

Première Synthèses Informations

LES ENTREPRISES ET LA VAE :

quels usages collectifs du dispositif ?

La validation des acquis de l'expérience (VAE) a été instituée par la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002. Elle consacre un nouveau droit d'accès à la certification et commence à trouver une place dans le paysage de la formation professionnelle.

Les candidatures à la VAE peuvent relever d'une démarche individuelle ou d'un dispositif collectif d'entreprise. L'analyse d'une quinzaine de dispositifs collectifs de VAE montre que ceux-ci répondent à une diversité d'objectifs : valorisation de métiers peu considérés, mobilisation autour de l'avenir d'une profession, accroissement de possibilités de reconversion, sécurisation des parcours professionnels. L'engagement des employeurs dans des opérations collectives se traduit généralement par des investissements importants en matière d'accompagnement, de financement, voire d'outils mis à disposition des candidats qui facilitent la réussite de la démarche.

En contrepartie de ce soutien, l'exercice individuel du droit à la VAE se subordonne au projet de l'entreprise. Même collective, la démarche de VAE nécessite, pour se concrétiser, une forte implication personnelle.

La validation des acquis de l'expérience constitue un nouveau droit individuel d'accès à la certification (encadré 1). Le développement de l'exercice de ce droit est incontestable : en 2006, environ 60 000 dossiers ont été jugés recevables parmi les principaux ministères certificateurs et environ 26 000 candidats ont obtenu une certification par la voie de la VAE, soit 16 % de plus qu'en 2005 [1]. Ces candidatures peuvent relever d'une démarche individuelle ou d'un dispositif collectif d'entreprise.

Les statistiques disponibles ne permettent pas de distinguer précisément les démarches collectives des démarches individuelles, mais il semble que les dispositifs collectifs d'entreprise restent globalement modestes. Si les études qualitatives [2] sur les candidats à la VAE s'intéressent à leurs logiques d'accès et à leurs parcours de validation,

elles n'apportent pas d'éclairage sur l'articulation des stratégies individuelles avec les logiques des entreprises lorsque ces dernières utilisent ce nouveau droit et définissent un dispositif collectif d'accès à la VAE pour leurs salariés. Quel rôle jouent les entreprises dans le développement de ce dispositif, dans quels objectifs stratégiques le mettent-elles en place et quel impact a leur implication sur le parcours des candidats et leur réussite ? Pour apporter des éléments de réponse à ces questions, une enquête qualitative a été menée auprès d'une quinzaine d'entreprises, branches



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE,
DE L'INDUSTRIE
ET DE L'EMPLOI

MINISTÈRE DU TRAVAIL,
DES RELATIONS SOCIALES,
DE LA FAMILLE
ET DE LA SOLIDARITÉ

professionnelles, groupements d'associations et regroupements d'employeurs (encadré 2).

L'étude a permis de mettre en évidence quatre configurations dans lesquelles s'est opéré le recours à une démarche collective de VAE : la valorisation de métiers peu considérés, la mobilisation autour de l'avenir d'une profession, la gestion préventive de l'emploi par l'accroissement de possibilités de reconversion, la sécurisation des parcours professionnels.

Valoriser les personnes et les métiers

Dans la première configuration, la VAE est mobilisée par l'entreprise comme un outil de reconnaissance professionnelle et de professionnalisation dans des métiers dévalorisés, mal connus ou émergents (association d'aide à domicile en milieu rural, médiatrices sociales) : généralement proposée aux salariés ayant le plus d'ancienneté, notamment aux personnes ayant quitté précocement le système scolaire, elle est présentée comme une voie privilégiée d'accès à la certification (cas de la grande distribution). Le développement de la VAE peut aussi s'inscrire dans une stratégie de valorisation des métiers de l'entreprise, lorsque ceux-ci – voire le secteur d'activité dans son ensemble – sont considérés comme insuffisamment valorisés (restauration, transport routier). Enfin, la décision de monter une opération collective de VAE répond également à une gestion plus circonstanciée et propre à chaque entreprise : certifier les salariés pour valoriser la qualité de service (aide à domicile), faire émerger une hiérarchie intermédiaire (logistique), conférer plus d'objectivité aux pratiques de promotion interne (transport routier), fidéliser le personnel en cas de difficulté de recrutement (restauration). À l'exception de l'aide à domicile, l'obtention de la certification n'a pas fait l'objet, au

Encadré 1 :

LE DISPOSITIF DE VAE

La loi « de modernisation sociale » du 17 janvier 2002 (articles 133 à 146) a créé un droit à la validation des acquis de l'expérience. Il permet à toute personne d'accéder, sur la base d'une expérience professionnelle, salariée, non salariée ou bénévole d'au moins trois ans, à tout ou partie d'un diplôme ou, plus généralement, d'une certification professionnelle. La loi pose le principe général du droit individuel à la reconnaissance de l'expérience pour l'acquisition d'un diplôme ou d'un titre à finalité professionnelle. Elle place l'obtention d'un diplôme ou d'un titre par validation d'acquis à égalité avec les autres modalités d'obtention que constituent la formation initiale et la formation continue.

La loi a créé une commission nationale de la certification professionnelle (CNCP) chargée d'établir et d'actualiser le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP). Le RNCP a vocation à tenir à la disposition des personnes et des entreprises une information actualisée sur les certifications. Il classe les certifications de l'ensemble des ministères certificateurs par niveau et par domaine ainsi que les certificats de qualification professionnelle (à ce jour, une vingtaine de CQP sont inscrits au répertoire sur environ 300 CQP délivrés par les branches professionnelles).

La démarche de VAE comprend 5 étapes : l'information, la recevabilité, l'accompagnement, la constitution d'un dossier de validation ou la mise en situation, l'évaluation par un jury. La phase de recevabilité, en amont du processus, doit permettre d'apporter au candidat toutes les informations nécessaires à la conduite de son projet. L'accompagnement a pour objectif de fournir au candidat une aide méthodologique pour préparer son dossier de preuves, la mise en situation professionnelle et l'entretien avec le jury. Cet accompagnement est le plus souvent facultatif et payant.

sein des entreprises ou associations interrogées, d'une reconnaissance salariale interne, ce qui peut affaiblir la portée de cette valorisation. La VAE est essentiellement conçue comme un élément à part entière de la politique de ressources humaines de l'entreprise ou de l'association concernée.

Œuvrer pour l'avenir d'un secteur et soutenir la fonction « ressources humaines » dans des petites structures

La deuxième configuration concerne des secteurs constitués principalement de petites structures, qui ne disposent généralement pas d'outils propres de gestion des ressources humaines (commerce alimentaire de proximité, coiffure...). La promotion de la VAE par la branche professionnelle auprès des employeurs y apparaît comme un moyen d'œuvrer pour l'avenir du secteur et de ses entreprises. Elle peut ainsi participer directement de la régulation du secteur lorsque celui-ci est constitué comme marché professionnel, comme dans le cas de la coiffure où la possibilité de

reprise des salons est tributaire de l'accès à la certification (obtention du brevet professionnel). La VAE peut également contribuer à la professionnalisation de secteurs associatifs caractérisés par l'importance du bénévolat (Jeunesse et Sport), en permettant de prendre en compte une plus grande diversité de parcours professionnels. Enfin, elle peut contribuer à une forme de soutien à la fonction « ressources humaines », ajusté à chaque entreprise, comme dans le commerce alimentaire de proximité : identification des besoins en formation, construction d'évolutions de carrière adaptées à la taille et aux spécificités de l'entreprise...

Susciter des mobilités interbranches, aider à la reconversion

La troisième configuration est propre à des secteurs ou à des entreprises en crise, pour lesquels la VAE s'intègre plutôt à une politique préventive de gestion de l'emploi, dans un horizon menacé par des restructurations. Ainsi, dans le secteur textile, la VAE s'articule avec le

dispositif interbranches des parcours modulaires qualifiants, mis en place dans le cadre d'un partenariat avec l'Éducation nationale et l'organisme paritaire collecteur agréé (1) (OPCA) de la filière textile (Forthac). La certification par la VAE peut alors être mobilisée comme un moyen d'accroître les possibilités de reconversion des salariés, dans un espace de mobilité interbranches et de les équiper face aux difficultés qui les attendent.

Sécuriser des parcours professionnels

Dans la quatrième configuration, la VAE apparaît comme le choix le plus adapté à un objectif de validation de parcours professionnels. Elle suscite l'intérêt d'entreprises ou d'organismes qui interviennent de longue date dans la gestion des trajectoires d'emploi : fidélisation et accompagnement du parcours professionnel des intérimaires, formalisation des parcours pour des travailleurs handicapés et des

personnes en insertion, construction de perspectives d'ouverture vers le marché externe pour des compagnons évoluant au sein d'un marché professionnel étroit.

La VAE permet également de répondre à des préoccupations

(1) - Les OPCA sont des institutions paritaires agréées par l'État pour recevoir les fonds versés par les entreprises au titre de leur obligation de financement de la formation professionnelle, et éventuellement être leur intermédiaire pour des actions de formation.

Encadré 2 :

MÉTHODOLOGIE

L'étude réalisée en 2007 par le Centre d'études de l'emploi (CEE), le Centre d'études et de recherches sur les qualifications (Céreq) et l'Institut de recherches économiques et sociales (Ires) pour le compte de la Dares visait à analyser la façon dont la VAE vient s'inscrire dans des dispositifs collectifs mis en œuvre par des entreprises, des branches professionnelles, des groupements d'associations ou regroupements d'employeurs. Compte tenu du développement encore timide de ce type d'opérations collectives, la constitution de l'échantillon s'est effectuée de façon pragmatique : différents types d'employeurs (entreprises, filiales de grands groupes, associations), de taille de structures (grandes entreprises, PME) et de secteurs d'activité ont été interrogés. Un organisme certificateur et deux branches professionnelles ont également été analysés. Il s'agissait de prendre en compte les différentes logiques d'usage de la VAE par les employeurs mais aussi les différents niveaux où la VAE vient s'inscrire dans une stratégie à moyen ou long terme. Quinze monographies ont été réalisées. Une quinzaine d'entretiens semi-directifs a été menée avec les acteurs directement impliqués dans chacune des opérations retenues (salariés, responsable des ressources humaines, organisme paritaire collecteur agréé (OPCA), ministères certificateurs, responsable de l'accompagnement externe, représentant syndical et patronal, membre d'une Direction départementale de l'emploi et de la formation professionnelle...).

Composition de l'échantillon

Champ d'observation d'une opération collective de VAE	Secteur d'activité	Certifications visées
Société Auchan	Grande distribution	CAP, Bac Pro, BTS (diplôme de l'Éducation nationale)
Société Trans-Sport	Logistique	CAP, Bac Pro
Société Flunch	Restauration	CQP (certificats de qualification professionnelle)
Société des Transports départementaux du Gard (Groupe Veolia Environnement)	Transport interurbain	CAP d'agent d'accueil et de conduite de transport de voyageurs
Société Fralib	Agro alimentaire	BPA, Bac Pro, BTS
Association de l'Olivier, (ADMR)	Aide à domicile	DEAVS - diplôme d'état d'auxiliaire de vie sociale - (ministère en charge des affaires sociales)
Associations des médiatrices culturelles et sociales.	Travail social	Titre de médiateur social - (ministère en charge de l'emploi)
Manpower	Intérim	Titre de cariste d'entrepôt (titre du ministère en charge de l'emploi)
Société Kolin-Fils	Textile	CAP
Société Moulinages de la Galaure	Textile	CAP, Bac Pro, BTS
Artisans adhérents de l'association Compagnons du Devoir	Métiers de l'artisanat	Divers
Association d'insertion et d'aide aux travailleurs handicapés	Espaces verts, nettoyage, conditionnement, agriculture	CAPA, titres du ministère en charge de l'emploi, CAP
Association des Fédérations en fruits et légumes, épicerie, crèmerie	Commerce alimentaire de proximité	CQP
Fédération nationale de la coiffure, fédérations régionales	Coiffure	BP
Ministère en charge de la Jeunesse et des Sports	Sport, éducation populaire	Brevets d'État

plus territorialisées, de la part d'entreprises et d'organismes qui peuvent rechercher, avec d'autres acteurs institutionnels locaux (Conseil régional, Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, OPCA régionaux...), à promouvoir des espaces de stabilité de l'emploi à l'échelle d'un territoire.

Le choix du diplôme présenté : une étape importante

Lors de la mise en œuvre d'une démarche de VAE, le choix du certificateur puis du diplôme est une étape délicate et incontournable pour les employeurs [3]. Dans la plupart des cas, ces derniers ignorent l'existence du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), qui a vocation à informer sur les diplômes, titres et certificats bénéficiant d'une reconnaissance de l'état, et sont loin de posséder une connaissance exhaustive du paysage des certifications. Le choix des titres proposés à la validation s'effectue donc fréquemment dans un éventail restreint qui vise à satisfaire les stratégies dans lesquelles s'inscrit la VAE tout en mobilisant les réseaux relationnels spécifiques à chaque entreprise. Le choix du titre peut ainsi résulter de partenariats solidement établis entre l'entreprise et un certificateur : c'est le cas des groupes Véolia Environnement et Auchan qui ont développé un partenariat avec l'Éducation nationale pour favoriser l'obtention de CAP et mettre en correspondance des métiers et des diplômes. Dans d'autres cas, le choix du diplôme a été suggéré par des organismes de formation dépendant de ministères certificateurs qui ont déjà travaillé avec l'entreprise et connaissent bien la nature du travail effectué ainsi que le profil des salariés concernés (partenariat de Fralib avec le Centre de formation professionnelle du ministère de l'Agriculture (CFPPA) pour des diplômes de ce ministère). Souvent la branche professionnelle et les OPCA

ont joué un rôle moteur dans le choix des certifications des entreprises, surtout lorsque ces branches ont développé une politique volontariste de certification (restauration, commerces alimentaires de proximité).

Les certificats de qualification professionnelle (CQP), élaborés par les partenaires sociaux avec des référentiels spécialisés, servent plutôt une stratégie de valorisation interne à l'entreprise ou à la branche. Les diplômes de l'Éducation nationale, plus généraux et transverses, sont plus adaptés à une mobilité intersectorielle ou, s'ils conditionnent l'exercice d'une profession, à la régulation d'un marché professionnel (dans la coiffure par exemple) ; le diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS) sert plutôt une politique de ressources humaines, en déclenchant une reconnaissance salariale. D'autres facteurs peuvent induire le choix du certificateur et des diplômes : les modalités d'organisation des épreuves jugées plus adaptées aux candidats concernés (mises en situation comme dans le cas des titres professionnels du ministère de l'Emploi ou les CQP de branche), la valeur attribuée au diplôme (généralement plus importante sur le plan symbolique pour les diplômes de l'Éducation nationale ou pour les diplômes conditionnant l'accès à une profession), ou encore des considérations de coût.

Le choix limité de diplômes proposé par l'employeur à ses salariés conduit par nature à sélectionner certains profils de salariés. Ces derniers peuvent par ailleurs se trouver plus ou moins satisfaits des certifications proposées, selon qu'ils envisagent de poursuivre leur activité dans le même secteur ou de s'engager dans un autre projet professionnel. Si l'intérêt de la démarche collective est bien établi dans le premier cas, les salariés souhaitant se réorienter peuvent considérer que le choix du diplôme ne répond qu'imparfaitement à leurs besoins.

Dans le cas de démarche collective, des moyens spécifiques d'aide aux salariés s'organisent au sein des entreprises dans l'objectif de soutenir leurs démarches et d'augmenter leurs chances de réussite. L'aide consiste notamment à éclairer les candidats sur les attentes des jurys, à les aider à porter un regard réflexif sur leur expérience professionnelle et extra-professionnelle, à présenter les principales activités qui relèvent de leur expérience en rapport avec le référentiel de certification dans le « dossier de validation ». Cet accompagnement est réalisé en général par les organismes certificateurs (Greta pour l'Éducation nationale, AFPA pour le ministère en charge de l'emploi) ou des organismes de formation positionnés sur le marché de l'accompagnement à la VAE. Tous les salariés inscrits dans les dispositifs collectifs d'entreprise étudiés ont eu accès à un accompagnement externe financé par l'entreprise.

Au sein d'une même entreprise, le soutien et l'accompagnement proposé au salarié peut varier selon que les salariés sont engagés dans un dispositif collectif ou inscrits dans des démarches individuelles. Cette différence de traitement peut être source d'incompréhension.

De l'expérience aux référentiels... le plus ou moins grand écart

Une fois les diplômes choisis et les salariés sélectionnés, le travail de confrontation entre l'expérience des candidats à la VAE et les exigences du référentiel de certification, peut commencer. Cette confrontation ne peut se réduire à une mise en correspondance simple entre une expérience et un diplôme, tout particulièrement lorsqu'il s'agit de référentiels de diplômes largement utilisés en formation initiale. En prenant en charge l'amont de la démarche de VAE (choix de la certification,

contacts avec les certificateurs, gestion de la recevabilité...), les dispositifs collectifs simplifient et raccourcissent la phase « préparatoire » pour les candidats. En revanche, ils réduisent rarement le délai nécessaire à la production du dossier, qui suppose pour le candidat un important travail d'exploration et d'analyse de son activité pour rechercher les traces des compétences et connaissances exigées par le règlement du diplôme.

Cette difficulté de rapprochement entre expérience et référentiel de diplôme est moindre pour les titres du ministère de l'Emploi et les CQP, dont les référentiels sont pensés en fonction de situations d'emploi spécifiques et pour lesquels l'évaluation se fait principalement en « situation de travail » : la confrontation avec l'expérience singulière peut être plus immédiate, concentrée sur un temps beaucoup plus court et mobiliser plus largement les ressources internes à l'entreprise.

Des écarts plus ou moins importants entre les connaissances construites au cours de l'expérience et celles attendues d'un diplômé peuvent également apparaître : l'organisation du travail n'a pas toujours donné l'occasion au candidat d'aborder tel ou tel domaine d'activité figurant au référentiel de certification. Ainsi, la gestion-comptabilité fait partie intégrante du brevet professionnel de coiffure. Or beaucoup de salariés travaillant en salon n'ont pas l'opportunité de la pratiquer et se trouvent alors singulièrement démunis pour faire la preuve de leurs acquis dans ce domaine. Dans d'autres cas (restauration, logistique), certains écarts sont directement imputables à une organisation du travail faiblement qualifiante que la VAE vient révéler : ainsi en cas de forte spécialisation des postes, les salariés peuvent ne jamais rencontrer certaines situations de travail, dont l'expérience est pourtant jugée nécessaire pour obtenir la certification.

Faciliter le rapprochement entre compétences des salariés et référentiel de certification

Pour pallier ces insuffisances et garantir l'obtention du titre ou diplôme visé au premier passage en jury, les entreprises ont souvent cherché à encadrer la phase d'accompagnement par un recours plus ou moins formalisé à des outils, tels que l'évaluation des compétences en situation de travail, ou des formations.

Les réponses apportées par les entreprises ont consisté, dans la plupart des cas, à adjoindre des modules de formation, concomitamment à l'accompagnement lorsque le besoin de formation émergeait (restauration, logistique). Parfois ces formations sont même proposées en amont du processus de VAE, dès la phase de positionnement des salariés sur les certifications visées (aide à domicile). Dans certains dispositifs collectifs de VAE, ces formations sont conçues comme des ateliers de travail sur la pratique professionnelle (secteur social ou médico-social) permettant aux salariés d'accéder à un degré de généralité plus élevé et de se construire une identité professionnelle. Dans le cas des médiatrices sociales et culturelles en Seine-Saint-Denis, des formatrices de l'IRTS-Paris ont mis au point une formation ancrée dans les situations de travail, dans une perspective de professionnalisation des femmes-relais. Ce dispositif, sorte de troisième voie entre la formation et l'accompagnement, prépare les médiatrices à l'obtention du titre de technicien médiation service.

Les monographies montrent l'importance accordée par beaucoup d'entreprises à la formation comme complément à l'expérience, dans une logique d'adaptation à l'offre de certification existante. Bien que la VAE se présente a priori comme une alternative à la formation continue pour l'accès des salariés à la certification, les opérations col-

lectives de certification donnent lieu à la mise en place de dispositifs hybrides qui associent accompagnement des salariés et modules de formation complémentaire. Initialement pensée comme une réponse possible en cas de validation partielle, la formation tend à remonter en amont du processus de VAE. Si ces pratiques dérogent quelque peu aux intentions du législateur, force est de constater que l'organisation de parcours associant étroitement accompagnement et formation s'impose, dans bien des cas, comme une condition de réussite.

Une autre façon plus radicale de faciliter la confrontation entre expérience et certification consiste pour les employeurs à faire évoluer l'offre de certification afin de rapprocher les référentiels des types d'expérience acquise dans des situations de travail très « contextualisées ». La création de nombreux CQP depuis la fin des années quatre-vingt-dix peut être lue, en partie, comme la réponse des branches à ce besoin (branche du commerce de proximité, restauration collective). La volonté conjointe de l'Éducation nationale et de certains groupes d'expérimenter la validation des acquis professionnels (VAP), dispositif qui a précédé la VAE, n'est pas étrangère non plus à la création de certains CAP dans la décennie quatre-vingt-dix, sous l'impulsion de groupes leaders dans leur branche (Véolia Environnement par exemple avec le CAP d'agent d'accueil et de conduite routière et le CAP d'agent de gestion des déchets et propreté urbaine). Il en est de même au ministère en charge de l'emploi (titre professionnel pour les adultes-relais).

Une démarche dont la concrétisation suppose un investissement individuel important

Les dispositifs collectifs jouent clairement un rôle facilitateur dans l'engagement des salariés

et dans leur réussite. En effet, les entreprises qui y ont recours assument une partie des difficultés largement constatées au cours des diverses étapes du processus de validation des acquis de l'expérience : information sur les certifications, choix du diplôme, construction de partenariats avec les certificateurs, financement de l'accompagnement, en amont ; actions à conduire pour obtenir une certification totale en cas de validation partielle en aval. Les employeurs assurent également une meilleure prise en charge financière des démarches de VAE.

Le soutien organisationnel proposé par les entreprises aux salariés (réunions d'échanges de pratiques, « accompagnement » individuel ou collectif, dispositifs de formation modulaire intégrés en amont de la démarche de VAE, nomination de tuteurs chargés de soutenir l'engagement dans la démarche, prise en charge de la phase en amont de la recevabilité) ne se substitue toutefois pas au travail individuel particulier requis par la VAE qui est celui de confronter son expérience singulière à un référentiel d'activité, aussi « proche » soit-il de

la situation vécue. Ce travail est très prenant mais éminemment formateur car il suppose pour le salarié de mener une réflexion sur son activité et son expérience. C'est au cours de la rédaction du dossier de validation qu'émerge pour les salariés la re-connaissance par eux-mêmes de leurs compétences professionnelles et de leur métier.

Solveig GRIMAUTL (IRES),
Nathalie QUINTERO (Céreq),
Carole TUCHSZIRER (CEE).

Pour en savoir plus

[1] DGEFP, Dares, Céreq : *Rapport au Parlement : La validation des acquis de l'expérience*, décembre 2007.

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

[3] Bureau M.-C., Combes M.-C., Grimault S. (2007), « Usages collectifs et exercice d'un droit individuel à la VAE », *Revue de l'Ires*, n°55.

[4] CEE, Céreq, IRES (2007), *Les politiques des entreprises en matière de certification et l'utilisation de la validation des acquis de l'expérience*, Rapport pour la Dares, juillet.

[5] Duclos L., Kerbouc'h J.-Y. (2006), *Organisation du marché du travail et flexicurité à la française*, Rapport pour le Conseil d'orientation pour l'emploi, novembre.

[6] Kogut-Kubiak F., Personnaz E., Quintero N., Sechaud F. (2006), « Logiques d'accès à la VAE et parcours de validation », Céreq, *Relief* n° 12, janvier.

[7] MCVA-Cnam (2006), *La VAE dans les entreprises: un atout collectif*, Ministère de l'Emploi, DGEFP.

PREMIÈRES INFORMATIONS et PREMIÈRES SYNTHÈSES sont éditées par le Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et le Ministère du travail, des relations sociales, de la famille et de la solidarité
Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES), 39-43, quai André Citroën, 75902 Paris Cedex 15.
www.travail.gouv.fr (Rubrique Études, Recherche, Statistique de la DARES)
Directeur de la publication : Antoine Magnier.

Téléphone Publications : 01.44.38.22.60 ou 61 / Documentation : 01.44.38.23.12 ou 14 / Télécopie : 01.44.38.24.43

Réponse à la demande : 01.44.38.23.89 / e-mail : dares.communication@dares.travail.gouv.fr

Rédactrice en chef : Alice Guerber-Cahuzac. Secrétariat de rédaction : Evelyn Ferreira et Francine Tabaton. Maquettistes : Daniel Lepasant, Guy Barbut, Thierry Duret.

Conception graphique : Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et Ministère du travail, des relations sociales, de la famille et de la solidarité. Reprographie : DAGEMO.

Abonnements : dares.communication@dares.travail.gouv.fr

Publicité : Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et Ministère du travail, des relations sociales, de la famille et de la solidarité.

Dépôt légal : à parution. Numéro de commission paritaire : 3124 AD. ISSN 1253 - 1545.