par le diplôme. Si j'étais resté au chômage, j'aurais continué ma VAE, j'aurais suivi le cursus normal de VAE, de manière à pouvoir prétendre à un travail à ce niveau-là par exemple ou un autre travail en entreprise, sauf il se trouve que, sans la VAE, uniquement l'expérience, entre guillemet, validée par mes pairs parce que je connais bien la filière au niveau de la région, j'ai été embauché et ce travail me prend effectivement beaucoup de temps et je ne peux pas concilier les deux ».* Bertrand, 49 ans, VAE licence option Bois et habitat, 2013.

> *« Parce que après j'ai changé d'entreprise entre temps c'est pour ça, c'est pour remettre tout dans le bon ordre. J'ai eu une opportunité ailleurs qui me proposait une évolution mieux sans avoir besoin de faire une VAE, parce que la VAE m'aurait apporté un bac +3 qui m'aurait servi à rien dans l'entreprise où je suis maintenant, à moins de bac +5 ça ne servait à rien de faire une VAE »* Cédric, 36 ans, VAE licence Capteurs instrumentation métrologique, 2013.

Pour un candidat, raisons professionnelle et personnelle se sont mêlées dans la même temporalité. C'est le cas de Samuel qui, après un BTS Force de vente, est employé comme ingénieur commercial puis crée, avec un ami, une entreprise de services à la personne. En 2011, suite à quelques difficultés dans le secteur, un groupe national rachète l'entreprise. Il devient alors consultant pour une société. Cette même année, il commence une VAE avec pour objectif « *de traduire cette expérience par l'intermédiaire d'un diplôme… démarrer une VAE pour au moins reconnaître l'expérience que j'ai pu acquérir durant toutes ces années* ». En 2011, il a un enfant. En novembre 2012, le groupe qui a acheté son entreprise le sollicite pour occuper un poste de directeur d'agence à Paris.

« Voilà et puis ensuite, tout s'est enchainé. Personnellement, j'ai eu un enfant et puis ensuite j'ai été rappelé par la structure à qui j'ai vendu mes parts pour revenir chez eux, au bout d'un an et demi - deux ans, je suis revenu chez eux en tant que directeur. Et puis voilà, plus le temps, d'autres priorités, et plus le temps de me consacrer au parcours de VAE, ce que je regrette souvent un peu, je n'ai pas de diplôme du secteur mais bon, c'est un peu regrettable. Je n'ai pas pu, je n'ai pas eu le temps de poursuivre le mémoire que j'avais démarré ». Samuel, 37 ans, VAE licence Ingénierie des services de proximité, 2011.

Pour 5 candidats, la VAE a été concomitante avec une surcharge de travail ponctuelle. Comme, par exemple, Luc, directeur de librairie, il entame une VAE pour un master Littérature jeunesse et, dans le même temps, sa cogérante quitte la librairie. Il doit alors assumer cette charge de travail supplémentaire qui devient assez rapidement incompatible avec la poursuite de la démarche.

« Ce qui s'est passé après, c'était plutôt le contexte professionnel et il se trouvait qu'à ce moment-là, j'ai racheté des parts de ma collaboratrice de mon entreprise, ma librairie et que je me suis trouvé contraint à assumer la charge de travail de l'ancienne cogérante et, du coup, ça ne devenait pas raisonnable de pouvoir poursuivre un master dans ce contexte, c'était techniquement difficile à trouver, à dégager du temps en fait, du coup j'ai abandonné. » Luc, 39 ans, master Littérature jeunesse, 2013.

Blandine, conseillère financière, débute en VAE une licence pro Banque-assurance en 2013 afin de devenir responsable de bureau, dans son quotidien, elle doit faire face une pression professionnelle de plus en plus importante. Elle s'interroge sur le bien-fondé de cette activité et réalise un bilan de compétence pour opérer une reconversion professionnelle et cette licence n'est plus indispensable. Neuf mois après, elle prend alors la décision d'arrêter.

« De mois en mois, je ne supportais plus la pression commerciale et je ne me voyais pas non plus terminer mon dossier de VAE en parallèle, j'ai fait mon dossier de mois en mois, j'avais même demandé un entretien pour essayer d'avancer mieux sur le plan de mon dossier sauf que, parallèlement, j'ai eu beaucoup plus de pression commerciale et ça m'a fait revenir sur mes positions par rapport au poste que j'envisageais et, du coup, par le bilan de compétences que j'ai fait par la suite ***et du coup ça m'apportait pas plus de***

> ***faire valider*** *cette licence puisque j'envisage une reconversion dans un autre domaine, donc c'est pour ça que j'ai abandonné la VAE en cours.* » Blandine, 30 ans, licence pro Assurance, 2012.

Aujourd'hui en congé de maternité, Blandine envisage de quitter l'entreprise pour « *changer complètement de métier et pour recommencer une nouvelle formation, en fait* ».

Damien, 35 ans, formateur, démarre en VAE un DU Formateur adulte dans un contexte professionnel compatible avec une telle démarche mais, quelques mois plus tard, sa charge de travail augmente suite au départ à la retraite d'un collègue, non remplacé.

> *« Ce que j'avais pas du tout prévu, c'est ce qui c'est passé en 2014, c'est que ma charge de travail s'est alourdie, s'est fortement alourdie, je suis formateur et j'accompagne un groupe de stagiaires sur deux ans et on est sensé être deux. Ce qui s'est passé, c'est que 2013, j'étais tout seul et 2014 j'ai continué d'être tout seul, il n'y a pas eu de remplacement, il n'y a pas eu de recrutement. Enfin on va dire parce que mon collègue précédent est parti à la retraite, donc voilà, quand je m'étais positionné pour une VAE DUFA, j'étais dans un confort relativement positif et j'étais à l'aise pour pouvoir envisager de m'investir dans une démarche de VAE, ce qui n'était plus vraiment le cas fin 2013, début 2014, et donc ma charge s'est alourdie donc euh voila plus un cumul de situations personnelles, qui fait que je n'ai pas vraiment mis de temps et d'énergie dans ma VAE.* » Damien, 35 ans, VAE DU Formateur adulte, 2013.

Pour 2 autres candidats, la conjugaison du temps professionnel et de celui consacré à la VAE pose problème. Hélène travaille depuis cinq ans dans une librairie mais n'a pas de diplôme de cette branche. Elle entame donc une VAE pour un master Littérature jeunesse mais elle se rend compte que ce n'est pas conciliable avec sa charge de travail.

> *« Ma candidature était acceptée, enfin était recevable à la base et puis, euh voilà, déjà le temps de monter ce mémoire en question et puis là, je me suis aperçue que c'était comme ça euh… ensuite les cours, les épreuves et puis un autre mémoire à monter, ça allait être compliqué, voila. J'ai peut être réalisé vraiment la somme de travail que ça allait me demander, vraiment c'est une question de temps, je n'aurais pas pu mener tout de front.* » Hélène, 38 ans, master Littérature jeunesse, 2013.

Quand la VAE est interrompue pour raisons professionnelles, les motifs évoqués sont principalement liés à une surcharge de travail conjoncturelle ou nécessaire à l'investissement dans le cadre d'un nouvel emploi ou encore peu conciliable avec l'activité professionnelle au regard du temps de travail demandé pour réaliser la VAE.

Au-delà des raisons personnelles et professionnelles, la procédure en elle-même peut être la dominante des causes d'un abandon.

Les raisons liées à la procédure

15 personnes ont mentionné avoir arrêté leur VAE pour des raisons de procédure, mais qu'en est-il ? Quelles sont les difficultés rencontrées, à quel moment ?

Des délais de réponse trop longs entre la demande et la recevabilité

En effet, des candidats ont été confrontés à un délai jugé trop important entre le moment de la demande et celui de la recevabilité. Quand ils s'engagent dans une démarche de VAE, ils sont prêts, ils ont programmé ce temps de travail supplémentaire par rapport à leur charge de travail. Le décalage temporel peut compromettre la poursuite de la démarche de VAE comme c'est le cas pour Gérald.

> *« Lorsque je l'ai fait, j'étais prêt, je savais que j'avais un peu de temps devant moi, voilà il aurait fallu, on aurait dû avoir les dernières réponses et les entretiens, je crois, en novembre décembre, l'entretien, on me l'a proposé en mars. Moi, c'est tombé dans une période où, professionnellement, j'avais besoin absolument de me consacrer à mon institution, En fait, les décisions ont énormément tardé du côté de l'université, pour la recevabilité, on a eu beaucoup de retard ensuite, dans le mois qui suivait, on devait nous convier à une rencontre, ce mois, il s'est transformé facilement en quatre mois sans nouvelle. Cela a été assez difficile. Dès le départ, on n'a pas eu le sentiment d'être attendu. Sentiment d'être un dossier. Si le calendrier avait été respecté, parce que je m'étais calé par rapport à ce calendrier.* Gérald, 46 ans, directeur d'un comité départemental du tourisme, VAE master pro Management du tourisme et des loisirs option management, 2013.

Ces retards sont mal vécus, les candidats ont le sentiment de ne pas avoir été pris en considération.

Pour Patricia, 29 ans, directrice d'un office de tourisme en contrat à durée déterminée, ce retard de réponse pour la recevabilité bouleverse complètement son organisation. En emploi au moment de la demande, elle se retrouve demandeur d'emploi au moment de la recevabilité. Elle fait sa demande en septembre 2013, son dossier est recevable en décembre de la même année et son premier entretien à lieu mi mai 2014.

> *« Il me semble que j'ai dû vous déposer le dossier en septembre 2013 après cela a pris énormément de temps en fait pour valider le premier livret, parce que je crois qu'il y avait un enseignant qui était parti à l'étranger donc, du coup, j'ai dû recevoir la réponse seulement vers le printemps je ne sais plus si c'était avant ou après l'été. En tout cas, j'ai reçu la validation du premier livret l'année dernière et, en fait, je vous disais que j'avais des questions en même temps parce que, quand j'ai fait ma demande, j'étais directrice d'un office de tourisme, donc j'étais contractuelle et, depuis le 31 décembre, je suis sans emploi parce que mon contrat n'a pas été renouvelé. Donc j'avais laissé un peu tombé parce qu'en fait, j'avais reçu la validation du premier livret assez tard et puis après j'ai été prise dans d'autres choses de par mon travail notamment. Je ne me suis pas lancée tout de suite dans la deuxième partie mais je comptais le faire et puis, surtout, je ne savais pas comment financer la deuxième partie parce que je voulais le faire de manière personnelle, je ne voulais pas engager mon employeur. »* Patricia, 29 ans, Directrice d'un office de tourisme, VAE master pro Management du tourisme parcours entreprise et institution.

Autre situation similaire, celle de Serge, 50 ans, commercial sans emploi au moment de la demande. Serge avait pensé à la VAE avant de se retrouver au chômage mais, trop préoccupé par la survie de l'entreprise, il n'a pas pu engager sa démarche dans le même temps. Pour lui, il y a urgence, il doit retrouver du travail rapidement et compte sur la VAE pour pouvoir postuler à des postes en lien avec son expérience professionnelle.

> *« Je vous avoue franchement, entre le moment où j'ai fait la demande de la VAE qui était quelques mois après que je sois au chômage et au moment de l'acceptation, il s'est passé pratiquement un an, avec tous les rendez-vous des gens divers et variés pour pouvoir voir où vous orienter, ça m'a pris un an, ça m'a un peu découragé. Un an pour prendre une décision pour une VAE, et puis après faire le dossier parce que les admissions, c'est une fois par an, qu'à un moment donné vous n'êtes pas dans les clous. Il faut attendre six mois pour présenter le dossier et après vous avez un an pour pouvoir*

faire la VAE, ça m'a un petit peu lassé, je suis tombé dans la lassitude de la lenteur administrative. Moi on m'a bien fait comprendre licencié en mai voilà, il y a les vacances, les gens sont pas là, oui le rendez-vous ce n'est pas avant septembre après on en prend un autre pour octobre et puis voilà vous avez perdu 4 mois où il ne s'est rien passé. Moi ça m'a démotivé, vous sortez d'un licenciement, on met dix mois pour trouver la VAE, je trouve ça délirant. Il faut activer les choses. Serge, 50 ans, commercial sans emploi, VAE licence pro Management des PME-PMI, 2013.

Les candidats qui s'engagent dans une VAE découvrent, par la procédure, les différentes temporalités de chaque étape mais si, dès le départ, les retards s'accumulent, la motivation pour poursuivre s'en trouve diminuée. Le candidat s'essouffle, les effets espérés tardent à apparaître et, lassé, le candidat abandonne.

Une modification de référentiel, un diplôme arrêté

Différents candidats ont été confrontés à ce que l'on a nommé des problèmes d'aiguillage, en effet, s'étant inscrits pour un diplôme, ils découvrent assez tardivement que celui ci n'existe plus, qu'il a été rénové, qu'il va s'arrêter.

Le référentiel a changé

Eva, 41 ans, gestionnaire du patrimoine dans une banque, a déjà obtenu en VAE une licence Banque assurance. En 2012, elle s'engage dans une VAE pour un master pro Gestion du patrimoine des particuliers en ayant en mémoire un très bon souvenir de son expérience de validation précédente. Elle dépose son dossier, obtient sa recevabilité assez rapidement et c'est au moment de l'entretien avec un responsable qu'elle s'aperçoit que la certification ne correspond plus à celle pour laquelle la recevabilité a été accordée, entre temps, le diplôme a été modifié, le référentiel utilisé pour faire son dossier de recevabilité n'est plus d'actualité et personne ne l'a avertie. Elle entreprend alors d'annuler sa démarche de validation car ce changement de référentiel ne correspond pas à ce qu'elle visait, mais ses différentes demandes restent vaines.

« Au premier entretien, on a vu comment cela allait se passer mais on n'est pas rentré dans le détail du référentiel en fait et j'y suis allée une deuxième fois pour rencontrer un prof, un responsable et, là, on est rentré dans le référentiel et au bout d'un moment je me suis aperçue qu'il y avait un truc

qui allait pas, ça ne correspondait pas au référentiel que moi j'avais et pour le diplôme pour lequel j'étais inscrite, ***et là ils m'ont dit que le diplôme pour lequel ils m'avaient donné leur accord et il n'existe plus, ils avaient changé, ils avaient modifié le référentiel et à l'intérieur donc le référentiel ne correspondait plus. Il y avait deux tiers qui ne correspondaient pas à ma validation d'acquis*** *si vous voulez parce qu'il y avait une partie qui reprenait du pro et une partie de l'entreprise que moi je n'ai jamais fait. Donc à ce moment-là, on m'a dit : « vous pouvez venir prendre des cours éventuellement, mais moyennant un coût », et aussi ils me demandent des disponibilités que moi je n'ai pas puisque je travaille. Donc ça a changé la donne. Après avoir bien analysé leur référentiel etc., je me suis aperçue que de toute façon ça ne me correspondait pas. Je les ai appelés, ils m'ont dit : « écoutez, il n'y a pas de problème, on va vous rembourser etc. d'accord et puis je n'ai rien vu venir. Donc j'ai fait des courriers de relance, des courriers en recommandé etc. On n'a jamais daigné me répondre. En fait, j'ai même pas récupéré mon argent.*

Moi un moment j'ai dit : " l'évaluation de l'art ça ne me concerne pas, ce n'est pas ça. " Quand j'ai sorti mon référentiel, il m'a dit : " ha oui, mais ça c'était le diplôme qu'on faisait avant, on a revu et maintenant c'est celui-là " Mais moi, ce n'était pas sur celui-là qu'ils avaient mis leur accord de recevabilité du dossier. EVA, 41 ans, VAE Master pro Gestion du patrimoine des particuliers, 2012.

Pour Eva, continuer cette validation avec ce nouveau référentiel n'a plus aucun sens, cela ne correspond en rien à son projet initial. Elle est amère, ses sollicitations pour enclencher le remboursement des frais n'ont eu aucun écho.

Fin annoncée d'un diplôme

Vincent vient de quitter l'entreprise pour laquelle il travaillait depuis cinq ans comme ingénieur sans pour autant avoir le diplôme. Demandeur d'emploi, il choisit de démarrer une VAE pour faire reconnaître cette expérience. Il dépose sa demande et obtient la recevabilité. Dans le même temps, il retrouve un emploi qui le mobilise beaucoup. Il reçoit alors un appel des services VAE lui apprenant que l'université va arrêter ce diplôme dans l'année, s'il souhaite valider, il doit terminer dans un délai relativement court. Sans autre alternative, il choisit d'arrêter la VAE.

« J'ai fait une demande en 2013, cette demande est survenue au même moment où j'ai trouvé un nouveau poste, c'était une entreprise qui se montait, je devenais directeur du site en fait, donc j'ai commencé cette VAE un peu en même temps que je commençais. Ça, donc, c'était un peu

compliqué et donc voilà, j'ai commencé la VAE, on s'est donné rendez-vous avec le professeur au sein de l'université, j'ai commencé un petit peu à travailler dessus donc mon plan était, ça correspondait complètement avec le fait de monter cette nouvelle entreprise, donc d'après le professeur c'était un plan parfait, c'était en fait le timing parfait quoi, puisque je pouvais suivre mon plan d'évolution d'entreprise, ça aurait été mon plan de thèse de VAE et donc j'ai commencé, puis au bout de quelques temps et quelques mois, deux trois mois, je ne sais plus, j'ai eu un coup de téléphone me disant que l'université de Nantes arrêtait le diplôme en septembre, donc, du coup, il fallait que je finisse la VAE avant septembre et c'était quasiment impossible d'après les professeurs et puis même moi parce que j'avais un emploi du temps assez chargé donc il aurait fallu que je fasse ça à 100 % pendant trois quatre mois pour combler le retard mais bon c'était pas possible, voilà pourquoi j'ai abandonné.» Vincent, 31 ans, VAE Master Conception de nouveaux produits alimentaire, 2013.

Tous les candidats en emploi essaient de concilier activité professionnelle et VAE, ce qui n'est pas toujours évident comme nous avons pu le montrer. Si, dans ce planning déjà chargé, le programme planifié avec les services est remis en question par une date d'arrêt du diplôme, le candidat se retrouve alors dans une impasse. S'il a pu jusqu'alors concilier les deux, cela n'est plus du tout envisageable dans ces circonstances. Il est toutefois étonnant que l'arrêt d'un diplôme soit notifié aussi tardivement.

Une orientation défaillante

Un diplôme par défaut

Michel, 47 ans, fonctionnaire d'État, technicien, a été en difficulté pour choisir le bon diplôme. Il recherche par lui-même, se fait aider pour trouver le diplôme en lien avec son expérience de conducteur d'opérations. Il se lance finalement pour une validation d'un DUT Maintenance réalisation, par défaut, en espérant pouvoir trouver des informations complémentaires au fur et à mesure.

« Le problème, c'est que j'ai fait un peu tout seul sans accompagnement et donc j'ai recherché vaguement quelque chose qui correspondait à ce que je faisais et le souci que j'ai eu, c'est qu'il n'y a pas de formation conducteur d'opération en dehors des domaines publics, ça n'existe pas, donc j'ai pas trop trouvé dans les documents qu'on m'avait mis à disposition lors des, la

première fois où il faut rechercher un peu le diplôme équivalent, j'ai pas trouvé ce que je pouvais faire, donc là ce que j'ai fait, il y a une personne qui m'a aidé un petit peu, on a essayé de trouver quelque chose qui correspondait mais on n'a pas retrouvé quelque chose d'équivalent qui pouvait valider mon expérience professionnelle dans ce domaine là.

Mais vous avez quand même entamé du coup une démarche,

Oui, parce qu'effectivement dans la démarche il y avait une discussion avec le corps éducatif qui aurait peut-être pu m'aiguiller sur une formation spécifique et je ne l'ai pas trouvé lors de cette phase-là.

Il y a une personne qui a dû être longtemps en arrêt et c'est elle qui me suivait au départ et après elle ne m'a pas suivi, donc euh j'ai eu un petit trou là-dessus. Ouais, et c'est vrai que j'ai été livré un petit peu trop tout seul et je n'ai pas été forcément très bien aiguillé mais, au final, on s'est aperçu qu'il n'y avait pas de formation spécifique diplômante qui correspondait à ça, Voila, j'ai terminé dans la foulée, j'ai passé à peu près une année dessus, alors bien sûr c'était épisodique mais en fonction de mon emploi du temps. »
Michel, 47 ans, en emploi, VAE DUT Maintenance et réalisations, 2011.

Michel n'ayant pas trouvé le diplôme le plus en lien avec son expérience professionnelle se dirigeait vers une validation partielle, la motivation n'était plus là car cela ne correspondait pas à ses attentes initiales.

Autre exemple celui d'Alice, 56 ans, titulaire d'un DUT animation socioculturelle, qui a travaillé comme médiatrice culturelle pendant trente ans. Elle arrive dans la région suite à une mutation professionnelle de son mari. Elle est demandeur d'emploi. Elle réalise un bilan de compétences et l'idée d'une VAE se profile. Ayant travaillé durant quatorze ans dans des centres d'art contemporain, elle espère trouver un diplôme correspondant. Elle s'engage par défaut pour une licence pro en développement et protection du patrimoine culturel. Ayant manqué d'échanges en face-à-face pour définir réellement son projet VAE, elle abandonne après la recevabilité.

« Oui mais pas seulement, si j'avais vraiment trouvé quelque chose qui me correspondait complètement. Je sais qu'il y avait eu beaucoup d'échanges, mais, au bout d'un moment, j'ai senti un épuisement, je crois que ça m'a un peu découragée, alors que très rapidement on m'aurait proposer : " vous pourrez venir rencontrer quelqu'un et on va essayer de comprendre un petit peu quelle est votre demande et si ce qu'on propose peut correspondre ou pas ", j'aurais fait l'effort. Et d'avoir quelqu'un en face de moi, ça aurait

vraiment été un plus, alors que l'on on était constamment dans des échanges de mails juste des questions-réponses, très simples et administratives, je crois que je n'ai jamais eu quelqu'un qui a pu vraiment me donner des informations sur le contenu même et donc j'avais toujours cette interrogation de savoir si ça correspondait aux bases que moi j'avais. Enfin, moi, je suis en fin de carrière, donc là pour moi ce qui était aussi important, vu la carrière professionnelle que j'ai eue, pour moi ce qui était aussi important sinon plus, c'était d'avoir un plus au niveau du contenu dans ce que je savais faire, un entretien m'aurait mieux aidé à définir ce que j'attendais, avoir des précisions sur l'idée que je me faisais ». Alice, 56 ans, demandeur emploi, VAE licence pro en développement et protection du patrimoine, 2011.

Si certains arrivent en VAE avec un projet très précis, un diplôme bien identifié, d'autres arrivent avec une idée de validation très floue, le conseil en orientation est alors indispensable car très attendu avant de se lancer dans la démarche. Dans le cas contraire, les candidats s'engagent mais sans conviction car le doute sur le bon diplôme persiste et rend plus difficile l'implication dans le parcours de validation.

Une procédure opaque

Alain, 56 ans, a été formateur durant vingt ans puis s'est retrouvé licencié économique en 2011 suite à la fermeture de l'établissement. Encore en deuil de son emploi, il décide de faire le point, il réalise un bilan de compétences, le social et l'accompagnement sont des thèmes qui ressortent. Il démarre alors une licence ingénierie management de la formation en VAE. Il obtient la recevabilité mais rencontre des difficultés pour produire les attestations de ses expériences professionnelles et associatives suite à des fermetures d'établissements. Les démarches administratives sont longues et difficiles puis, il doute d'avoir fait le bon choix de diplôme. Dans le même temps, il divorce. Confronté à des soucis financiers, il priorise la recherche d'emploi pour assurer le quotidien et prend la décision d'arrêter la VAE.

« J'ai fait le dossier de recevabilité qui… et j'ai enclenché dans la foulée la rédaction du deuxième dossier et, là, un certain nombre d'éléments sont intervenus : des éléments plus privés, familiaux et puis aussi beaucoup de difficultés de récupérer des attestations ou des éléments, des documents qui auraient validé mon expérience de délégué pédagogique, donc un mal fou à retrouver un certain nombre de choses, ça m'a un petit peu démotivé. J'avais encore un fils qui était aux études supérieures et j'étais obligé d'assumer seul

et mes bilans de compétences aussi m'ont fait m'interroger sur le style de licence que j'avais entrepris, c'est-à-dire qu'au lieu de faire celle sur l'ingénierie de formation, ça aurait sûrement été plus opportun que je fasse celle un peu science de l'éducation. »

Alain s'est engagé assez rapidement dans une VAE sans trop avoir pris la mesure des différentes étapes. Il le souligne : « *quand je me suis engagé, j'avais pris quelques renseignements et puis après, je me suis dit sur le moment j'y vais, j'ai un peu foncé tête baissée »*

« Je n'avais pas forcément toutes les infos, c'est-à-dire que quand on se place dans un projet comme ça, VAE, ça serait peut-être bien d'avoir des gens très référents, bien avant qu'on se dise ça y est on y va, quand on a le projet en tête et qu'on doit se documenter, savoir les démarches, c'est peut-être avoir des référents qui expliqueraient vraiment clairement la démarche, des référents de proximité, c'est-à-dire que peut-être que parfois c'est lié à notre situation géographique, on est peu loin de tout, oui ça m'a manqué, les financements également, alors là j'ai pas forcément eu ces renseignements, ça m'a manqué un peu dans la démarche, c'est-à-dire avoir tous les tenants et aboutissants avant réellement de s'engager, Alain, 56 ans, demandeur d'emploi, VAE licence Ingénierie management de la formation par alternance, 2012.

Une erreur d'aiguillage

Clara, 30 ans, conseillère en économie sociale familiale (ESF) et référente de BTS ESF dans un établissement de formation, s'engage en VAE pour valider un bac +3 afin d'être référente de l'année de conseiller en ESF dans le cadre d'un projet d'une ouverture d'une formation CESF. Elle choisit une licence Économie gestion. Tous les éléments s'enchaînent : sa recherche des attestations s'avèrent plus complexe que prévu, elle se blesse et se retrouve en arrêt de travail, puis elle attend son premier enfant et est arrêtée tout le long de sa grossesse.

« Il fallait des documents pour justifier qu'on avait validé telles compétences et là, je lui ai expliqué que c'était compliqué aussi parce que c'était une association où je travaillais en région parisienne et j'avais pas les documents, rien, après je me suis dit, je vais jamais pouvoir le finir ce dossier-là parce qu'il fallait justifier, mais j'avais pas de document qui pouvaient prouver ça et puis du coup j'ai pas eu le temps de lui en reparler

parce que j'étais en arrêt. » Clara, 30 ans, enseignante en ESF, VAE licence économie gestion, 2013.

Du côté professionnel, elle apprend qu'elle ne remplit pas les conditions pour être référente de formation CESF puisqu'il lui faut trois ans d'expérience en tant que conseillère alors qu'elle n'a qu'une année. Une personne est recrutée pour être référente et elle apprend qu'elle n'aurait pas été recrutée. Elle quitte son emploi, la VAE n'a plus de sens. Même si pour Clara, il y a sans nul doute un cumul d'événements qui a conduit à son arrêt de la démarche de VAE, il n'en demeure pas moins que la procédure reste opaque, puisque qu'elle n'a pas saisi l'importance des documents à rechercher pour attester de ses expériences sans compter le temps nécessaire pour mener à bien une validation.

La phase d'orientation, l'aide à l'aiguillage est primordial est indispensable pour une suite favorable dans un parcours de validation. L'étape d'information, d'orientation, de conseil en amont permet au candidat de recueillir différentes informations lui permettant de confirmer ou infirmer son choix de démarrer une procédure de VAE. C'est dans cette phase que le candidat peut prendre la mesure de la démarche, choisir le diplôme, et prendre connaissance des différentes étapes à suivre. Selon les perspectives dans lesquelles se trouvent le candidat les interruptions peuvent prendre la forme d'un désengagement de la démarche, d'une bifurcation vers une poursuite d'études ou d'un report de la demande.

Le manque d'accompagnement est un autre élément évoqué par les candidats comme raisons de l'abandon liées à la procédure.

Accompagnement

L'élaboration du plan du dossier

Tara, 50 ans, travaille au service comptabilité gestion dans une clinique depuis douze ans. Titulaire d'un bac G2, elle décide en 2012 de faire une VAE pour une licence pro Management des organisations spécialisation gestion de la paie et du social afin de maintenir son emploi et faire reconnaître des compétences acquises depuis plusieurs années. Première surprise : lors de l'entretien, elle découvre que le TOEIC est indispensable. Bien qu'inquiète sur ses capacités, elle

passe le TOEIC[7] en février 2013 et l'obtient. Les difficultés arrivent pour le dossier, malgré des sollicitations du service pour obtenir de l'aide pour le plan, des consignes, ses demandes restent sans réponses.

> *« C'est après, je n'ai pas trouvé les réponses aux questions que j'ai posées.....Ça me paraissait compliqué, je n'avais pas de base, j'avais demandé un plan, j'avais travaillé, mais j'aurais voulu qu'on me regarde le plan, j'ai eu personne pour le faire, je ne savais pas trop comment faire pour commencer, donc j'ai envoyé des mails : aucune réponse et au téléphone, ça ne répondait pas de toute façon. »*

Quand elle obtient un entretien avec le référent du diplôme, celui-ci se focalise sur les connaissances juridiques, Tara est un peu effrayée par la masse d'informations à assimiler par rapport à la licence qu'elle vise. Une trop forte pression, des questions sans réponses, de guerre lasse, Tara arrête au bout de deux ans.

> *« L'entretien méthodologique, je l'ai eu alors c'était tout le droit, il fallait connaître les structures, il fallait connaître tous types de structures hospitalières qu'il y avait dans le coin, il fallait bien connaître, enfin c'était tout ce qui était juridique et là moi, j'étais complètement paniquée, alors que c'était un petit point dans la licence, je savais mais ça prenait une proportion... ça me prenait trop la tête, au boulot ou personnel, non c'était plus gérable… je peux dire que j'ai arrêté comme ça, parce que j'ai arrêté de poser des questions et j'ai dit à mon responsable de service que j'arrêtais mais, euh, deux ans après. Pour moi, c'est l'accompagnement qui a manqué, les personnes à qui s'adresser, je n'avais pas de date. Il fallait sans cesse relancer, il ne rappelait pas. »* Tara, 50 ans, en emploi, Licence pro Management des organisations, gestion de la paie et du social, 2012.

La traduction des compétences

Traduire son expérience professionnelle en compétences identifiées dans un référentiel n'est pas chose aisée. Si, pour certains candidats, l'exercice se fait assez facilement, il reste un obstacle pour beaucoup d'entre eux. Ils peuvent éprouver de réelles difficultés à mettre en mots leur activité, à définir les objets, leurs propriétés, leurs relations, ainsi qu'à répondre aux exigences communicationnelles attendues dans la démarche (Boutet 1995).

[7] TOEIC pour ***Test of English for International Communication*** est une certification permettant d'évaluer le niveau d'anglais des locuteurs non anglophones tant au niveau de l'écrit que de l'oral.

Dans la mise en mots de l'expérience, trois étapes ont pu être identifiées (Kaddouri 2006) :

- « Dire le faire » : l'étape par laquelle le candidat décrit l'action ;
- « Dire sur le faire » : le candidat effectue un retour réflexif sur l'action, sans forcément disposer de cadres théoriques pour l'analyser ;
- « Dire à partir du faire », le candidat passe alors d'une réflexion dans l'action à une réflexion post action, par une analyse rétrospective de celle-ci, ce qui suppose une relecture de son expérience et sa transformation en connaissances.

Lors de l'accompagnement du candidat, cette activité va se traduire par un questionnement par rapport à son activité et aux situations rencontrées. Il tentera de prendre appui sur des outils d'analyse pour engager sa démarche réflexive et mettre à jour les connaissances et compétences acquises, liées à celle attendues pour l'obtention du diplôme. Le candidat apprend à analyser son expérience en sollicitant l'accompagnateur.

> *« Les exemples qu'elle me donnait, c'était des personnes qui étaient encore dans l'entreprise où il était actuellement pour faire la VAE, c'était beaucoup plus facile pour aider en fait à atteindre leur objectif par rapport à la VAE, mais moi j'avais du mal à faire le lien, et du coup elle avait du mal à me donner des exemples. Alors c'est peut-être fait exprès pour que ce soit trouvé par moi-même, mais du coup j'avais l'impression d'avoir des montagnes russes en face de moi, comment je vais prouver cette compétence de la licence, je ne voyais pas le rapport avec mon expérience professionnelle et du coup je n'avais pas d'exemples précis pour comprendre, je trouvais ça super compliqué, comment il fallait prouver les compétences. »* Clara, 30 ans, enseignante en ESF, VAE licence économie gestion, 2013.

Le master, un cap difficile à franchir

Régine, 53 ans, formatrice, a déjà deux parcours réussis en VAE, l'un en 2003 pour un BTS Animation gestion tourisme loisirs (AGTL) et l'autre en 2005 pour une licence pro Métiers de l'animation socioculturelle. Souhaitant enseigner à des BTS, elle apprend que le niveau master est exigé. Forte de ces deux expériences précédentes, elle entame en 2012 une VAE pour un master pro Tourisme parcours entreprises et institutions. L'exigence d'un mémoire pour le master la déstabilise et elle arrête sa démarche :

> *« Je suis allée à deux entretiens : un entretien info collective et un rendez-vous ensuite avec la chargée universitaire de ce master-là. Et entre nous, j'ai été vraiment très très déçue et je ne me suis pas du tout reconnue dans ce qu'on m'a demandé. Pour moi, la VAE, vu ce que j'en avais vécu pour avoir le BTS et la licence, pour moi c'était un retour d'expériences professionnelles par rapport à un référentiel, or là, on me demandait des choses très universitaires, on m'a donné une liste de livres à lire en me disant : "même si vous n'avez pas cette compétence, allez piocher dans les livres pour en témoigner." Après je comprends, c'est la logique universitaire, il faut être plus dans les livres, dans les cours, que dans l'intellectualisation de ce qu'on a fait. Mais moi, je ne m'y suis pas retrouvée. Ce n'est pas du tout ce que j'ai fait jusqu'à présent en VAE, on nous demandait de coller notre parcours sur un référentiel et, là, on nous demandait le contraire, donc. »* Régine, 53 ans, en emploi, Master pro Tourisme parcours entreprises et institutions, 2012.

Le master est un cap, l'exigence d'un mémoire de recherche correspond au monde universitaire mais ne correspond pas à la représentation de Régine. Elle avait réussi, lors de ces deux expériences précédentes de VAE, l'exercice de traduire en compétences son expérience professionnelle. Dans ce nouveau projet de validation, la logique semble inversée, de plus son parcours professionnel n'est pas mis en avant, il est relégué au second plan. Non accompagnée dans cet exercice, elle abandonne.

> *« Là où je me suis pas du tout reconnue, c'est dans le discours. On ne peut pas dire "de toute façon votre parcours professionnel, ce n'est pas qu'on en a rien à faire, mais ce n'est pas ça qui va vous emmener au master." Voyez, c'est une base mais effectivement derrière ça va être des mémoires, de la recherche, pour moi ce n'est pas ça la VAE. Pour moi, la VAE c'est l'inverse, c'est sur un thème de recherche, vous pouvez aller puiser dans votre expérience pour nous apporter quelque chose mais ce n'est pas même si vous l'avez pas fait, ben allez puiser dans les livres et ça passera comme ça. Voilà enfin bon je ne m'y suis pas retrouvée ».* Régine, 53 ans, en emploi, Master pro Tourisme parcours entreprises et institutions, 2012.

Des demandes de suivi vaines

Henry, 38 ans, est responsable de site touristique saisonnier, six mois par an en CDD. Il travaille depuis 2007 pour le même groupe mais avec la même incertitude chaque année. Afin de pouvoir accéder à un poste plus pérenne, il souhaite en 2011 s'engager une démarche de VAE pour obtenir une licence. Titulaire d'un DEUG d'espagnol, la licence pro Hôtellerie restauration internationale (LEA HRI) correspond. Il obtient sa recevabilité, une adresse mail pour échanger avec le référent lui est transmise. Les complications se présentent lors de la rédaction du dossier, du mémoire. Souhaitant faire valider son travail, il envoie sa production régulièrement, mais il n'a aucun retour. Découragé, non soutenu, cinq mois après la recevabilité il décide d'arrêter.

> *« J'avais un mail direct avec l'enseignant, le référent, tuteur, je ne sais plus comment on appelle ça et, du coup, j'avais normalement la possibilité de communiquer quand je rencontrais un problème ou si je voulais son avis là où en était mon écrit à l'époque, je devais passer la soutenance en juin, donc j'avais plus de la moitié d'écrit, je lui ai envoyé deux ou trois mails mais je n'ai jamais eu de retour, donc je devais me débrouiller tout seul.*
>
> *Oui mais un enseignant qui était proche de la retraite m'a-t-on dit et qui avait plusieurs VAE en cours et s'occupait plutôt des anciens plutôt que des nouveaux, c'est une explication qu'on m'a donnée quand j'ai appelé la direction de l'université, donc ne me sentant pas soutenu et en plus n'ayant pas le moral, j'ai arrêté, j'ai expliqué au Pôle emploi que je ne pouvais pas continuer dans cette situation. »* Henry, 38 ans, licence pro Hôtellerie restauration internationale (LEA HRI), 2011.

Une absence de relance

Igor, 53 ans, choisit de réaliser une licence pro Cadre commercial en nautisme en 2011 car la société pour laquelle il travaille est en difficulté, il espère par cette validation augmenter ses chances sur le marché de l'emploi. Alors qu'il pensait être licencié, la société lui propose un poste à Milan pour un an et demi. Il obtient la recevabilité, il rencontre un enseignant avec lequel il fixe un calendrier de travail. Il commence la rédaction de son mémoire mais ressent assez vite un manque de suivi, pris par son travail et sans relances pour mener à bien cette validation, il abandonne.

> *« Je trouvais ce qui manquait de suivi, d'insistance, d'assistance du corps enseignant qui n'est pas là, et moi en tant que, quelque part ma société a payé ce service et je ne l'ai pas reçu. Je n'ai jamais eu, pour le moment je*

n'ai ni eu une relance, ni un rappel pour me dire où ça en est, alors voilà, on est vraiment livré à soi-même quoi. » Igor, 53 ans, licence pro Cadre commercial en nautisme, 2011.

Une rencontre tardive avec l'enseignant responsable de la formation

Isabelle, 32 ans, sans emploi, entame en VAE un master Valorisation du patrimoine culturel et valorisation locale, elle obtient la recevabilité, commence son mémoire, sollicite si besoin l'ingénieur d'études qui se montre disponible et réactif. Le problème se pose au moment d'envisager la soutenance, le responsable du diplôme s'oppose à la présentation en jury.

« Voilà exactement, oui, on avait travaillé, on se basait sur ça avec l'ingénieur d'études, c'est pour ça j'ai été un peu surprise quand l'enseignante m'a dit : "bah non ça ne correspondait pas du tout", je me suis dit : "bah si vous avez fait un référentiel, ou alors votre référentiel, il n'est pas assez précis ou alors je n'ai pas compris le référentiel." Oui ou alors la recevabilité était peut-être pas justifiée, moi je ne sais pas, moi à partir du moment ou on me donne la recevabilité, j'y vais, moi.» Isabelle, 32 ans, master Valorisation du patrimoine culturel et valorisation locale, 2011.

Isabelle est sous le choc : elle ne comprend pas ce refus, elle remet même en cause la recevabilité. Elle n'a rencontré le référent du diplôme qu'à la fin de son mémoire. Devant cet obstacle, elle décide d'arrêter et de changer d'orientation, elle reprend une année d'études pour obtenir un master.

« Je n'ai pas eu de contact avec l'enseignant responsable de la formation qui aurait peut-être pu m'orienter plus précisément ou en tout cas ne serait-ce qu'un entretien avec lui pour voir exactement, lui qui connaît très bien la formation, vu que c'est lui qui l'a montée, pouvoir vraiment expliquer exactement ce qu'il vise, et ce qu'il faut faire ressortir en fait dans le dossier. » Isabelle, 32 ans, demandeur d'emploi, VAE master Valorisation du patrimoine culturel et valorisation locale, 2011.

Le parcours du combattant

Béatrice, 52 ans, est fonctionnaire à un poste de direction administrative dans la fonction publique territoriale. Après un bac ES, elle travaille durant quatorze ans dans le secteur privé puis décide de réorienter : elle obtient une licence Administration publique en VAE dans une autre université et elle rejoint la fonction publique en 2000. Elle souhaite poursuivre en master 1

en suivant des cours mais, après renseignements, on lui précise qu'elle n'aurait que des cours sur un ou deux jours du fait d'être salariée mais son employeur met fin à cette tentative en 2010. Ressentant quelques lacunes et devant le souhait des élus d'avoir une personne d'un niveau master 2, elle décide d'entamer un master 2 en VAE à proximité de chez elle mais, finalement, il n'existe plus à l'université proche de chez elle. Elle s'inscrit tout de même dans une autre université, dépose son dossier en 2012 et la personne qui la reçoit ne l'encourage pas vraiment.

> *« J'ai déposé mon dossier de recevabilité, je n'ai fait un premier entretien qu'en décembre. Et il s'est avéré à ce moment-là que la personne qui m'a reçue a dit : "bon bah, c'est un petit peu trop facile des VAE comme ça pour avoir tous vos diplômes", alors j'avais une obligation de suivi de cours avant le jury et, du coup, je me suis retrouvée avec l'obligation de ces cours. »*

Initialement prévus sur deux jours, ces cours ont lieu trois fois par semaine le soir dans une ville. La conciliation travail professionnel et temps de préparation VAE devient difficile. Elle sollicite l'université pour une dispense de cours, mais la réponse tarde.

> *« J'ai quand même suivi des cours de septembre à fin octobre. Et, en fait, il s'avérait que je quittais Vannes des fois à 20 heures, je rentrais à minuit chez moi, le lendemain j'étais au boulot c'était effectivement peu conciliable avec une activité salariée à temps plein.*
>
> *Du coup, je suis revenue vers la fac X pour savoir si je ne pouvais pas être dispensée de cours, j'ai jamais eu de réponse et mon dossier, depuis août 2013, on m'a pas répondu dessus, la dernière fois que j'ai eu des échos de la fac de X, c'était en janvier 2014, je devais faire le point, à savoir si je pouvais être dispensée de cours et donc ils m'ont dit que dans la première partie de mon dossier que j'avais réalisée était pas mal faite, euh mais j'ai aucun retour depuis, j'ai relancé deux fois, j'ai aucune réponse à ce jour et on est en février 2015. »*

Ayant réalisé une précédente VAE sans aucun souci et bien consciente du travail que cela demande, elle est un peu désarçonnée par ce qui lui arrive.

> *« Oui c'est une grosse déception… et surtout que ma démarche de VAE, c'est vrai que moi j'ai certains enseignants qui m'ont reçue et qui me disent c'est trop facile la démarche de VAE ? Donc, en fait, on sent qu'ils sont un peu réfractaires à cette démarche-là. Ce n'est pas réaliste de suivre tous les cours enfin, c'est plus une VAE du coup… C'est fort quand même d'avoir une*

double peine comme ça : une obligation de cours et préparation du cours en plus d'un travail, c'est énorme. »

Malgré des sollicitations, Béatrice n'a aucun retour, à défaut d'accompagnement, elle choisit d'arrêter, cet arrêt est très mal perçu par son employeur.

« Ils ne comprennent pas qu'une démarche dure aussi longtemps déjà quoi et, en fait, pourtant Dieu sait que j'ai relancé la fac parce que entre le dépôt du dossier de recevabilité, j'ai dû appelé la fac un certain nombre de fois pour pouvoir être reçue et après pour pouvoir avoir mon premier rendez-vous, je ne sais combien de fois et après, c'est gênant, on a l'impression de harceler les gens et c'est pas si évident que ça. » Béatrice, 52 ans, fonctionnaire territoriale, VAE master Droit public administration publique locale, 2013.

À travers ces différents exemples de parcours, nous voyons bien comment les faiblesses de la procédure peuvent favorisent l'abandon. Être suivi, accompagné, avoir un planning, des consignes, des retours sur les productions réalisées, sont des attentes très prégnantes chez l'ensemble des candidats.

Parmi les motifs évoqués par les candidats, nous retiendrons :

- Des délais de réponse trop longs entre la demande et la recevabilité
- Un arrêt du diplôme en milieu de procédure ou un changement de référentiel qui n'est plus adapté au parcours professionnel du candidat
- Une orientation défaillante en amont avec le risque de démarrer une procédure avec un diplôme par défaut
- Un accompagnement absent ou peu visible pour la validation d'un plan, pour des relances, des demandes de suivis, pour une aide à la traduction des compétences.

LOGIQUES D'ENGAGEMENT ET RAISONS D'ABANDON

Selon les logiques d'engagement des candidats, les attentes sont différentes. Pour rappel, trois logiques ont été identifiées.

- Dans une logique de protection, le candidat souhaite conserver son emploi ou accéder à un emploi, le diplôme visé est alors perçu comme indispensable.
- Dans une logique de promotion, le diplôme visé par le candidat a pour objectif de permettre une évolution professionnelle.
- Dans une logique de reconnaissance, le candidat souhaite être reconnu par ses pairs, son institution, pour ses compétences.

En croisant ces logiques et les raisons des abondons, nous avons observé des variantes. En effet, ceux ayant une **logique de protection** ont plus abandonné pour des raisons de **procédure** (de défaillance d'accompagnement). Ceux ayant une **logique de promotion** ont abandonné pour des **raisons professionnelles** (la VAE n'est plus nécessaire) ou pour des raisons de **procédure.** Et enfin**,** ceux ayant une **logique de reconnaissance** ont abandonné plus pour des raisons de **procédure** au niveau de l'orientation.

Sur les 28 candidats interviewés, 12 avaient une logique de protection, parmi eux, 2 ont abandonné pour raisons personnelles, 2 pour raisons professionnelles (une surcharge de travail et un retour à l'emploi) et 8 pour des raisons de procédure. Dans le cadre d'une logique de protection, le diplôme visé est un passeport pour un nouvel emploi ou pour le maintien dans l'emploi. Les candidats sont impatients, ils ont des attentes en termes de délais, d'accompagnement, de suivi. Ils arrivent en VAE plus fragilisés : leur emploi est menacé ou ils sont en recherche d'emploi. Le suivi, l'accompagnement sont primordiaux. Ces candidats ont généralement une idée précise du diplôme qu'ils souhaitent valider, souvent bien avant la rencontre avec un conseiller. Ils se situent dans un objectif de validation totale et ils ne sont pas dans la perspective d'un parcours de formation dont la durée serait réduite par une validation partielle. La finalité est donc l'obtention d'une certification définie comme le moyen de confirmer, d'officialiser un niveau de compétences comme le soulignent Labruyère, Paddeu, Savoyant et aliii (2002) et de chercher à bénéficier, auprès des employeurs, d'un atout pour satisfaire leurs exigences de recrutement ou pour bénéficier d'un classement supérieur dans la hiérarchie salariale.

Sur l'ensemble des candidats interrogés (28), 7 candidats étaient dans une logique de promotion, un a abandonné pour raison personnelle (maladie) et 4 pour raisons professionnelles (surcharge

de travail, retour à l'emploi, VAE pas indispensable) et 2 pour des raisons de procédure. Dans le cadre d'une logique de promotion, la VAE est enclenchée pour accéder à un autre emploi, il n'y a pas ici d'urgence à l'instar de ceux inscrits dans une logique de protection, mais le diplôme visé est lui aussi un sésame pour leur évolution professionnelle. Le suivi et l'accompagnement sont nécessaires pour traduire l'expérience source d'apprentissage et de progression professionnelle.

9 candidats sur les 28 interrogés étaient dans une logique de reconnaissance, 4 ont abandonné pour raisons professionnelles (nouveau travail et surcharge conjoncturelle) et 5 pour des raisons de procédure dont 2 pour des questions de délais de retard de réponse de la recevabilité. Gérald, 46 ans, en emploi, s'est engagé dans la VAE pour un master pro Management du tourisme et des loisirs option management en 2013, après quelques années de réflexion, quand le moment sur le plan professionnel lui semble opportun, il enclenche la démarche, les plannings professionnels et de VAE sont fixés. Un impératif professionnel l'empêche d'assister à la première rencontre, le signalant à l'université, il espère un autre rendez-vous, en vain. Le non-respect du calendrier fixé par l'université avec un retard de plusieurs mois le contraint à abandonner.

> *« Je ne suis pas allé à cette première réunion et je n'ai jamais été relancé par l'université. Jamais on m'a dit : "vous n'avez pas pu assister à cette réunion, il faut que l'on en programme une autre, quand est ce que vous êtes libre ?" Et vous savez comment ça se passe, on se laisse prendre chacun dans le rythme de son quotidien et, là encore, on se demande : "est-ce-que l'université a vraiment envie que l'on aille sur leur VAE ?" Parce ce que, littéralement, on vous laisse, on vous cale une réunion, vous vous excusez pour votre absence, on ne vous propose pas un autre rendez-vous alors que votre dossier a été validé, il est sensé être dans les circuits. »* Gérald, 46 ans, directeur d'un comité départemental du tourisme, VAE master pro Management du tourisme et des loisirs option management, 2013.

Le non-respect des délais est aussi le motif d'abandon de Patricia, 29 ans, directrice d'un office de tourisme en contrat à durée déterminée. Elle enclenche sa VAE en démarche personnelle en septembre 2013. La validation du premier livret prend énormément de temps suite au départ à l'étranger de l'enseignant référent. Elle reçoit sa recevabilité presque un an après et, quelque mois plus tard, son contrat se termine. Suite à ce changement de situation par rapport à l'emploi, elle s'interroge sur la poursuite possible et le financement. Elle arrête donc sa démarche.

Pour les trois autres candidats, les problèmes rencontrés sont liés à l'accompagnement durant la procédure, pour l'un le référentiel a changé, il ne se retrouve plus dans le nouveau. Pour un autre, les difficultés sont apparues dans la traduction de son expérience pour le mémoire, sans appui il abandonne. Dans le dernier cas, l'obstacle a été un problème d'orientation, mal aiguillé, il ne se retrouve pas dans le référentiel. Dans le cadre d'une logique de reconnaissance, la VAE est l'outil de questionnement et de confirmation du professionnalisme. Elle répond à une recherche plus ou moins consciente, d'une image valorisée de soi par la reconnaissance des pairs ou d'une institution (cf. annexe 4 Schéma des attentes des candidats selon les logiques d'engagement).

LES CONSÉQUENCES DE L'ARRÊT DE LA VAE

Après avoir analysé les raisons des abandons, nous avons souhaité poursuivre sur les conséquences quelles soient professionnelles ou personnelles de cet arrêt de la démarche de validation. De plus, ces conséquences peuvent être positives ou négatives.

Au niveau professionnel

L'aspect négatif

Un accès à l'emploi compromis

L'arrêt de la démarche de VAE a entrainé pour certains des conséquences négatives sur le plan professionnel, 6 candidats sont concernés. Serge était demandeur d'emploi au moment de la démarche, il l'est toujours au moment de l'interrogation. Il espérait par la VAE obtenir un diplôme qui lui ouvre des portes sur le plan professionnel, afin de pouvoir accéder à des postes dans les ressources humaines mais la lenteur de la procédure a eu raison de sa motivation. Il se rabat sur une recherche d'emploi pour des postes de commercial.

> *« C'est vrai que c'est dommageable pour moi parce qu'aujourd'hui, je n'ai pas d'équivalent dans ce domaine-là. »* Serge, 50 ans, commercial sans emploi, VAE licence pro Management des PME-PMI, 2013.

Henry, 38 ans, travaille dans le tourisme, en saisonnier, souhaite faire valider une licence dans ce secteur pour obtenir des contrats plus intéressants. De par l'arrêt de la validation, il est « figé » dans son poste.

> *Soit une création d'entreprise avec un projet à l'époque qui m'était cher de mettre en place et qui reste dans mes dossiers, dans mes tiroirs à archive jusqu'à ce jour, ou alors d'évoluer dans mon groupe actuel, là je suis sur un site de trois étoiles et je suis en saisonnier et je sais que ceux qui ont une licence ou maîtrise ont des postes en CDI à l'année sur des sites prestiges 4 ou 5 étoiles. Donc c'est vrai que pour mon ambition personnelle et professionnelle, le diplôme m'aurait fait avancer un peu plus vite, actuellement je me sens un peu figé à mon poste, j'entame la onzième saison début avril. »* Henry, 38 ans, licence pro Hôtellerie restauration internationale (LEA HRI), 2011.

Un passeport toujours nécessaire

Pour les autres candidats, les emplois visés sont toujours inaccessibles : le passeport, le sésame n'ayant pas été obtenu, ils sont bloqués dans leur évolution professionnelle. C'est le cas de Régine, 53 ans, formatrice, souhaitant enseigner à des BTS, elle apprend que le niveau master est exigé. Elle entame en 2012 une VAE pour un master pro Tourisme parcours entreprises et institutions mais l'exigence d'un mémoire pour le master la déstabilise et elle arrête sa démarche. Elle ne peut pas enseigner au niveau des BTS.

Olivia, 37 ans, doit prochainement suivre son mari en mutation à l'étranger et s'interroge sur son retour, elle a entamé un master en VAE pour augmenter ses chances de retrouver un emploi à son retour. Ayant eu différents sons de cloche sur ce qu'elle devait produire pour son mémoire et n'arrivant pas à avoir une personne qui réponde à ses questions, qui l'accompagne, elle arrête. Mais le problème reste entier, elle postule à différents postes et prend la mesure de l'importance du diplôme.

> *« J'ai postulé à deux postes pour lesquels à chaque fois j'ai eu l'opportunité d'aller jusqu'au troisième entretien, donc avec le directeur général. Et ce qui a tiqué, ce n'est pas tout de suite le diplôme, mais après il y revenait quand même un petit peu, mais c'est là que je reste vraiment en veille là-dessus parce que c'est indispensable pour les années qui vont venir. »* Olivia, 37 ans, cadre responsable de filière en environnement et sécurité générale, VAE master Ingénierie chimique et agro-alimentaire, 2011.

Un accès à la formation bloqué

Pour Béatrice, 52 ans, sur un poste de direction administrative dans la fonction publique territoriale, entame une démarche de VAE en master pour combler quelques lacunes, mais surtout suite à une sollicitation des élus dans le cadre d'une réorganisation. On lui demande de suivre des cours dans une autre ville, elle accepte mais cela devient vite inconciliable avec son travail. Sollicitant vainement de l'aide, elle décide d'arrêter. Professionnellement, elle occupe toujours le même poste, elle n'a pas pu accéder au poste souhaité et ses demandes de formation sont bloquées.

> *« Oui, parce que c'est un peu frustrant et puis, en plus, c'est très mal perçu par mes élus qui, du coup, les années d'après m'ont refusé tout accès aux formations en disant que j'avais pas eu la volonté d'aller jusqu'au bout, en fait j'ai, sur ma carrière professionnelle ici et sur mon contact avec les élus, en plus c'est quelque chose de très négatif au final, alors que j'ai investi beaucoup de temps là-dessus et en fait j'ai trouvé ça dur pour moi du coup, le fait de pas avoir fini ça. »* Béatrice, 52 ans, fonctionnaire territoriale, VAE master Droit public administration publique locale, 2013.

L'aspect positif

Il est plus évoqué par les candidats ayant arrêté pour motif personnel ou professionnel, l'arrêt de la VAE n'a pas de conséquence sur leur emploi. Ils sont plus en mesure d'exprimer un aspect positif de cette expérience. Le désengagement est positif quand le candidat abandonne la démarche de VAE au profit d'une réorientation, d'un bilan de compétences, ou d'une reprise d'études.

Le désengagement de la procédure VAE signifie que la VAE ne constitue plus une attente du demandeur. Par exemple, une sortie du chômage par l'emploi ne conduit pas nécessairement à un désengagement, les choix effectués sous la contrainte du chômage peuvent conduire à préférer l'emploi à la validation.

Un emploi retrouvé la VAE n'est plus nécessaire

Cédric est titulaire d'un DUT, souhaitant passer cadre, un bac +3 était indispensable, le projet de VAE s'impose en 2012. Il prend du temps pour choisir le bon diplôme (une licence Capteur instrumentation métrologie) sollicite son entreprise pour un financement, dépose son dossier de recevabilité, obtient sa recevabilité début avril 2013. Il constitue son livret 2 mais n'a aucun retour de l'université malgré de nombreuses sollicitations. Fin 2013, il saisit une opportunité

d'un poste de cadre de responsable certification sur les dispositifs médicaux dans une entreprise étrangère où l'expérience est plus valorisée que le diplôme.

C'est aussi le cas de Samuel, 37 ans, il a débuté une VAE dans une logique de reconnaissance pour une licence Ingénierie des services de proximité en 2011. Il a tout juste le temps de débuter sa VAE qu'il est sollicité pour occuper un poste de directeur d'agence dans les services à la personne. La VAE n'est plus indispensable.

Une réorientation vers une formation ou une validation partielle

Blandine, 30 ans, a démarré une VAE pour une licence pro Banque et assurance, elle espérait une évolution professionnelle. D'un poste de conseillère, elle visait celui de responsable de bureau. Ayant une forte pression sur le plan professionnel, elle en vient à s'interroger sur son travail et ne se voyait plus terminer son dossier VAE. Elle réalise alors un bilan de compétences et envisage une réorientation professionnelle.

Une introspection

Pour certains candidats, la VAE a été l'occasion de se poser, de s'interroger sur leur parcours. Igor, 53 ans, menacé de perdre son emploi, débute en VAE une licence pro Cadre commercial en nautisme en 2011. Alors qu'il commence son dossier, il apprend que sa société lui propose un poste à l'étranger. Il essaie de mener les deux mais, n'étant pas en France, c'est assez difficile pour lui de concilier les deux, il prend alors la décision d'arrêter. Il retient de cette expérience :

> *« Elle a eu un impact positif, c'est-à-dire que ça m'a permis de faire une introspection sur ma carrière personnelle et de pouvoir la poser sur un support et de visualiser concrètement le parcours professionnel, donc, ça, ça a été une bonne chose et comme elle a pas aboutie, ça n'a pas eu d'impact direct dans ma vie professionnelle. »* Igor, 53 ans, employé commercial, VAE licence pro Cadre commercial nautisme, 2012.

Au niveau personnel

Les conséquences de l'arrêt de la VAE se traduisent aussi au niveau personnel. Là aussi, les aspects peuvent être positifs ou négatifs. Pour les candidats ayant abandonné pour raisons personnelles ou professionnelles, ils énoncent plus facilement des aspects positifs, tel un questionnement, une réorientation vers un bilan de compétences car il n'y a pas eu de conséquences professionnelles liées à cet arrêt, ils sont en mesure de prendre de la distance sur leur passage par cette procédure.

Une orientation vers un bilan de compétence

Michel, 47 ans, fonctionnaire d'État, technicien, en difficulté pour trouver le diplôme lui correspondant démarre une VAE par défaut pour un DUT Maintenance réalisation et postule parallèlement dans une autre administration. Il obtient un poste qui lui convient, la VAE n'est plus indispensable mais lui a permis de s'interroger et d'enclencher un bilan de compétences.

> *« J'avais l'impression de perdre mon temps avec la VAE, j'ai changé d'administration, et j'ai fait un bilan de compétences qui m'a permis justement de voir un peu mieux ce que je pouvais faire exactement et ça aurait dû commercer par ça au départ. Maintenant, j'ai ce mouvement de carrière qui continue, qui était arrêté dans mon administration d'origine, quelque part, malgré que je n'ai pas retrouvé une équivalence diplômante, ça m'a permis au moins de faire un point et de repartir sur de bonne base. »*
> Michel, 47 ans, fonctionnaire d'État, technicien, VAE DUT Maintenance réalisation, 2011.

Pour d'autres candidats, les aspects négatifs sont plus importants, les mots « gâchis », « regret », « échec », « amertume », et dans une moindre mesure une « perte de temps » sont évoqués par des candidats qui ont un sentiment d'inachevé. Venus chercher une protection, une promotion ou une reconnaissance, ils se sentent floués. Ci-après quelques verbatim illustrant cet aspect négatif :

« Un gâchis, du temps perdu »

> *« Bah un gâchis de temps perdu parce que bah accessoirement, j'ai élevé seule mes enfants, ces 20 dernières années, j'ai passé beaucoup de temps dans l'été 2013, j'ai passé le mois d'août à rédiger ça et un sentiment de non-reconnaissance, de temps perdu, de gâchis, quoi, bon pourtant j'avais des enfants d'une vingtaine d'années qui étaient étudiants aussi, on se motivait respectivement, enfin voilà c'est un total sentiment d'échec. »*
> Béatrice, 52 ans, fonctionnaire territoriale, VAE master Droit public administration publique locale, 2013.

« J'aurais aimé trouver ce qu'ils m'ont vendu »

« Je n'ai jamais eu aucun retour pour la partie technique en fait, de même que quand j'ai envoyé le mail pour dire que j'arrêtais, je n'en avais plus besoin, je n'ai eu aucun retour de l'université, il a fallu que je les rappelle un mois après avoir envoyé mon mail pour savoir s'ils avaient bien reçu et s'ils avaient bien pris note de mon abandon, j'ai trouvé cela un peu léger.

Sur le devis, il y avait l'accompagnement, des entretiens qui étaient prévus, une relecture en continu de mon document, de mon livret que je devais fournir et, donc, avec un retour dessus pour m'aider à orienter ça correctement et, en fait, il n'y a rien eu du tout quoi, malgré plusieurs relance en plus.

J'aurais aimé trouver ce qu'ils m'ont vendu, il y a un gros décalage entre ce qu'ils proposent et ce qu'ils font réellement, ils vous proposent un accompagnement qui n'a pas du tout eu lieu, il ne se passe rien, au bout de plusieurs relances, vous n'avez aucun retour, ce n'est pas sérieux du tout, je ne demandais pas plus que ce à quoi ils s'étaient engagés.

Oui, donc du coup, c'est de l'amertume, J'y ai passé pas mal d'heures sur ce truc-là, ça m'a pris du temps, en tout cas, si, dès le départ, j'avais su que ça se passerait comme ça je n'y serais pas allé, la VAE parce que évidemment quand vous lisez partout que c'est difficile, que ça prend du temps, moi le temps, j'étais prêt à le consacrer mais il faut qu'il y ait un échange parce que tout seul dans son coin, on avance pas » Cédric, 36 ans, VAE licence Capteurs instrumentation métrologique, 2013.

Un peu plus de sollicitations

« Mais on laisse aux candidats toute l'initiative aux candidats de faire le travail ce qui est normal de faire le travail mais il n'y a pas de stimulation, il n'y a pas de motivation, on se repose uniquement sur la motivation des gens à obtenir le diplôme qui est le fondement de tout c'est évident mais je pense que quand on paie, entre guillemet un service, on est aussi en droit à s'attendre peut être à un peu plus de sollicitation, de suivi du corps enseignant, ce qui n'a pas été mon cas. » Igor, 53 ans, licence pro cadre commercial en nautisme, 2011.

UN ABANDON DÉFINITIF OU UNE INTERRUPTION PROVISOIRE ?

À la question : *Est-ce-que vous pourriez reprendre votre VAE ?* 19 candidats sur les 28 interrogés ont confirmé un arrêt définitif de la démarche de VAE, et 9 gardent le projet en tête. Parmi ces 9 candidats, trois sont au moment de l'entretien en reprise de démarche.

En croisant ces informations avec les motivations d'entrée en VAE on observe que sur les 19 candidats n'ayant pas du tout l'intention de reprendre une VAE, 11 étaient dans une logique de protection, 5 dans une logique de promotion et seulement 3 dans une logique de reconnaissance.

Logiques d'accès à la VAE	**PROTECTION**	**PROMOTION**	**RECONNAISSANCE**	**TOTAL**
Arrêt confirmé	11	5	3	**19**
Arrêt provisoire	1	2	6	9
Total	**12**	**7**	**9**	**28**

Un abandon confirmé

Cause abandon	**Personnel**	**Professionnel**	**Procédure**	**TOTAL**
Arrêt confirmé	3	6	10	**19**
Arrêt provisoire	0	4	5	9
Total	**3**	**10**	**15**	**28**

19 personnes ont confirmé leur arrêt de la démarche de VAE, 3 ont abandonné pour des raisons personnelles, 6 pour des raisons professionnelles et 10 pour des raisons de procédure. Pour ces derniers, une reprise de la VAE n'est pas du tout envisageable, l'expérience vécue a laissé des traces, des regrets, de l'amertume et plus le temps consacré à cette VAE est important moins ils souhaitent reprendre. Ce projet n'ayant pas abouti, ils ont pour la plupart tourné la page, ils ont un nouvel emploi, se sont réorientés ou ont accepté de ne pas aller au bout de cette expérience. Ils évoquent alors le manque de temps et l'aspect financier pour ne pas reprendre comme le souligne Henry.

> *« Non je n'ai plus le temps, ni les moyens financiers de faire des allers-retours, donc c'est délicat pour cette raison, du côté finance et le temps qui me manque pour réécrire tout ça, réapprendre, replonger sur le référentiel, donc je prends mon mal en patience, j'espère que les années de travail, les années professionnelles compteront un jour comme un diplôme et puis voilà*

on verra bien. Je n'ai plus du tout, les moyens, ni temps ni financier, la motivation n'est plus là malheureusement. » Henry, 38 ans, licence pro Hôtellerie restauration internationale (LEA HRI), 2011.

Une interruption provisoire, un projet différé

9 personnes gardent l'idée de reprendre leur VAE. Pour certaines, ce n'était pas le bon moment d'enclencher une démarche de VAE, elles sont prêtes à reprendre, elles avaient pour la plupart abandonné au début juste après la recevabilité pour raisons professionnelles. Pour d'autres, c'est le temps, le travail nécessaire pour réaliser une VAE qui a mis aussi un terme à cette validation, forts de cette expérience chronophage et pas toujours conciliable avec une activité professionnelle, elles envisagent de reprendre car elles mesurent plus aujourd'hui le travail et le temps nécessaire pour réaliser une VAE.

Les candidats ayant abandonné pour des raisons de procédure souhaitent repartir sur une VAE parce que le diplôme visé reste indispensable.

« Ce n'est pas quelque chose que j'ai enterré, je n'ai pas fait une croix dessus, il faut que je trouve maintenant, là pour le coup, ça risque d'être un peu plus compliqué dans mon ancienne vie professionnelle parce que là je suis partie en 2009 ça fait bientôt sept ans, ça fait beaucoup mettre en valeur cette vie professionnelle d'avant sur un master. Donc, il faut que je revois plus par rapport à ce que je fais aujourd'hui parce que pour enseigner le français aux étrangers, donc là j'ai pris des informations, je ne sais pas si je peux passer cela en VAE je ne sais pas du tout. » Régine, 53 ans, en emploi, Master pro Tourisme parcours entreprises et institutions, 2012.

Pour certains, ce projet de reprise est très proche, c'est le cas de Patricia qui, au moment de l'enquête, était en reprise, son contrat de travail était terminé, elle recherchait des informations sur le financement de sa VAE.

« Donc voilà où j'en suis, donc j'étais à Pôle emploi pour demander un formulaire qui était assez compliqué à trouver. On a réussi à trouver le formulaire mais il reste à être rempli et, moi, dès qu'il est rempli, je me lance quoi qu'il en soit dans ma deuxième démarche en fait, ma deuxième partie. » Patricia, 29 ans, Directrice d'un office de tourisme au moment de sa

demande, en recherche d'emploi lors de l'enquête, VAE master pro Management du tourisme parcours entreprise et institution.

Pour d'autres, ce projet, bien que plus lointain, reste d'actualité, ce qui semble important, c'est de finir, d'aller au bout comme le souligne Samuel.

> *« C'est quelque chose que j'ai mis de côté mais je compte bien le reprendre même pour un travail personnel, je trouve cela important. »* Samuel, 37 ans, VAE licence Ingénierie des services de proximité, 2011.

CE QUE LES CANDIDATS AURAIENT AIMÉ TROUVER DURANT LA PROCÉDURE

Lors des entretiens nous avons questionné les candidats sur les attentes, leurs souhaits durant la procédure. Certains ont mentionné leur satisfaction et n'ont pas évoqué d'éléments précis par contre, d'autres ont pris le temps de nous énoncer ce qu'ils auraient aimé trouver dans cette procédure, voici ci après leurs réponses :

L'avis d'un spécialiste en amont

Certains candidats souhaiteraient l'avis d'une personne spécialisée d'un champ professionnel, cela permettrait d'obtenir une information plus complète et adaptée au candidat que celle disponible sur Internet.

> *« Quelqu'un qui va diagnostiquer votre besoin et puis mettre en place en face un diplôme ou effectivement l'ordre des idées possibles. Là, il aurait fallu que je rencontre vraiment quelqu'un d'autre qui aurait été, qui aurait eu une spécialisation, en culture ou en art. Je suis allée sur l'ordinateur, j'ai cherché, j'ai eu les outils en main de toute façon pour le faire, mais une fois qu'on dégrossit un peu la recherche, après il faut vraiment en face de soi quelqu'un qui est compétent, qui cherche un peu pour nous donner des éléments. »* Régine, 53 ans, en emploi, Master pro Tourisme parcours entreprises et institutions, 2012.

« Moi, dans mon cas, qui avais changé d'associations, en fait on avançait pas beaucoup parce que elle était pas spécifique sur ma licence dans le sens où elle faisait plusieurs VAE, c'était quelque chose d'assez général qu'elle m'expliquait, qui était tout à fait compréhensible mais, moi dans mon cas, c'était assez spécifique, car elle donnait des exemples des autres personnes et j'ai eu beaucoup de mal à comprendre. » Clara, 30 ans, enseignante en ESF, VAE licence économie gestion, 2013.

Une validation de plan et une mutualisation des ressources

« L'université doit donner plus de temps, car il faut maintenir son activité pro et travailler sur le mémoire, il faut un minimum d'accompagnement. Au moins, on valide un plan, on gagnerait tous du temps. L'idée d'une communauté où il y a une foire aux questions, où l'on peut partager, ça peut être intéressant de mettre en relation les différentes personnes qui se sont inscrites dans le même cursus pour partager à la fois ses angoisses, ses questions, ses bonnes pratiques, ça peut être intéressant. Le cœur de la problématique, c'est l'accompagnement. » Gérald, 46 ans, directeur d'un comité départemental du tourisme, VAE master pro Management du tourisme et des loisirs option management, 2013.

« Pour moi, c'est l'accompagnement qui a manqué, je n'avais pas de date, à cette date, on se recontacte, il fallait toujours relancer. Je n'ai pas trouvé les réponses aux questions que j'ai posées. Ça me paraissait compliqué, je n'avais pas de base, j'avais demandé un plan, j'avais travaillé, mais j'aurais voulu qu'on me regarde le plan, j'ai eu personne pour le faire. J'avais posé beaucoup de questions au niveau du plan parce que j'étais, je ne savais pas trop comment faire pour commencer, donc j'ai envoyé des mails et j'ai été baladée et ça ne répondait pas de tout façon au téléphone » Tara, 50 ans, en emploi, Licence pro Management des organisations, gestion de la paie et du social, 2012.

L'accompagnement souhaité

Les candidats se sentent un peu perdu avec leur dossier, ils ont des attentes en termes de suivi. Igor nous cite un exemple d'accompagnement dans le cadre d'un cursus de formation continue.

> *« Un suivi régulier, en ce moment je suis toujours dans la même entreprise, je suis depuis rentré en France et je suis un cursus de formation continue et, dans ce cadre, j'ai des devoirs à faire mais j'ai tous les mois des appels programmés avec un référent, aux Etats-Unis et, tous les mois, nous avons une conversation téléphonique et nous faisons le point sur l'avancée des travaux. Et lui, mesure mon avancée, il me fixe des objectifs pour le mois d'après, donc ça, ça prend, pour lui concrètement entre 45 et 60 minutes de son temps une fois par mois, euh voilà, je ne sais pas si c'est vers ça qu'il faut aller mais, en tout cas, c'est un bon modèle pour pousser les gens, pour les aider à aller vers leur démarche, plutôt que de les laisser livrer à soi-même. »* Igor, 53 ans, licence pro Cadre commercial en nautisme, 2011.

> *J'avais besoin d'un accompagnement parce que la première VAE que j'avais faite, c'était une licence, entre la licence et le master 2, il y a un monde quand même et je voulais répondre au mieux aux objectifs, après j'aurais aimé quelque chose de séquencé où moi j'aurais avancé dans mon dossier, admettons en quatre parties, j'aurais eu quatre rendez-vous, on m'aurait bah ça il y a des manques, ça vous deviez vous documenter, j'aurais aimé un support de méthodo un peu, quelque chose. »* Béatrice, 52 ans, fonctionnaire territoriale, VAE master Droit public administration publique locale, 2013.

Des retours réguliers sur le travail fait

> *« Dans la démarche, quand on rédige, savoir assez rapidement si on fait fausse route ou pas, pas attendre forcément qu'on ait fait une somme de travail importante, moi c'est un des éléments aussi qui m'a un peu dégoûté. »* Alain, 56 ans, demandeur d'emploi, VAE licence Ingénierie management de la formation par alternance, 2012.

« Sur la deuxième partie du mémoire, c'est d'avoir un même son de cloche, parce que la première partie était très bien cadrée, mais sur le volet étude de cas, bah malheureusement ce n'était pas assez formalisé et les interlocuteurs mais ne pensaient pas à revenir vers moi pour vraiment me dire qu'est-ce qui coince ? C'est là qu'il y a eu un manque de communication sur ce volet-là, uniquement la partie étude de cas mettant en pratique le métier visé par le master. » Olivia, 37 ans, cadre responsable de filière en environnement et sécurité générale, VAE master Ingénierie chimique et agro-alimentaire, 2011.

Une relance lors de la session suivante

« On aurait pu imaginer, lors de la session suivante, de relancer ceux qui n'avaient pas donné suite. En disant : "voilà il y a un an, vous avez déposé un dossier, vous n'avez pas donné suite, est-ce qu'aujourd'hui vous pouvez reprendre le cursus ?" Peut-être qu'on peut venir me dire, voilà le dossier que l'on a examiné il y a un an, il est toujours valable aujourd'hui, donc vous n'allez pas à avoir à reprendre un dossier, vous n'allez pas avoir à reprendre la procédure, on vous valide et on prévoit rapidement un rendez-vous." Il y a un problème de suivi. » Gérald, 46 ans, directeur d'un comité départemental du tourisme, VAE master pro Management du tourisme et des loisirs option management, 2013.

Les candidats par ces propos nous fournissent quelques pistes d'amélioration.

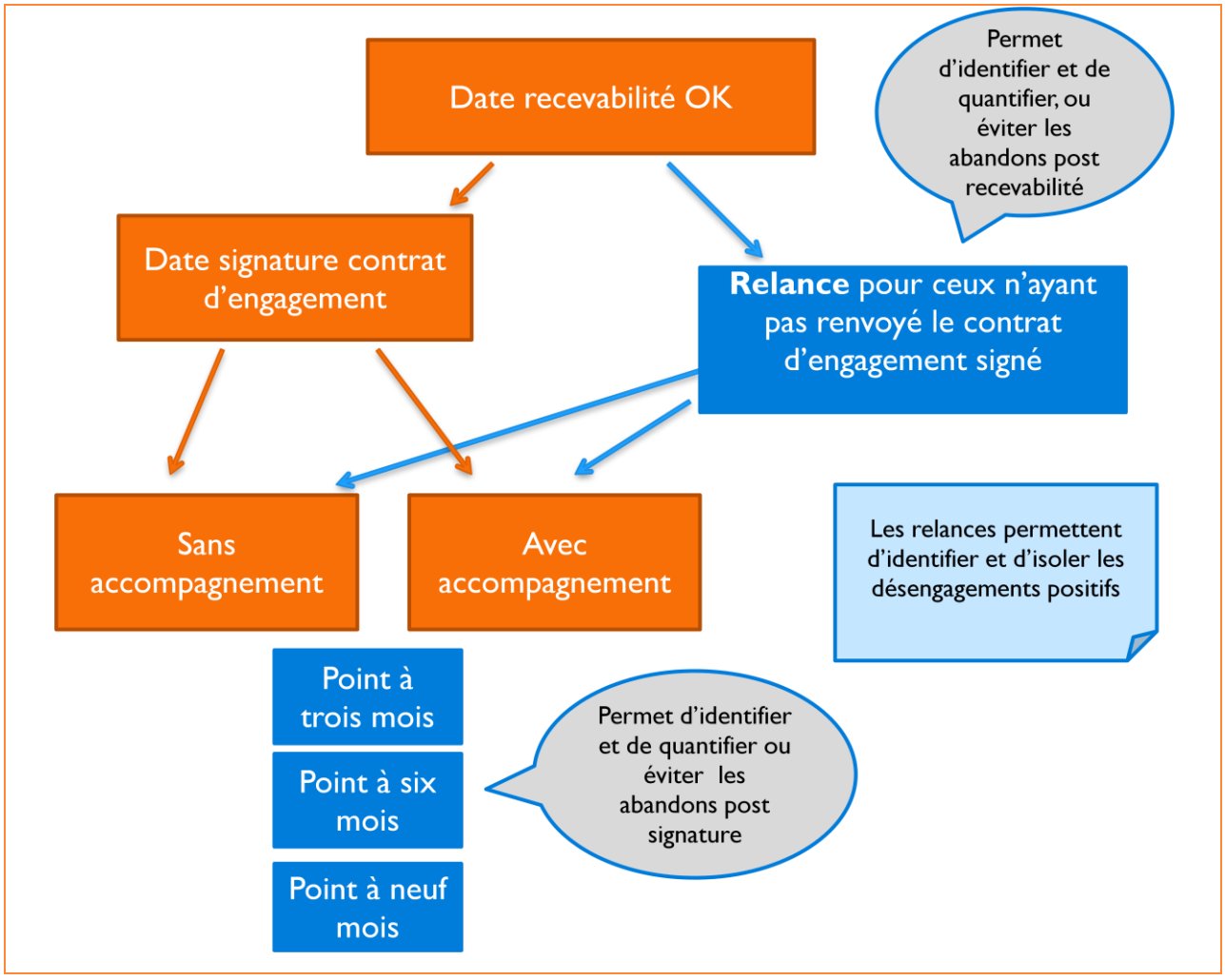
QUELQUES PISTES D'AMÉLIORATION….

Une saisie plus homogènes des données… codification périodes clés

Nous avons vu dans la première partie de ce rapport que le recensement des abandons était relativement difficile à réaliser du fait de données hétérogènes dans les bases. Une saisie plus homogène et une codification des moments clés du parcours d'un candidat à la validation (recevabilité, signature du contrat d'engagement et rédaction du dossier,) permettraient de mieux identifier les périodes où s'objective l'abandon.

Une relance automatique

De même, une relance automatique auprès des candidats permettrait de repérer ceux rencontrant des difficultés, ceux en voie de désengagement provisoire ou définitif et également distinguer ceux qui se réorientent que l'on pourrait codifier comme un désengagement positif.



S'il est relativement difficile, voire impossible d'agir sur les motifs personnels et professionnels ayant entraîné l'abandon des candidats dans leur démarche de validation, il semble en revanche que certaines pistes d'amélioration soient envisageables pour les motifs en lien avec la procédure.

Un respect des délais de réponses pour l'obtention de la recevabilité

Un délai de réponse dans un temps à définir pour le référent du diplôme

Nous l'avons vu, la temporalité est importante dans une démarche VAE, quel que soit le statut par rapport à l'emploi, ce projet s'inscrit dans une vie personnelle, professionnelle. Le respect de délais est impératif afin de permettre à un candidat de mener à bien cette démarche. Il est d'ailleurs demandé au candidat en emploi de renvoyer le dossier de recevabilité à des périodes très précises, une ou deux par an selon les universités[8]. Pour les demandeurs d'emploi, la réception des dossiers de recevabilité est ouverte toute l'année. Une réponse tardive peut mettre en péril une démarche de VAE.

Le temps de l'entreprise et le temps universitaire

Ces deux temps ne fonctionnent pas sur les mêmes registres. Un candidat en emploi, quand il prend la décision de faire une VAE, le fait au regard de son emploi du temps de professionnel. Le candidat à la VAE n'est pas un étudiant lambda qui a toute une année universitaire pour réaliser son travail, il doit, en plus, faire face à des périodes de surcharge professionnelle comme nous avons pu si souvent le souligner précédemment.

Un vocabulaire à uniformiser

Selon les universités, le vocable n'est pas le même pour la recevabilité, nous avons les termes de livret 1 ou 2, de livret de recevabilité, de dossier de recevabilité, de fiche de positionnement. Un même vocable sera préférable. Il en est de même pour le document que le candidat doit présenter devant le jury, nous retrouvons pour les trois universités des terminologies différentes : mémoire, dossier, dossier de VAE.

[8] Informations sur les sites respectifs des trois universités : l'université du Maine mentionne : le livret de recevabilité est à déposer entre le 1/11 et 15/04. L'université d'Angers précise de juillet à octobre et, enfin, l'université de Nantes précise un retour des dossiers de recevabilité au plus tard mi-septembre pour une session et au plus tard mi mars pour la seconde session de l'année.

Des pratiques à clarifier

Dans certains cas, les candidats doivent passer un test de connaissances, ceci n'est nullement écrit dans les documents présentant la VAE dans les universités. L'ajout d'un test peut mettre en difficulté un candidat sur deux points. Le premier vient percuter le candidat sur ses capacités à réussir avant même de faire la VAE en tant que telle. Le second vient bousculer un timing pensé, organisé, alloué pour réaliser cette démarche. Cette information pourrait être donnée en amont, au moment de l'orientation, avant que la décision soit prise de démarrer une VAE.

Un accompagnement plus régulier, séquencé avec des outils adaptés

Un entretien de confirmation de choix, en amont de la démarche

Les candidats ont des attentes en termes d'entretien conseil afin de confirmer le choix du diplôme, les pistes à suivre. Si, dans une université, cet entretien a lieu en amont de la démarche, il est programmé ultérieurement pour les deux autres. Différents candidats ont reconnu avoir manqué de conseil au départ, pour effectuer le bon choix de diplôme. L'étape de l'orientation professionnelle revêt une importance cruciale et se distingue d'une simple information sur dispositif (Beaupère, Podevin 2012)

Une validation de plan et une mutualisation des ressources via Internet

Tous les candidats à la VAE ne résident pas dans le département ou la région de l'université dans laquelle ils sont inscrits. Si des rencontres sont prévues, il n'est pas toujours possible pour les candidats de s'y rendre. De plus, les déplacements sont onéreux, certains candidats ont évoqué qu'il n'était financièrement pas possible de se déplacer. Cependant, tous ont des attentes en termes de suivi, de validation de plan. Certains sont même étonnés de ne pas avoir accès à un intranet afin d'échanger avec d'autres candidats et puiser des informations pour la réalisation concrète du dossier à présenter devant le jury. Cet espace d'échanges donnerait au candidat les moyens d'interagir entre eux sur différentes problématiques et ainsi faire partie le temps de la procédure d'une communauté de pairs connaissant plus ou moins la même situation. Cette forme d'échanges peut constituer un soutien social que certains recherchent.

Un retro planning

Si un retro planning est proposé dans certains cas, il n'est pas systématique. Les candidats se sentent un peu perdus avec leur dossier, ils ont des attentes en termes d'échéances. La mise en place d'un retro planning permettrait aux candidats d'avancer régulièrement dans le travail à accomplir.

Une réactivité par rapport aux mails envoyés par les candidats

Les candidats souhaitent plus de réactivité. L'absence de réponse à des mails de candidats en phase d'interrogation sur le travail demandé peut émousser la motivation à poursuivre la démarche.

Une aide à l'écriture

Bien que l'accompagnement soit facultatif, les discours des personnes interviewées témoignent de son importance et de son utilité pour garantir le succès de la démarche. Cette aide est principalement attendue dans la rédaction, dans la mise en correspondance des expériences avec le contenu du diplôme visé. L'accompagnateur tiendrait un rôle de « catalyseur » qui aiderait à adopter une posture réflexive nécessaire pour l'élaboration du dossier.

Une clôture officielle de la démarche

Si nous avons eu tant de difficultés pour recenser l'abandon au sein des trois universités, c'est parce qu'il n'est pas identifié et saisi comme tel. C'est lors de relances régulières que cette saisie pourrait avoir lieu. Cela permettrait également de pouvoir repérer les candidats en difficulté et ceux pour qui la démarche n'ira pas jusqu'à la validation, mais aussi d'isoler ceux qui arrêtent pour se réorienter, pour faire un bilan de compétences, pour reprendre des études.

Conclusion

La première partie de cette étude sur les raisons des abandons en démarche de VAE dans les universités ligériennes traitait du fonctionnement des procédures VAE au sein de ces trois universités et du repérage quantitatif des candidats ayant abandonné. Nous avons vu que la procédure se décline différemment sur les trois sites : le nombre d'étapes varie de quatre à sept. Les périodes pour déposer les demandes, le vocabulaire utilisé, les temporalités, les pratiques, sont propres à chaque université. Dans un second temps, il s'agissait de repérer quantitativement les abandons. La saisie de données statistiques ne déroge pas à ce constat de pratiques diverses ce qui rend difficile l'obtention de données homogènes. Les périodes, où s'objective l'abandon, sont peu repérables, cependant après ce travail, trois peuvent être identifiées : la première après la recevabilité, la deuxième après la transmission du contrat d'engagement au candidat et la troisième, et dernière après la signature du contrat.

Une deuxième partie visait à comprendre les parcours des candidats ayant abandonné au cours de la procédure. Avant de repérer les causes de désengagement des candidats, nous nous sommes attachées à mieux comprendre les motivations qui ont amené ces mêmes candidats à démarrer une démarche de VAE. Trois logiques d'accès ont été identifiées : une logique de protection, une logique de promotion et une logique de reconnaissance. La logique de protection comme son nom l'indique vise à protéger les demandeurs d'emploi ou les salariés menacés par un licenciement, le retour à l'emploi ou de sauvegarde de l'emploi dépend de l'acquisition d'un diplôme. La logique de promotion concerne les individus ayant une perspective d'évolution professionnelle ascendante. Le diplôme est nécessaire pour accéder au poste, à l'emploi visé. Dans la dernière logique, dite de reconnaissance, nous retrouvons des individus recherchant, une image valorisée d'eux-mêmes par la reconnaissance des pairs ou d'une institution. Ils recherchent une confirmation d'un niveau de professionnalisme.

Les abandons en démarche de VAE existent et existeront à l'avenir, le risque zéro n'existe pas. Cependant, s'il est possible de repérer certains facteurs de risque de désengagement il serait dommage de s'en priver.

Les raisons des abandons sont d'ordre pluriel mais avec une dominante. Trois ont été identifiées : tout d'abord celles d'ordre personnel : une naissance, un divorce, une maladie sont des éléments cités, puis celles d'ordre professionnel, telles une prise de poste, une surcharge de travail conjoncturelle et enfin, les raisons liées à la procédure de la VAE. Les principaux motifs énoncés par les candidats sont des délais trop longs de réponse pour la recevabilité, une

orientation non confirmée ou non appropriée et une défaillance-d'accompagnement. Un reproche formulé à l'égard du fonctionnement de l'institution qu'est l'université est précisément sa difficulté à gérer rapidement les dossiers. Ces candidats se sentent démunis dans cette situation qu'ils ne contrôlent pas. On peut supposer qu'ils réagissent à une situation paradoxale où d'un côté, ils s'inscrivent dans une démarche qui exige d'eux, d'être les principaux acteurs et de l'autre, l'environnement institutionnel qui ne leur donne pas la possibilité de contrôler certains éléments de la situation. De plus l'opacité de la procédure, rend pour certains le parcours plus compliqué. Une VAE prend du temps, du temps personnel du temps social et le candidat n'est pas toujours à même de le mesurer.

S'il est impossible d'agir sur les motifs personnels et professionnels ayant entrainé l'abandon en revanche, des améliorations sont possibles, envisageable pour les raisons en lien avec la procédure. A ce titre notons par exemple des pratiques à clarifier : il peut être demandé au candidat, entre autres, d'effectuer un stage, de suivre des cours, de rédiger un mémoire. Ces exigences peuvent être sources de difficultés pour le candidat qui doit alors gérer des conflits d'agenda entre vie professionnelle, vie personnelle et vie de candidat à la VAE. C'est à ce moment crucial que le référent VAE peut intervenir pour l'aider à trouver des solutions et éviter qu'il renonce à aller jusqu'au bout de la démarche.

Le parcours en procédure VAE est long et complexe. Les délais, l'orientation, le conseil et l'accompagnement sont des éléments importants à travailler afin de limiter les abandons dus à la procédure. Dès le début et tout au long de son parcours, le candidat VAE cherche de l'information à l'aide des ressources mises à sa disposition : référent VAE, référentiels de compétences, documents papiers, etc. Néanmoins, au vu d'éléments énoncés par les candidats le développement d'un autre outil de communication mérite d'être envisagé. Il s'agit de la mise en place d'un intranet pour les candidats à la VAE. Cet espace d'échanges leur donnerait les moyens d'interagir entre eux sur différentes problématiques et ainsi, faire partie, pour un temps, d'une communauté de pairs rencontrant plus ou moins les situations. Ces pairs pourraient constituer une source de soutien d'autant plus important que certains d'entre eux ne bénéficient pas de soutien d'ordre professionnel (collègues, etc.) ni personnel (conjoint, famille, amis, etc.). Ce soutien par les pairs peut avoir plusieurs effets bénéfiques. En effet, les témoignages de candidats peuvent les aider à développer ou à préserver tout au long de la démarche certaines ressources : des conseils, des avis sur le travail fourni. Nous pouvons supposer que cette forme d'entraide atténuerait certains abandons.

Autre facteur de risque : l'accompagnement. Bien qu'il soit facultatif, les résultats de cette étude témoignent de son importance et de son utilité pour garantir la réussite de la démarche. En effet, la satisfaction tient d'une part, au fait que cette aide ait permis de surmonter certaines difficultés dont la plus exprimée concerne la mise en correspondance des expériences avec le contenu du diplôme visé. Cette satisfaction tiendrait également du « rôle catalyseur » de l'accompagnateur qui aiderait à adopter une posture réflexive qu'il convient d'avoir pour élaborer le dossier VAE**.** La démarche de VAE n'est pas une compilation d'expériences dans un dossier, mais un parcours semé de doutes, le travail réflexif induit par la démarche de VAE provoque des effets sur le candidat qui peuvent l'amener à un désengagement ou à poursuivre dans le cas d'un véritable accompagnement. Dans l'accompagnement, il est essentiel de permettre au candidat de donner une cohérence à des tâches ou des activités qui peuvent lui paraître éclatées, de l'amener à une démarche réflexive sur son parcours. Rappelons aussi que pour beaucoup de candidats, la VAE est utilisée dès le départ comme un moyen d'amorcer un nouveau projet et non comme une fin. A cet effet, beaucoup d'entre eux reprennent des études. Pour d'autres bénéficiaires, c'est l'expérience VAE, lorsqu'elle est fortement valorisante, qui a fait émerger cette appétence pour la formation. Ainsi, que ce soit un projet initial ou un effet de la démarche, on peut tout à fait imaginer que le référent puisse accompagner ces candidats dans l'organisation de leurs reprises d'études.

Nous avons vu que pour certains candidats, l'abandon ne constitue pas un désengagement définitif, certains ont l'intention de reprendre la démarche dans les mois ou les années à venir. De plus, il y a une forme de désengagement qui peut être qualifié de positif. Cela peut être le cas quand un candidat abandonne la démarche au profit d'une réorientation, d'un bilan de compétences, d'une reprise d'études. Statistiquement il est considéré comme n'ayant pas mené sa démarche à terme et donc, comptabilisé dans les abandons. Mais nous pouvons affirmer que le travail réflexif effectué tout au long du parcours de VAE a permis ce changement de cap. Il pourrait être alors pertinent de distinguer de manière quantitative ce désengagement positif.

BIBLIOGRAPHIE

Ardouin T., Bernaud J-L., Declercq É., Leroux C., « *Analyse des abandons prématurés lors d'un accompagnement à la Validation des acquis de l'expérience (VAE) : une recherche empirique* », Psychologie du travail et des organisations, n° 3, vol. 15, septembre 2009, pp. 247-270

Beaupère N., Podevin G., « *Pour un accompagnement global des parcours de VAE* », Bref du Céreq, n° 302, novembre 2012

Blay X., Jouin C., « *Enquête auprès des candidats à la Validation des Acquis de l'Expérience : perception du processus, nature de ses effets, causes de l'abandon ou de l'interruption de la démarche* ». Cafoc Nantes, Rectorat de l'académie de Nantes, 2006, 60 p.

Boutet J., (1995). Le travail et son dire. In Boutet J. (dir) Paroles au travail. Paris : l'harmattan

Bouix S « *Les causes d'abandon de la démarche de validation des acquis de l'expérience* ». Grenoble : DAVA ; Lyon : DRTEFP RHONE-ALPES, 2007, 53 p.

Kaddouri M., « *Quelques considérations transversales à propos de l'écriture sur sa pratique professionnelle* ». In F.Cros, Écrire sur sa pratique pour développer des compétences professionnelles. Paris, L'harmattan, 2006, 228-241.

Kogut-Kubiak F., Morin C., Personaz E., Quintero N. et Séchaud F., « *Logiques d'accès à la VAE et parcours de validation* », Céreq, RELIEF n°12, 2006

Labruyère C., Quintéro N., « *Des candidats inégalement soutenus dans leur démarche de VAE* », Bref du Céreq, N°263, 2009

Peneff J., « *Entretien biographique et rapports de classe* », Current sociology, Vol. 43 - n°2/3, 1995, p.53-59

Personnaz E., Quintero N. et Séchaud F., « *Parcours de VAE, des itinéraires complexes, longs, à l'issue incertaine* », Bref, Céreq, n°224, 2005

« Les abandons en Validation des acquis de l'expérience (VAE) ». - Espace compétences, Aubagne, L'essentiel études, n° 7, 2011, 27 p.

ANNEXES

Annexe 1 : la procédure dans les trois universités

Annexe 2 : la grille d'entretien

Annexe 3 : tableau de présentation des candidats interrogés

Annexe 4 : Les attentes des candidats selon les logiques d'engagement

Annexe 1 : la procédure dans les trois universités

Université du Maine	**Université d'Angers**	**Université de Nantes**
Une VAE en 7 étapes	Une VAE en 6 étapes	Une VAE en 4 étapes
1-Accueil 2-Étude de la recevabilité de la demande 3-Contractualisation 4-Accompagnement 5-Dépôt du dossier 6-Jury 7-Résultat	Etape 1 Information Orientation par les personnes ressources VAE Etape 2 Candidature Etape 3 Recevabilité Etape 4 : Rédaction du dossier Etape 5 : dépôt du dossier Etape 6 : Examen du dossier (jury) et décision (résultat)	Etape 1 : information – orientation Etape 2 : recevabilité - faisabilité Etape 3 : accompagnement et convention Etape 4 : jury
Chaque année, un calendrier de traitement VA voté en Conseil d'Administration de l'Université du Maine fournissant des périodes et une durée de traitement de chaque étape et pour chaque intervenant dans le processus. Livret de recevabilité à déposer entre le **1er novembre et le 15 avril**. Les dossiers déposés après le 15 avril seront traités à partir du mois de novembre suivant.	La demande livret I se fait entre **juin et octobre** (indiqué sur la procédure papier) **et de juillet à octobre** (indiqué sur le questionnaire en ligne). pour les salariés et toute l'année pour les demandeurs d'emplois. Les situations particulières sont prises en compte quand il y a un enjeu lié à l'emploi, le service déroge alors à la règle établie.	Les dossiers de demandes de validation d'acquis sont à retirer au pôle REVAE. 2 sessions pour envoyer les dossiers de recevabilité **avant la mi-septembre ou la mi-mars**. (Avant cette nouvelle procédure les dossiers étaient traités au fur et à mesure de leur arrivée).
Dossier de recevabilité Avec le CERFA 12818*01	Livret 1	Dossier de recevabilité
Signature d'un **contrat de prestation** d'une durée d'un an	Signature **d'un contrat ou convention** d'une durée d'un an	**Acte d'engagement**

Annexe 1 : la procédure dans les trois universités

La candidature

Université du Maine	Université d'Angers	Université de Nantes
Accueil, information auprès d'un ingénieur conseil 10 à 15 minutes. Le candidat envoie un **CV** détaillé et **une lettre de motivation** au service qui **vérifie si le diplôme** dépend de l'université du Maine. L'ingénieur conseil fait une **première expertise** pour évaluer si c'est **opportun d'entamer** une procédure VAE pendant l'entretien d'expertise. L'étude de la recevabilité est faite avant l'envoi du livret de recevabilité. La réorientation se fait à cette étape.	Le candidat doit renseigner un **questionnaire administratif** en ligne. A réception du questionnaire **: l'assistante** administrative vérifie si le diplôme dépend bien de l'université d'Angers et envoie **le livret 1** en version papier ou version électronique. Si le **diplôme** n'est **pas** clairement **identifié ou** s'il y a une **hésitation**, il est demandé au candidat d'envoyer un **CV** et **une lettre de motivation**, le dossier est transféré au **chargé de mission VAE qui émettra un premier avis** ou il conseillera au candidat de rencontrer une personne ressource VAE	L'information par mail ou par téléphone. Le candidat doit télécharger et remplir une **fiche de positionnement** puis la transmettre au service par mail ou par voie postale accompagnée d'une **lettre de motivation et d'un CV.** A réception, **la fiche de positionnement est étudiée** par l'équipe afin d'évaluer si le projet est en adéquation entre l'expérience professionnelle, le niveau de diplôme et le projet. **S'il** y une **incohérence**, un **contact** est pris avec le **candidat.** Le service transmet **le dossier de recevabilité** et la fiche RNCP au candidat.

Annexe 1 : la procédure dans les trois universités

La recevabilité

Université du Maine	Université d'Angers	Université de Nantes
Etude de la recevabilité : vérification des éléments de preuves	Réception du livret I : vérification des éléments de preuves. Le livret 1 est réparti auprès des chargés de missions référents d'un UFR qui vérifient les éléments administratifs et rédigent une synthèse du parcours. En cas de doute, d'éléments manquants, le candidat est contacté et invité à fournir des preuves complémentaires.	Etude de la recevabilité : vérification des éléments de preuves.
Transmission du livret de recevabilité et présentation de l'outil « validation des acquis à l'université du Maine » au responsable pédagogique du diplôme qui émet un avis sur la pertinence du choix du diplôme.	Transmission au responsable pédagogique du diplôme qui émet l'avis de recevabilité ou de non recevabilité. Le responsable du diplôme a **un mois** pour étudier le dossier.	Transmission du dossier de recevabilité au responsable du diplôme qui émet l'avis de faisabilité
Peu de réponses défavorables car l'expertise est faite en amont – cas particulier à la marge.	Si la réponse est défavorable, le candidat est contacté par téléphone pour lui expliquer les motifs du refus et il reçoit un courrier. Si la réponse tend vers une validation partielle, (moins de 50% du diplôme) le candidat est contacté par le service.	Si l'avis est négatif, le service restitue au candidat, il peut solliciter un entretien avec le service et le responsable du diplôme.

Annexe 1 : la procédure dans les trois universités

La contractualisation

Université du Maine	Université d'Angers	Université de Nantes
-Envoi de l'avis de recevabilité et du contrat de prestation et de l'outil guide de préparation du dossier ainsi qu'une invitation à reprendre contact pour définir le calendrier prévisionnel des prestations validations des acquis et signer le contrat d'engagement **Pas de délai spécifique** pour retourner le contrat d'engagement	**-L'acte d'engagement** est transmis au moment de la réponse de la recevabilité.	**Entretien d'expertise** après recevabilité entre le service, le responsable du diplôme et le candidat.
Signature d'un **contrat de prestations de validation des acquis** d'une durée d'un an	Le candidat a **8 jours** pour envoyer l'acte d'engagement signé.	Suite à l'entretien d'expertise, le candidat a **2 semaines** pour valider son engagement.

Annexe 1 : la procédure dans les trois universités

L'accompagnement

Université du Maine	Université d'Angers	Université de Nantes
Définition avec le candidat du rétro planning de la prestation validation des acquis, en fixant un calendrier prévisionnel de la date de dépôt du dossier finalisé, des rendez vous d'accompagnement et de l'expertise du dossier par le responsable pédagogique. Cette action génère une étude de faisabilité du projet validation des acquis	Le candidat est convoqué à deux entretiens, avec : - le chargé de mission pour la remise du guide méthodologique et sur des questions spécifiques au planning. - l'enseignant qui explique le référentiel de certification au candidat	Entretien méthodologique avec le service.
L'ingénieur conseil effectue l'accompagnement Avant finalisation, le responsable pédagogique communique ses remarques et suggestions et éclaire le candidat sur les attentes en matière d'annexes et sur les questions spécifiques du référentiel.	L'enseignant n'intervient pas pendant la démarche d'accompagnement sauf sur des questions spécifiques liées au référentiel.	L'enseignant valide aux différentes étapes de la rédaction (plan, rédaction des différentes parties)

Annexe 2 : la grille d'entretien

- **VAE : vérification des informations**
  - ✓ Identité
  - ✓ Demande de VAE en (situer l'année) pour quel diplôme
  - ✓ Confirmation de l'arrêt

- **Reprendre l'origine de la demande de VAE**

Vous avez commencé une démarche VAE, pouvez vous me raconter commet cela s'est déroulé, à quel moment avez-vous songé à faire une VAE ?

  - ✓ Retracer le parcours de la demande de VAE,
    - → Moment où la démarche VAE s'inscrit dans ce parcours,
  - ✓ Motivations, attentes, motifs d'inscription dans cette démarche,
    - → promotion, reconversion….)
    - → existence d'une pression professionnelle ou personnelle ?
  - ✓ Financement

Comment avez-vous financé votre VAE, perso (pourquoi ?), employeurs, OPCA, Fongécif, comment avez-vous été informé de ces différents modes de financement

    - → Les modalités de financements,
    - → organisation du financement, atouts, freins

- **La VAE en elle-même**
  - ✓ Les différentes étapes
  - ✓ Freins et difficultés rencontrées au cours de la procédure,

- **L'abandon (Origine, explication de l'abandon, déroulement)**
  - ✓ Quand, pourquoi ?

Qu'est ce qui vous a incité à arrêter cette démarche de VAE ?à quel moment ?

  - ✓ avis sur l'abandon et sur les difficultés rencontrées,

Avez-vous rencontré des difficultés ? Lesquelles ?

    - → quels impacts sur la vie personnelle, professionnelle,
  - ✓ avis sur la procédure et les différentes étapes de la VAE jusqu'à l'abandon.

- **Parcours scolaire et professionnel,**
  - ✓ Enchainements professionnels, les grandes étapes de la vie prof

- **Besoins éventuels pour assurer la réussite du projet.**
  - ✓ Avis sur la procédure de VAE, les atouts, les manques, ce qu'il/elle aurait aimé trouver.

Annexe 3 : tableau de présentation des candidats interrogés

n°	univ	année	prénom	départ hab	âge	statut demande	statut enquête	diplôme origine	diplôme visé	moment abandon	logique	motif abandon
1	A	2013	Gérald	53	46	E	E	BTS	Master	ap recevabilité	reconnaissance	procédure
2	A	2012	Eva	49	41	E	E	Licence pro	master pro	ap signature acc	reconnaissance	procédure
3	A	2011	Samuel	29	37	E	E	BTS	Licence	ap signature	reconnaissance	professionnel
4	A	2013	Patricia	85	29	DE	DE	Licence	master pro	ap recevabilité	reconnaissance	procédure
5	A	2013	Serge	17	50	DE	DE	CAP-BEP	Licence pro	ap recevabilité	protection	procédure
6	LM	2011	Alice	72	56	E	E	DUT	Licence pro	ap recevabilité	protection	procédure
7	LM	2011	Isabelle	18	32	DE	E	Maîtrise	Master 2	ap signature acc	protection	procédure
8	LM	2012	Alain	35	56	DE	DE	DEUG	Licence pro	ap signature acc	protection	procédure
9	LM	2013	Clara	78	30	E	DE	CESF	Licence	ap signature acc	promotion	professionnel
10	LM	2013	Hélène	75	38	E	E	BAC	Master 2	ap signature	protection	professionnel
11	LM	2013	Luc	27	39	E	E	BP	Master 1	ap recevabilité	reconnaissance	professionnel
12	LM	2013	Damien	72	35	E	E	BTS	DUFA	ap recevabilité	reconnaissance	professionnel
13	LM	2013	Hugues	85	35	E	E	BP	Licence pro	ap recevabilité	promotion	professionnel
14	N	2013	Thiphaine	72	50	E	E	BAC	Licence pro	ap signature	protection	procédure
15	N	2013	Vincent	14	31	DE	E	DUT	master	ap signature	protection	procédure
16	N	2012	Michel	44	47	E	E	BAC	Licence	ap recevabilité	reconnaissance	procédure
17	N	2011	Olivia	27	37	E	E	DEUG	master	ap recevabilité	reconnaissance	procédure

n°	univ	année	prénom	départ hab	âge	statut demande	statut enquête	diplôme origine	diplôme visé	moment abandon	logiques	motif abandon
18	N	2013	Bertrand	85	49	DE	E	Titre niv IV	Licence pro	ap recevabilité	protection	professionnel
19	N	2013	Aude	44	46	DE	E	niv DESS	master	ap signature	promotion	personnel
20	N	2012	Igor	44	53	E	E	CAP-BEP	Licence pro	ap signature acc	protection	procédure
21	N	2013	Béatrice	11	52	E	E	Licence	master	ap signature acc	promotion	procédure
22	N	2013	Cédric	56	36	E	E	DUT	Licence pro	ap signature acc	promotion	professionnel
23	N	2011	Henry	29	38	saisonnier/ DE	E	DEUG	Licence pro	ap signature acc	protection	procédure
24	N	2012	Blandine	33	30	E	E	BTS	DUT	ap signature	promotion	professionnel
25	A	2012	Céline	49	45	E	E	CAP-BEP	Licence pro	ap recevabilité	protection	personnel
26	A	2013	Mathieu	44	29	DE	DE	BTS	Licence	ap recevabilité	protection	personnel
27	A	2012	Régine	49	53	E	E	Licence pro	master	ap signature	promotion	procédure
28	A	2011	Charles	37	50	E	E	CAP-BEP	Licence pro	ap recevabilité	reconnaissance	professionnel

Les entretiens étant anonymisés nous avons fait le choix de donner de nouveaux prénoms aux candidats pour faciliter la lecture des parcours.

Statut de la demande :

DE = demandeur d'emploi

E = en emploi

Moment de l'abandon :

ap recevabilité = après recevabilité,

ap signature acc = après signature avec contrat d'accompagnement.

Annexe 4 : Les attentes des candidats selon les logiques d'engagement

