

# Référentiel d'activité du conseiller VAE EN BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

2021



## Introduction

---

La fusion des régions Bourgogne et Franche-Comté a conduit à la modification et transformation de nombreux dispositifs ou réseaux.

Il en fut ainsi pour les réseaux de Points relais conseil VAE, qui existaient préalablement dans chacune des régions.

Force fut de constater, lors des premières rencontres, que l'histoire de ces deux réseaux était différente depuis leur mise en place en 2002. En effet, même si le cadre était commun, parce que relevant de la loi, des différences notables étaient observables. Par exemple, une région pratiquait des informations collectives et de l'accompagnement pour un certificateur, alors que l'autre pratiquait exclusivement les entretiens individuels et ne faisait pas d'accompagnement.

Il est dès lors apparu comme une évidence qu'il fallait mettre en place une professionnalisation permettant la discussion sur les pratiques de chacun afin de tendre vers un service harmonisé. Ce document s'est donc construit en deux temps : d'abord l'élaboration du référentiel d'activités puis la "mise en mots" de situations professionnelles signifiantes pour chaque conseiller VAE. En tout, c'est une douzaine de temps de professionnalisation, sur la base du volontariat, qui a été réalisée.

L'élaboration d'un référentiel avait pour but d'accorder les conseillers sur les fondamentaux du conseil VAE et de tendre vers un consensus sur le métier de PRC. Ce référentiel ne se veut évidemment pas une recette à suivre, mais davantage *un contour* dans lequel les conseillers *peuvent se muer*.

À la suite de ce référentiel, l'atelier "mise en mots" a permis l'explicitation, pour chacun, de sa pratique. En effet, le travail d'écriture oblige à la réflexivité mais également à préciser le sens de son action et les moyens utilisés pour parvenir aux buts assignés.

Ainsi, la mise en visibilité, par l'analyse des situations de travail, des outils utilisés par certains, a permis leur appropriation par d'autres ou, tout du moins, la compréhension qu'une manière de faire différente était possible.

Rien n'est simple dans ces formes de professionnalisation où analyse de pratiques et écritures questionnent parfois jusqu'à la propre construction de l'identité professionnelle. Donner à connaître sa façon de travailler, donner ses textes en cours d'écriture demandent un investissement et un engagement personnel au-delà de son temps professionnel.

La finalité de produire des outils (référentiel et textes) pour un collectif a permis de dépasser le cadre de travail de chacun et de se soucier des nouveaux conseillers qui pourraient avoir besoin de repères en vue de guider leur premier pas. Pour les professionnels plus expérimentés, ces formalisations soulèveront, sans doute, quelques questionnements sur l'habitus de travail d'un PRC.

Enfin, le collectif formule le souhait que l'ensemble de ces travaux laissant à voir la pratique d'un réseau, puisse être transposable, adaptable, pour l'ensemble des réseaux PRC ou assimilé français.

---

Ce référentiel a été réalisé par des conseillers relevant des Points relais conseils (PRC) VAE de Bourgogne-Franche-Comté. Le but est de pouvoir donner un cadre plus précis à l'exercice de l'activité des conseillers. En effet, même si les structures PRC VAE ont un fonctionnement qui leur est propre et que chacun des conseillers a un style professionnel qui lui confère une manière de faire particulière, le conseiller PRC mène 6 champs d'activités :

- assurer une veille documentaire,
- accueillir, informer et conseiller collectivement ou individuellement des publics,
- conduire un entretien individuel,
- assurer un suivi administratif,
- assurer un suivi individuel,
- promouvoir et communiquer sur le dispositif VAE.

Avant de détailler chacune de ces activités, une présentation de la mission, des structures PRC et des profils des conseillers permet de comprendre le contexte et l'environnement de travail de cette mission VAE.

---

# SOMMAIRE

## RÉFÉRENTIEL

- 5** Mission du Prc VAE
- 6** Présentation des structures identifiées comme Prc
- 7** Qui sont les conseillers Prc ?
- 8** Description synthétique des 6 activités du conseiller
- 11** Savoir, savoir-faire et comportements professionnels du conseiller Prc
- 14** Boîte à outils et ressources au service du conseiller Prc
- 16** Ce que le conseiller en Prc n'est pas

## MISE EN MOTS

- 18** Préambule
- 19** Activité et Méthode de travail d'un conseiller Prc
- 27** Conduire un entretien individuel
- 34** Info collective
- 38** Organisation et animation d'une information collective
- 47** Dimension d'accompagnement dans mon travail de conseiller Prc VAE
- 58** Accompagner les personnes à cheminer tout au long de leur réflexion

## MISSION DU PRC VAE

La mission est d'informer et de conseiller tous publics en demande de compréhension et de pertinence du dispositif VAE au regard de leur situation professionnelle, sociale et personnelle. Cette mission de service public est portée par le Conseil régional de Bourgogne-Franche-Comté en garantissant la confidentialité et la gratuité pour le public.

Pour assurer cette mission, les conseillers doivent répondre à l'ensemble de ces objectifs :

- ▶ accueillir avec bienveillance et neutralité tous publics individuellement ou collectivement,
- ▶ conduire un entretien conseil adapté à la personne reçue,
- ▶ assurer le suivi en présentiel ou à distance sur l'ensemble des questionnements et des difficultés du candidat,
- ▶ rendre le service d'information conseil VAE en apportant des informations actualisées sur l'état du dispositif avec l'exigence de vulgarisation auprès des publics,
- ▶ rendre compte de l'activité PRC VAE territoriale quantitative et qualitative.



## PRÉSENTATION DES STRUCTURES IDENTIFIÉES COMME POINTS RELAIS CONSEIL - PRC

Ces structures financées par le Conseil régional répondent à des critères précis pour être en capacité de réaliser leur mission dans des conditions optimales et répondre aux attendus de la diversité des publics.

Les PRC sont portés par des structures d'accueil dont l'activité gravite autour du champ de l'orientation pour adultes et de la formation professionnelle. Selon la réalité du bassin d'emploi, il s'agit de CIBC, de MIFE, de Maisons de l'emploi, d'organismes de formation (Greta), de missions locales... L'objectif du Conseil régional est de constituer un réseau permettant d'assurer un maillage territorial de proximité.

Bien que diversifiées dans leur statut et leur approche, toutes ces structures ont une activité qui s'articule autour du conseil avec une expertise qui porte sur le champ de l'orientation professionnelle et de la formation.



## QUI SONT LES CONSEILLERS PRC ?

Les profils des conseillers en Points relais conseil VAE sont hétérogènes, ils sont variés, en termes de qualifications et/ou d'expériences. En effet, au sein des PRC, nous croisons des personnes ayant été secrétaire commerciale, autodidacte, conseiller en insertion, psychologue du travail, chef d'entreprise, consultant en reclassement ou encore des personnes issues du secteur de l'industrie. Il n'y a donc pas de profil type ni de conditions de diplôme. Cependant, les conseillers PRC acquièrent une expertise par processus de professionnalisation, de formations en interne et par la pratique de l'activité. Ils maîtrisent l'ensemble des compétences, techniques et outils mentionnés dans ce référentiel.

Cette multiplicité de profils des conseillers en PRC dépend de la politique de recrutement des structures pour lesquelles ils travaillent ainsi que des missions qui leur sont confiées, outre leur rôle de conseiller PRC VAE. Bien que certains des conseillers soient sur d'autres missions, celle du PRC VAE est bien identifiée dans chaque structure.

En conclusion, même si les parcours et les expériences professionnelles varient, cette diversité de profils, ainsi que les échanges et le partage d'expériences entre conseillers PRC nourrissent le conseil et l'expertise en VAE.



# DESCRIPTION SYNTHÉTIQUE DES 6 ACTIVITÉS DU CONSEILLER

## Assurer une veille documentaire

C'est une condition indispensable à la qualité et à l'actualisation permanente de la prestation du conseil en VAE.

Les diplômes, les financements, les procédures, les organismes accompagnateurs, le cadre réglementaire sont en constante évolution.

Par ailleurs, le PRC est confronté à un public extrêmement varié avec des statuts très différents (demandeurs d'emplois, salariés, travailleurs indépendants...).

Pour délivrer une prestation, la veille documentaire est une condition inhérente au conseil en VAE et une activité à part entière. Elle est fondée sur la curiosité intellectuelle du conseiller et suppose des tâches allant de la veille législative (Légifrance) au travail de mutualisation des ressources en réseau avec les autres conseillers, les partenaires, les valideurs, les financeurs, les actions de professionnalisation proposées.

Elle implique également une activité de classement, d'archivage et de mise à jour des procédures des différents valideurs.



## Accueillir, informer et conseiller individuellement ou collectivement

Cette étape consiste à vérifier le motif précis de la demande, valider l'intérêt pour la VAE ou éventuellement réorienter sur un autre dispositif, et (il n'y a pas d'ordre, encore moins en collectif) présenter le dispositif VAE de manière générale mais explicite. Le but est de susciter l'envie d'explorer la faisabilité et d'approfondir l'opportunité de s'engager dans la démarche. Il va s'agir de décrypter, d'analyser et de reformuler la demande de la personne (bénéficiaire). Le conseiller doit avoir la faculté d'adapter son discours, sa posture, sa démarche au contexte et à la singularité de la personne.



# DESCRIPTION SYNTHÉTIQUE DES 6 ACTIVITÉS DU CONSEILLER

## Conduire un entretien individuel

L'objectif de l'entretien individuel est d'instaurer une relation de confiance pour connaître le parcours, le projet et les souhaits de la personne et ainsi pouvoir établir un diagnostic de la demande. Cet entretien se réalise en face à face, dans une logique de service de proximité.

### Cette étape consiste à

- aider la personne à verbaliser ses expériences par des techniques d'entretien pour faire émerger les activités professionnelles et extra-professionnelles du candidat à la VAE,
- affiner sa demande, sa motivation, ses contraintes,
- rechercher et identifier la ou les certifications adaptées aux compétences acquises du candidat, à son projet et à ses contraintes.

### Le but est de

- guider, conseiller dans le choix du (des) diplômes/titres qualifiants (aide à la décision),
- mesurer l'écart, et le cas échéant de conseiller sur d'autres perspectives (autre niveau de diplôme, autre certification...) ou de passer le relais sur d'autres prestations (attention cela sous-entend l'auto prescription),
- informer, expliquer les procédures et les modalités des dispositifs ainsi que les modalités de mise en œuvre en fonction du diplôme choisi,
- expliquer les prises en charge financière en fonction du statut de la personne,
- proposer un temps de réflexion, un autre rendez-vous, pour au travers de la reformulation pouvoir vérifier l'appropriation et ainsi aller vers une conclusion orale ou sur un document écrit (fiche de procédure).



# DESCRIPTION SYNTHÉTIQUE DES 6 ACTIVITÉS DU CONSEILLER

## Assurer le suivi administratif

Cette activité regroupe le traitement des obligations administratives et réglementaires. Il s'agit, entre autres, d'assurer la gestion informatisée et le suivi des dossiers individuels pour répondre aux exigences statistiques du financeur (cf. logiciel de saisie commun). Cela demande de la rigueur dans le traitement des dossiers et une bonne connaissance des outils de suivi. Cette démarche permet de faciliter le suivi de la personne et de rédiger un rapport annuel d'analyse de l'activité du PRC VAE.



## Assurer le suivi des personnes

L'activité consiste à rester disponible selon les besoins de la personne et à répondre à toutes ses attentes et questions, en lui proposant différentes modalités de suivi - présentiel ou à distance (mail, téléphone, entretien en face à face...) tout au long de la démarche.

Cela permet de répondre au questionnement notamment en matière de procédures et de financements, il peut s'agir également de mener des recherches complémentaires en matière de certification. Il n'y a pas de méthode préétablie car les demandes sont très diverses au regard des parcours et projets des personnes.

Néanmoins, le conseiller doit s'assurer que le bénéficiaire a bien intégré toutes les informations dispensées par lui ou d'autres interlocuteurs. Le conseiller aide à la prise de décision de la personne autour de son projet en contribuant à identifier l'ensemble des enjeux en confirmant le choix de la certification envisagée ou en l'orientant vers une autre solution ou vers un autre interlocuteur. Le conseiller permet à la personne de définir son plan d'action. Il peut également l'accompagner pour remplir son livret de recevabilité, et ses demandes de prises en charge.

## Communiquer pour promouvoir et vulgariser le dispositif

Il s'agit de concevoir, rédiger et diffuser des documents d'informations auprès des partenaires identifiés, du grand public et/ou d'un public cible. C'est une activité qui demande de maîtriser des outils numériques et des techniques de communication variés (brochures, affiches, insertion sur site internet). Un plan de communication permet d'anticiper les événements et périodes clés pour une promotion efficace sur le dispositif VAE et peut utiliser tous les canaux de communication existants (radio, presse, télévision régionale, spots publicitaires diffusés en salles de cinéma, panneaux publicitaires animés, tableaux municipaux numériques...).



# SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS DU CONSEILLER PRC

## Savoirs

- Connaissance des droits à la formation professionnelle (droit du travail)
- Connaissance de la législation de la formation continue
- Connaissance du marché de l'emploi
- Connaissances des métiers
- Connaissance des textes réglementaires actualisés sur la VAE
- Connaissance du cadre national des certifications
- Connaissances des différents acteurs du dispositif : valideurs, accompagnateurs, financeurs...
- Connaissance des dispositifs, de leur procédure et des financements en fonction des statuts des publics (demandeurs d'emploi, salariés, personne en situation de handicap, etc.)
- Connaissance des sites de références pour une recherche sur les certifications : RNCP Emfor...
- Connaissance des techniques de recherche d'emploi

## Savoir-faire

- Savoir conseiller avec objectivité et neutralité
- Savoir analyser la demande
- Intervenir auprès de toutes catégories de public
- Animer une information collective
- Utiliser différentes techniques de conduite d'entretien
- Savoir mobiliser : l'écoute active, la reformulation et l'explicitation
- Pratiquer l'analyse du travail en fonction des contextes et des évolutions des emplois.
- Savoir analyser les activités professionnelles
- Savoir mener une recherche documentaire et identifier les certifications les plus pertinentes pour la personne.
- Rechercher et traiter de l'information.
- Promouvoir et intégrer le dispositif dans l'évolution professionnelle de la personne
- Mettre en œuvre les techniques et méthodes d'élaboration de projet professionnel
- Manier avec aisance l'outil informatique (Word, messagerie, recherche internet...) et les logiciels spécifiques
- Savoir prendre des notes, avoir une bonne capacité de synthèse et être en mesure de rédiger des documents conformes aux attendus de la mission
- Savoir utiliser l'outil informatique en même temps que la conduite d'entretien = l'art de l'écriture à 4 mains, tracer l'essentiel
- Développer un réseau de personnes ressources (formation continue, journées de professionnalisation, lectures, colloque...)



# SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS DU CONSEILLER PRC

## COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS DES MÉTIERS DE CONSEIL

- ▶ Respecter l'éthique (non-jugement, neutralité, non-injonction, indépendance, bienveillance)
- ▶ Instaurer un climat de confiance
- ▶ Faire preuve d'écoute, de bienveillance, de pédagogie et de curiosité intellectuelle
- ▶ Avoir une capacité d'adaptation et d'analyse des situations
- ▶ Être capable de rendre acteur la personne et favoriser son autonomie
- ▶ Adopter un comportement stimulant, encourageant, valorisant et rassurant
- ▶ Conseiller et responsabiliser la personne dans son cheminement et dans sa prise de décision
- ▶ Garantir sa disponibilité et sa réactivité pour assurer sa mission au service d'un public aux situations variées et potentiellement complexes



# SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS DU CONSEILLER PRC

## COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS SPÉCIFIQUES AU CONSEIL EN PRC VAE

- ▶ Respecter la déontologie du travail du conseiller (charte et ou convention avec la Région Bourgogne-Franche-Comté)
- ▶ Garantir la neutralité du conseil dans le choix de la certification
- ▶ Rendre acteur la personne et favoriser son autonomie en lui donnant l'ensemble des éléments de la procédure afin lui permettre de se projeter dans sa démarche VAE
- ▶ Intégrer la VAE dans une logique de stratégie de parcours
- ▶ Prendre en compte la personne dans sa globalité sans perdre de vue les objectifs de la mission du PRC
- ▶ Être en capacité d'actualiser, d'assimiler et d'utiliser un nombre incalculable d'informations dans un contexte mouvant (multiplicité des financements...)



# BOÎTE À OUTILS ET RESSOURCES

Cette liste de ressources n'est pas exhaustive mais illustre les sources utilisées le plus fréquemment par les conseillers, libre à vous de l'enrichir au fil de vos pratiques.

## Ressources généralistes

- Sur les métiers et secteurs d'activité
  - [Orientation pour tous](#)
  - [Cléor](#)
  - [Site de la MIP de Louhans](#)
  - [Pôle emploi](#)
  - [IJ BOX](#) (sur abonnement)
  - [Cidj](#)
  - [APEC](#)
  - [Le répertoire des métiers de la fonction publique territoriale](#)
  - [Le répertoire des métiers de la fonction publique hospitalière](#)
  - [Le répertoire Interministériel des métiers de l'État](#)
  - [ONISEP](#)
  - [APECITA](#)
- Sur l'offre de formation
  - [Emfor](#)
  - [Réseau des Carif-Oref \(Rco\)](#)
- Sur la législation et le droit de la formation
  - [Mon compte formation](#)
  - [Site du Ministère du travail - La formation professionnelle : principes généraux](#)
  - [Centre info](#)
  - [Transitions pro FAQ](#)
  - [France compétence](#)
  - [LégiFrance](#)
  - [MIP de Louhans](#)
  - [FAQ Portail Orientation, Formation, Emploi en BFC](#)
- Revues spécialisées et autres ressources
  - Liaisons sociales
  - ASH (Actualités Sociales Hebdomadaires)
  - La gazette Santé – Social
  - Inffo formation
  - Entreprises et carrières
  - L'enquête BMO (Besoin en main d'œuvre) réalisée par Pôle emploi



# BOÎTE À OUTILS ET RESSOURCES

Cette liste de ressources n'est pas exhaustive mais illustre les sources utilisées le plus fréquemment par les conseillers, libre à vous de l'enrichir au fil de vos pratiques.

## Ressources liées à la VAE

- Sites utiles
  - Certifications et référentiels :
    - [Diplôme éducation nationale - ONISEP](#)
    - [Diplômes Éducation nationale - Eduscol](#)
    - [Diplômes ministère du travail - banque.di.afpa](#)
    - [Diplômes sanitaire et social – ASP Public](#)
    - [Diplômes ministère de l'agriculture - chlorofil](#)
    - [RNCP et répertoire spécifique – France Compétences](#)
    - [Légifrance \(sur chaque ministère concerné\) pour la veille sur les changements de diplômes](#)
    - [Avril – Site Pôle emploi](#)
- [Portail de la VAE](#)
  - [Espaces ressources](#)
  - [Foire aux Questions](#)
  - [Emfor – Certifications accessibles à la VAE](#)
- Législation sur le financement de la VAE
  - [Portail de la VAE](#)
  - [Transition PRO BFC](#)
  - [MIP de Louhans – Financements de la VAE](#)

## Ce que le conseil en Prc n'est pas

### **Ce n'est pas un service d'accompagnement VAE**

L'accompagnement VAE est une prestation qui se réalise par des structures habilitées à le faire.

### **Ce n'est pas un bilan de compétence**

Un bilan de compétence peut être préconisé mais cela se fera dans un autre cadre que celui du PRC VAE.

### **Ce n'est pas une formation**

Les personnes qui bénéficient de conseils au sein du PRC peuvent être amenées à s'engager dans un parcours de formation auprès d'autres structures.

### **Ce n'est pas du Conseil en évolution professionnelle**

Le conseil en PRC est spécifique et demande une réelle expertise de la complexité du dispositif VAE.

### **Ce n'est pas un service dématérialisé**

Les conseils se réalisent lors d'entretien en face à face de proximité.

### **Ce n'est pas que de l'information générique**

C'est une information réflexive promulguée en fonction du projet de la personne.

### **Ce n'est pas un organisme certificateur**

Le Conseil est neutre et objectif.

### **Ce n'est pas un centre de décision**

La personne chemine son projet à partir des conseils et informations recueillis lors des entretiens et prend elle-même sa décision en toute connaissance des enjeux d'une démarche ou non de VAE.

### **Le conseil n'est pas forcément donné immédiatement**

Le conseiller a besoin de recueillir des informations complémentaires pour répondre à des situations complexes car le temps de construction de la personne peut être discontinu et relativement long.

ACTIVITÉS ET MÉTHODES DE TRAVAIL  
LE CONSEIL EN VAE



# MISE EN MOTS





L'atelier "mise en mots" s'est déroulé sur l'année 2020, année compliquée pendant laquelle les modalités des rencontres devaient être adaptées. De ce fait, le travail et les interventions en mi-distanciel et en mi-présentiel ont été organisés. Le but de cet atelier était, comme l'indique son intitulé, de mettre en mots différentes caractéristiques du métier, de s'interroger sur sa manière de conduire une des activités de PRC, de revisiter sa pratique grâce à la confrontation avec les autres conseillers du réseau.

Le collectif des professionnels PRC émet le souhait que les différentes expériences mises en débats, avant d'être mises en mots par écrit, ont permis d'enrichir la manière de concevoir et de mettre en œuvre la pratique quotidienne d'un conseiller.





## ACTIVITÉS ET MÉTHODES DE TRAVAIL D'UN CONSEILLER PRC

**Véronique Walter,**  
Directrice CIBC Nord Franche-Comté

Le CIBC 90 a reçu la mission de Point relais conseil en VAE pour le Territoire de Belfort dès 2002, d'abord confiée par l'État via la DRTEFP puis, après un transfert de compétences applicable à compter de 2006, par le Conseil Régional de Franche-Comté et enfin, conséquemment à la réforme territoriale de 2016, par la Région Bourgogne-Franche-Comté.

Tout au long de ces dix-huit années, le CIBC 90 a formé et professionnalisé son équipe, en participant régulièrement aux actions successivement proposées par EFIP puis Efigip Franche-Comté, et actuellement par Emfor Bourgogne-Franche-Comté. Deux conseillères et moi (directrice du CIBC 90, j'assure un nombre significatif d'entretiens-conseil VAE chaque année) avons également participé en 2019 à une session régionale d'analyse de pratique qui a abouti à la construction du référentiel des activités du Conseiller PRC VAE en Bourgogne-Franche-Comté.

Dans le cadre de la poursuite de ce travail, un atelier "Mise en mots" a été proposé en 2020 : toujours en compagnie de mes deux collègues conseillères, je m'y suis inscrite en m'engageant sur un thème distinct de celui de mes collègues. Précisons ici que le conseil n'est pas mon métier de base. Gestionnaire administrative et financière, je connais bien le CIBC 90 pour avoir participé à sa création en 1990 et en avoir suivi tout son historique sans interruption. Des impératifs économiques et une restructuration m'ont amenée, en 2012, à décider de participer à la "production des prestations" (pour que la fonction de direction que j'ai alors prise ne soit pas un poids mort), et à prendre ma part de la réalisation des entretiens-conseil PRC VAE.



Véronique Walter,  
Directrice CIBC Nord Franche-Comté

Ainsi, sans prétendre imposer mes pratiques aux autres PRC, j'ai essayé de m'approprier le référentiel élaboré en 2019, pour le traduire en documents très concrets, utilisables dans notre propre structure, et permettant diverses utilisations à l'intention de destinataires variés :

- compléter la fiche de poste des conseillers présents et à venir du CIBC 90, pour y préciser les tâches relevant de la mission conseiller PRC VAE (destinataires : personnel du CIBC 90),
- prévoir le plan de professionnalisation des conseillères au vu des manques identifiés (en particulier pour de nouveaux(elles) salariés(ées) ; au-delà de celle des individus, assurer le niveau de professionnalisation de l'équipe et harmoniser les pratiques au sein du CIBC 90 (destinataires : personnel du CIBC 90),
- faciliter la prise de fonction et l'intégration d'un(e) nouveau(elle) conseiller(ère), en lui fournissant un cadre très précis des tâches attendues par le financeur du PRC VAE (destinataires : personnel du CIBC 90 et financeur du PRC VAE par le biais du rapport d'activité annuel),
- élaborer un "squelette" de la prestation pour en donner le contenu, le rythme et la durée et lui permettre de conserver un caractère économiquement acceptable pour le CIBC (aspects de rentabilité) ;
- saisir ce squelette sur le logiciel de gestion de la structure, pour définir, alimenter, mettre à jour et exploiter des indicateurs de pilotage, destinés à mesurer l'efficience et l'efficacité de l'activité du PRC,
- élaborer une procédure sous forme d'un organigramme, pour le joindre au manuel Qualité du CIBC 90,
- alimenter la documentation interne du CIBC 90, pour faciliter mon remplacement en cas d'absence voire ma succession en cas de départ.



Véronique Walter,  
Directrice CIBC Nord Franche-Comté

## CONTEXTUALISATION

Les conditions d'organisation et la taille des structures portant un PRC VAE ont un impact direct sur la proportion voire le contenu des missions confiées à un conseiller PRC. Une des particularités du CIBC 90 est sa petite taille (quatre salariées au total) qui exige :

- une multiplicité des tâches de chacune et une réelle polyvalence (pour assurer la continuité de service et pouvoir pallier toute absence),
- une gestion rigoureuse de l'activité de chacune, en recherchant le meilleur équilibre entre les ressources humaines du CIBC 90, les différentes tâches confiées à chaque conseillère et les différents publics à recevoir,
- le dimensionnement des entretiens, à rapprocher du maintien de la rentabilité de l'activité (pour mémoire, le CIBC 90 est une association indépendante, neutre, fonctionnant comme une TPE et assurant sa survie économique uniquement par la juste rétribution des prestations réalisées).

Ce constat explique l'impossibilité pour moi de me cantonner à des tâches de direction ; il est impératif que chaque membre du personnel CIBC 90 participe à la "production des prestations" et je change souvent de posture, en devenant à mon tour conseillère PRC VAE même si ce rôle ne peut jamais être complètement cloisonné de mes autres tâches.

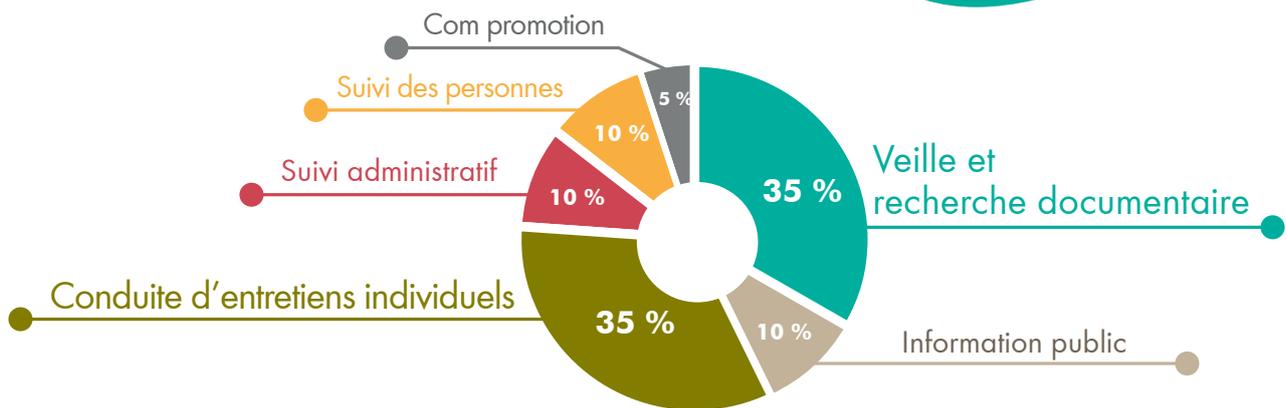
Pour les rapprocher de ma propre activité et de mes pratiques, j'ai donc re-listé les six missions identifiées et répertoriées par le référentiel d'activité élaboré en 2019 :

- Assurer une veille documentaire
- Accueillir et informer individuellement ou collectivement
- Conduire un entretien individuel
- Assurer le suivi administratif
- Assurer le suivi des personnes
- Communiquer pour promouvoir et vulgariser le dispositif.



Véronique Walter,  
Directrice CIBC Nord Franche-Comté

## La répartition basique de ces missions, dans mon activité



Sans remettre les autres en cause ni les négliger, deux missions apparaissent immédiatement comme constituantes essentielles et cohérentes du cœur de mon activité comme Conseillère PRC VAE : Veille et recherche documentaire et Conduite d'entretiens individuels.

### À NOTER

La mission "information du public" peut se trouver réintégrée à un entretien-conseil individuel ; soit que la personne aura besoin d'un rappel du contenu et des limites du dispositif, soit que sa demande et ses objectifs auront changé entre la phase d'information qu'elle aura suivie et l'entretien individuel qu'elle aura demandé.

### Principales ressources nécessaires à la mission de veille et/ou de recherche documentaire

- Connaissance du dispositif et de sa réglementation,
- Connaissance des dispositifs de la formation professionnelle et des évolutions de sa réglementation,
- accès aux textes actualisés,
- maîtrise des techniques et des outils de recherche sur les certifications (connaissance des sites internet fiables : RNCP, Emfor, Interparif Oref, sites d'écoles ou d'université...),
- suivi de formations et/ou d'actions de professionnalisation (induit mon appétence pour la formation),
- mise en place et entretien de relations professionnelles avec les autres interlocuteurs : certificateurs, financeurs, accompagnateurs, autres PRC, chargés de mission et/ou de professionnalisation VAE, etc.,

### Principales ressources nécessaires à la mission de conduite d'entretiens conseil individuels

- Savoir écouter, analyser, expliciter, reformuler, pour conseiller avec objectivité et neutralité,
- guider dans le choix d'une certification (aide à la décision), ou réorienter vers un autre dispositif plus approprié à la situation et aux attentes de la personne,
- s'approprier les procédures et modalités d'inscription dans le dispositif d'un certificateur pour les présenter et les expliquer,
- expliquer les possibilités de prise en charge financière de la démarche, en fonction de la certification et du statut professionnel de la personne,
- restituer oralement et par écrit (exemple : fiche navette sur Esia) les conclusions de l'entretien-conseil à la personne.

# MÉTHODE DE TRAVAIL DU CONSEILLER PRC • CIBC 90

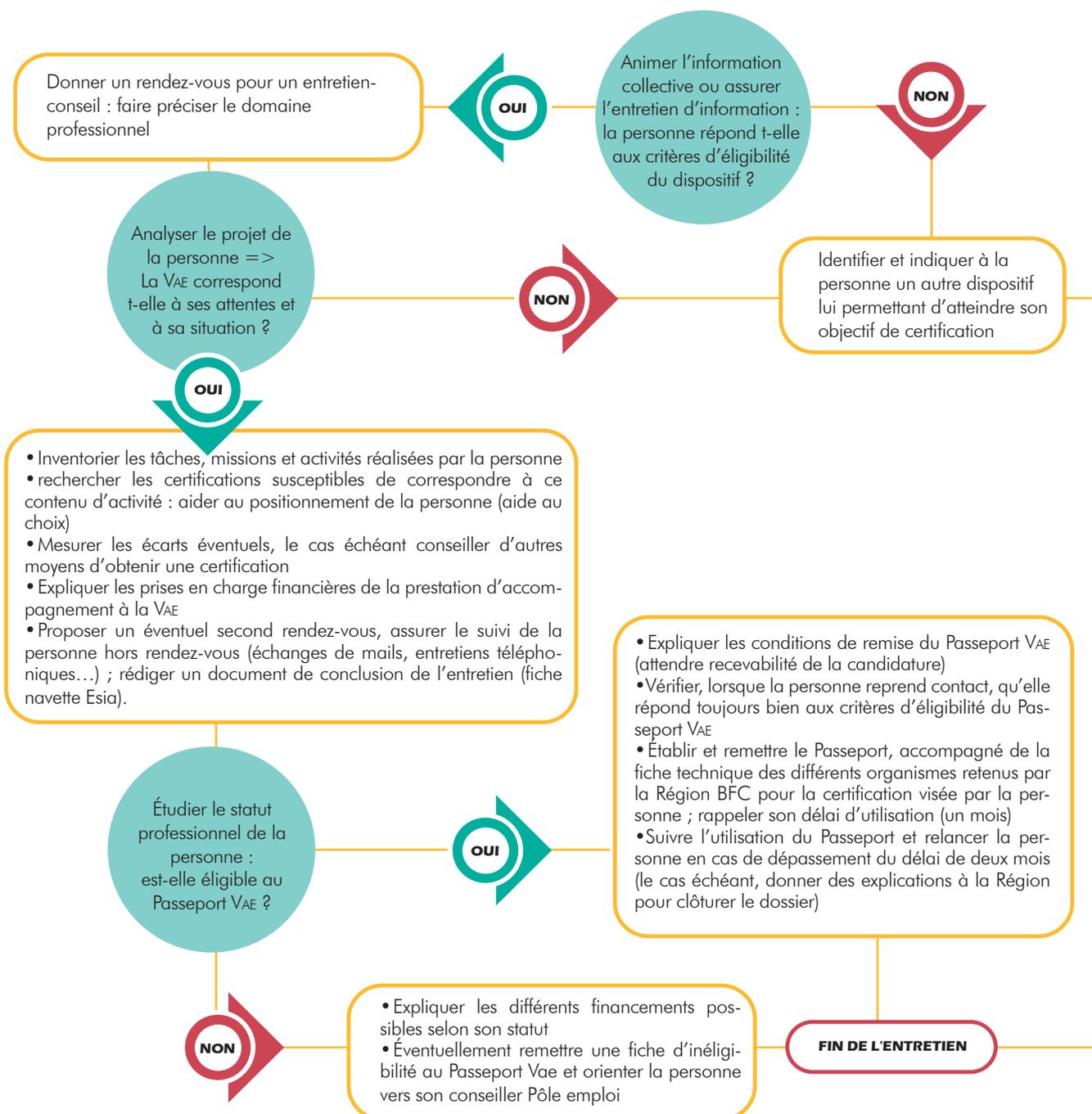
## PROCÉDURE SYNTHÉTISÉE POUR L'ENTRETIEN-CONSEIL PRC VAE



Véronique Walter,  
Directrice CIBC Nord Franche-Comté

### ACCUEIL D'UNE PERSONNE

Donner un rendez-vous pour une réunion d'information collective  
ou pour un entretien individuel d'information  
(prendre ses coordonnées et créer un dossier sur le logiciel de gestion)



# MÉTHODE DE TRAVAIL DU CONSEILLER PRC · CIBC 90

## FICHE DE POSTE CONSEILLÈRE PRC



Véronique Walter,  
Directrice CIBC Nord Franche-Comté



### Assurer une veille documentaire

- Rechercher les informations réglementaires et techniques nécessaires à la réalisation de la mission Point relais conseil VAE
- Participer aux actions de formation et/ou de professionnalisation organisées par différents partenaires\*
- Participer aux réunions d'équipe, pour échanger des informations sur les dossiers en cours et sur d'éventuelles difficultés, pour faciliter la transmission du savoir faire entre conseillères expérimentées, "senior" et les nouvelles embauchées "junior"
- Classer, mettre à jour, diffuser, mutualiser et archiver les informations collectées (alimenter la base documentaire commune à tous les conseillers PRC VAE de la structure)
- Faire preuve de curiosité intellectuelle

(\*) Reprenant ma casquette de directrice, j'ai fait ici le choix d'inscrire systématiquement toutes les conseillères du PRC à ces actions de formation ou professionnalisation, permettant la rencontre des membres de mon équipe avec les conseillers des autres PRC, ainsi que des échanges directs avec tous les interlocuteurs (certIFICATEURS intervenant, financeur, etc.).



### Accueillir et informer individuellement ou collectivement

- Assurer l'accueil physique ou téléphonique des personnes, répondre à un mail de demande d'information (contact via site internet de la structure)
- Animer une réunion d'information collective
- Mener un entretien d'information individuel
- Assurer une permanence d'information VAE lors de divers événements (participer aux événements organisés par les partenaires)
- Vérifier les motifs de demande de VAE des personnes et l'intérêt de la démarche, le cas échéant réorienter les personnes vers un dispositif plus approprié
- Adapter posture et discours à la singularité des personnes et au contexte

# MÉTHODE DE TRAVAIL DU CONSEILLER PRC • CIBC 90

## FICHE DE POSTE CONSEILLÈRE PRC



Véronique Walter,  
Directrice CIBC Nord Franche-Comté



### Conduire un entretien individuel

- Analyser la demande de la personne, retracer son parcours professionnel et extra professionnel, identifier ses activités
- Repérer le (les) certification(s) correspondante(s), les présenter à la personne, la guider dans le choix en expliquant les différentes procédures et modalités appliquées par les différents certificateurs ; lui remettre les diverses fiches de procédure,
- Présenter la prestation d'Accompagnement (rédaction du livret 2) et expliquer les différentes prises en charge financières possibles en fonction du statut professionnel de la personne
- Proposer un temps de réflexion à la personne ; se tenir à sa disposition pour tout complément d'information (échanges par mails et/ou par téléphone, programmation d'un second rendez-vous...)
- Rédiger une conclusion de l'entretien individuel et la remettre à la personne
- Se tenir à la disposition de la personne si elle souhaite faire vérifier son livret 1 (CERFA) avant de l'adresser au certificateur



### Assurer le suivi administratif

- S'approprier le fonctionnement des outils de gestion utilisés (logiciel de gestion interne + logiciel de saisie commun aux PRC régionaux)
- Collecter les informations personnelles des bénéficiaires et créer un dossier pour chaque personne sur les divers outils informatiques
- Saisir les rendez-vous planifiés sur le logiciel de gestion interne et les mettre à jour (présent / absence excusée / absence injustifiée)

### Tâches supplémentaires dévolues à la directrice

- Vérifier la bonne prise en compte du dossier individuel dans les éléments statistiques du logiciel de saisie commun en les rapprochant du contenu du logiciel de gestion interne ; le cas échéant identifier les écarts et les corriger
- Assurer le suivi budgétaire de l'action (état de consommation de l'enveloppe financière attribuée)
- Élaborer le compte rendu annuel d'activité (tableau de bord statistique, budget réalisé...)

# MÉTHODE DE TRAVAIL DU CONSEILLER PRC · CIBC 90

## FICHE DE POSTE CONSEILLÈRE PRC



- Constituer le dossier de renouvellement de subvention régionale, traiter la convention annuelle, l'appliquer
- Rester en veille : appel d'offres, préparation et envoi de dossier de candidature de la structure (éventuellement en réunion d'équipe pour y associer les autres conseillères PRC)

5

### Assurer le suivi des personnes

- Répondre aux attentes et questions des personnes tout au long de leur démarche (y compris post-jury)
- Établir et remettre le Passeport VAE aux personnes éligibles, leur en expliquer l'utilisation et les délais à respecter
- Le cas échéant remettre une fiche d'inéligibilité au Passeport VAE

6

### Communiquer pour promouvoir et vulgariser le dispositif

- Participer à la conception, à la rédaction, à l'actualisation et à la diffusion des documents d'informations au public et aux partenaires (affichage, remise de flyers...) = inscription de deux salariées du CIBC 90 (une conseillère et moi) dans l'atelier communication piloté par Emfor en 2020 (harmonisation des outils de communication : supports, logo etc.)
- Représenter la structure portant le PRC VAE lors des événements organisés par les partenaires (journées portes ouvertes, permanences d'information...)

### CONCLUSION

Le travail réalisé depuis 2019 sur le référentiel des activités du Conseil PRC VAE en Bourgogne-Franche-Comté m'a permis de prendre le temps et le recul nécessaires à la prise de conscience, à l'inventaire, à l'analyse et à la formalisation de mes tâches quotidiennes sur cette mission.

Les outils de pilotage qui en ont découlé seront, comme je l'ai expliqué et comme je l'espère, utiles et efficaces non seulement pour moi mais surtout pour l'ensemble de ma structure et de ses salariés. Ils devront cependant vivre, ne pas rester figés mais au contraire suivre les évolutions de la mission d'un PRC VAE et de son contexte. C'est une condition essentielle à leur utilité.



## CONDUIRE UN ENTRETIEN INDIVIDUEL

Mise en regard des connaissances mobilisées par le conseiller à différentes étapes de l'entretien

**Nathalie Cœur**  
Conseillère en VAE, MIP de Louhans

Ma formation initiale de documentaliste où l'on nous enseigne que l'information doit être fiable, actualisée et organisée ainsi que la conviction personnelle que chacun est en droit et en capacité de s'approprier l'information à partir du moment où on la met à sa portée, est sans doute le fil conducteur de ma pratique de conseillère VAE. Il est aussi plus généralement le fil conducteur de ma pratique de conseillère dans les autres missions que j'exerce (Conseil en évolution professionnelle, conseillère MIP).

Le fait également d'appréhender la VAE, à la fois levier personnel et professionnel, comme un outil au service du projet global de la personne, m'amène à considérer que le dispositif VAE ne peut être déconnecté de problématiques, et donc de connaissances, liées à l'emploi, à la formation professionnelle et à la connaissance des métiers.

### Activité "conduire un entretien individuel"

#### Mise en regard des connaissances mobilisées par le conseiller à différentes étapes de l'entretien

Mme P est venue il y a quelques années pour valider son expérience d'assistante maternelle afin d'obtenir le CAP petite enfance.

Je lui avais expliqué la procédure et elle avait présenté son dossier devant le jury de VAE sans accompagnement. Mme P. avait obtenu son diplôme sans difficultés particulières.

Après l'obtention de son diplôme, elle a trouvé un emploi dans le cadre d'un multi-accueil géré par une communauté de communes sur un poste intitulé "adjoint d'animation". Elle souhaite maintenant évoluer en tant qu'auxiliaire de puériculture toujours au sein de la fonction publique et revient pour connaître les conditions permettant d'obtenir son diplôme par la VAE.

Il s'agit de montrer, à travers l'échange qui suit, et à titre d'exemple, l'importance des informations mobilisées dans le cadre d'un entretien VAE et les connaissances nécessaires que doit posséder le conseiller pour une approche globale de la situation de la personne. La VAE n'est pas traitée ici comme un dispositif en soi sous un aspect purement technique mais bien au service du projet du bénéficiaire.

#### ATTENTION

Ne sont relatées ici que les étapes significatives qui illustrent le propos.

Il ne s'agit pas de l'intégralité de l'entretien.



Nathalie Cœur  
Conseillère en VAE, MIP de Louhans

## L'analyse de la demande



L'entretien ne peut cependant commencer sans avoir vérifié au préalable ce qui motive la personne à entreprendre la démarche.

- Pour quelle raison souhaitez-vous obtenir le diplôme d'auxiliaire de puériculture ?
- Pour rester dans le multi-accueil ou pour évoluer éventuellement dans le secteur hospitalier en pédiatrie ou en maternité ? Souhaitez-vous rester dans la fonction publique ?
- Je voudrais une évolution salariale et plus de responsabilités. Par exemple, en tant qu'adjoint d'animation, je dois toujours être avec une auxiliaire pour accueillir les parents le matin et le soir, pour prendre la fièvre d'un enfant. Et puis, je voudrais évoluer sur le plan du salaire. Pour l'instant, je n'envisage pas de partir de la fonction publique.



- Si vous voulez plus de responsabilités et une évolution salariale, vous pourriez passer le concours d'un niveau supérieur comme "animateur territorial" en catégorie B.
- non, je veux continuer de m'occuper des petits, surtout des bébés.
- Ah, effectivement. L'animateur, sauf s'il est en centre de loisirs maternel, interviendra plutôt auprès d'enfants plus grands et sur des tâches d'encadrement.
- Je ne veux pas encadrer de personnel. Je voudrais plutôt avoir davantage de responsabilités avec les enfants



### Conduire un entretien individuel car le projet de l'un n'est pas le projet de l'autre

Pourquoi chercher à savoir ce qui motive la personne à vouloir obtenir le DE d'auxiliaire de puériculture ?

Après tout, je pourrais passer directement à l'analyse de l'activité au sein du multi-accueil ?

Parce que, selon les éléments de réponse (aimer le soin et l'univers hospitalier plutôt que l'animation, vouloir évoluer sur le plan salarial, vouloir plus de responsabilités), le cours de l'entretien peut être différent.



### Savoir et savoir-faire

Mobiliser des connaissances métier autres que la VAE : ici, connaître les métiers et concours de la fonction publique territoriale



Nathalie Cœur  
Conseillère en VAE, MIP de Louhans



Connaissez-vous le contenu du référentiel d'auxiliaire de puériculture ?

- Non
- Nous allons le lire ensemble. Il est composé de 8 modules. J'attire déjà votre attention sur deux modules difficiles à obtenir, les modules liés à l'observation des paramètres vitaux et ceux liés aux soins infirmiers car il est difficile de les valider hors structures hospitalières.
- Ah, parce que je risque de ne pas tout valider ? J'ai validé le CAP petite enfance sans problème. Je pensais que c'était pareil pour le diplôme d'auxiliaire de puériculture !
- Oui, mais les attentes du jury sont différentes et les tâches plus techniques.

#### Connaissances mobilisées

- connaissance de l'ensemble des sites sur lesquels il est possible d'aller chercher des référentiels actualisés afin de les communiquer à la personne (ici le site de l'ASP dans lequel chacun peut trouver, entre autres, les livrets et le référentiel)

#### Posture du conseiller

La personne est experte de son expérience et peut, au moins en partie, à la lecture du référentiel, mesurer l'écart entre son expérience et les attendus du diplôme.



#### Connaissance et mise à disposition des référentiels actualisés

- connaissance et mise à disposition des référentiels (mis à jour tous les 5 ans) quelque soit le valideur (Éducation nationale, ministère du Travail, DRSCS, Agriculture, Enseignement supérieur...)
- connaissances acquises pendant les réunions trimestrielles entre PRC et valideurs qui permettent une connaissance fine du dispositif : ici, la difficulté de valider tel ou tel module (information capitale pour la suite de l'entretien).

Le conseil VAE, comme tout entretien de conseil, intègre la bienveillance. Ici, en l'occurrence, l'information précise sur les modules difficilement validés par les candidats permet de préparer la personne à l'éventualité d'une validation partielle car l'attente que le candidat met dans l'obtention du diplôme peut être forte.



Nous reprenons ensemble chacun des éléments du référentiel pour mesurer l'écart entre les activités exercées par la personne et le contenu des modules du référentiel. La personne partira d'ailleurs avec le contenu du référentiel pour pouvoir le regarder de nouveau chez elle.



Nathalie Cœur  
Conseillère en VAE, MIP de Louhans



Compte tenu de la difficulté financière de la mise en place de l'accompagnement VAE et/ou de la formation post-VAE, je cherche une solution alternative.

-Il existe parfois la possibilité de passer le concours en interne quand on a quelques années dans la fonction publique sans avoir besoin d'être titulaire du diplôme.

Le concours est peut-être aussi accessible à la REP (Reconnaissance de l'expérience professionnelle) qui permet à une personne justifiant de 3 ans à temps plein dans la fonction publique (ou deux ans si elle est titulaire d'un diplôme immédiatement inférieur) de faire valoir son expérience professionnelle pour avoir le droit de postuler au concours si elle n'a pas le diplôme requis.

-Si c'était le cas pour vous, cela vous dispenserait de la nécessité du diplôme pour postuler au concours.

Vous êtes dans la fonction publique depuis mars 2018 mais titulaire seulement depuis cette année. Je ne sais pas si le concours interne est accessible en prenant en compte votre période de stagiarisation et de contractuelle ou seulement depuis votre titularisation. Nous allons nous renseigner sur toutes ces questions.

Dans ce cas particulier, la recherche pourrait être faite par la personne. Nous assumons ici de faire cette démarche pour lui éviter de se perdre dans les arcanes de la fonction publique et des différents services (contact avec les différents services, consultation des sites des conseils départementaux, décriptage de la terminologie liée à la fonction publique...).



### Connaissances annexes, hors VAE

Connaissance de la fonction publique, de la possibilité d'être dispensé du diplôme dans le cadre de certains concours internes. Connaissances périphériques telles que la REP (reconnaissance de l'expérience professionnelle qui permet de postuler à certains concours sans avoir le diplôme requis mais avec expérience dans le domaine).



De manière plus générale,

- connaissances de dispositifs périphériques de validation tels que le dispositif de la VAP (Validation des acquis professionnels), la VES (Validation des études supérieures)...



**Nathalie Cœur**  
Conseillère en VAE, MIP de Louhans



La suite semblera nous donner raison car il faudra un certain nombre d'appels et l'accès aux textes réglementaires pour avoir l'information précise.

Un nouveau rendez-vous sera proposé à la personne pour rediscussion de son projet de VAE. En cas de réponse négative sur la possibilité d'accéder au concours sans le diplôme, d'autres propositions pourront être faites :

- Négociation avec l'employeur pour un co-financement ?
- Mise en disponibilité et recherche d'une structure privée (crèche d'entreprise...) pour ouvrir des droits dans le secteur privé dont les dispositifs CPF et PTP ?
- Rupture conventionnelle (nouveau dispositif lié à la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019)



### **Positionnement assumé du conseiller**

Tenir compte de la problématique globale de la personne et utiliser la VAE comme un dispositif au service du projet.

### **Importance de la veille documentaire**

Ici, évolution des statuts (loi du 6 août 2019 qui introduit la possibilité de rupture conventionnelle, de portabilité des droits CPF...)



**Après de multiples appels, informations et contre-informations qui ont évolué dans le temps en fonction des services appelés, la réponse semble stabilisée après appel du CNEPT de Paris qui gère des dossiers de REP.**



Ce type de concours n'est pas accessible à la REP car il fait partie des concours réglementés où il est nécessaire d'avoir le diplôme d'auxiliaire de puériculture.

Par contre, un employeur public peut tout à fait embaucher cette personne bien qu'elle n'ait pas le diplôme d'auxiliaire de puériculture, dans le cadre du détachement (changement de grade), même s'il s'agit d'un autre employeur que celui qui l'emploie actuellement. Si ce dernier considère que les tâches effectuées sur l'emploi précédent correspondent aux fonctions attendues d'une auxiliaire, il peut l'embaucher en tant que tel sans le diplôme.

Si Mme P trouve une offre d'emploi d'auxiliaire dans sa collectivité ou dans une autre, elle peut tenter sa chance. Si cela ne fonctionne pas, elle pourra toujours opter pour les autres solutions proposées (disponibilité, négociation du coût de formation des modules manquants avec la collectivité).

Je restitue à Mme P l'ensemble des informations obtenues. Mme P s'orientera vers la construction d'un CV par compétences afin de postuler dans des collectivités en faisant apparaître ses compétences, son autonomie... à partir du référentiel d'auxiliaire de puériculture. Ce dernier lui sert pour l'instant de support à la recherche d'emploi avant de lui servir, peut-être, à la VAE.

La réponse, obtenue au prix de multiples appels (centre de gestion de la région Grand-Est, divers services au CNEPT Paris...) a permis à Mme P de chercher une réponse adaptée à sa situation autre que la VAE qui pour l'instant pose des problèmes de financement d'accompagnement.

La recherche d'information par la conseillère VAE, dans cette posture de travail où on facilite le travail aux personnes reçues en servant, entre autres, de médiateur administratif, permet bien de répondre à la problématique du bénéficiaire en replaçant la VAE dans une approche globale.

## CONCLUSION



Nathalie Cœur  
Conseillère en VAE  
MIP de Louhans

### Je souhaitais montrer dans ce texte :

- le type d'informations que j'ai dû mobiliser en tant que conseillère,
- la manière dont ces connaissances s'invitent à toutes les étapes de l'entretien et en changeant parfois le cours.

### Une approche du conseil qui nécessite deux préalables

Cette approche, faite de questionnements et d'apport d'informations qui nourrissent le conseil, suppose deux préalables :

- d'une part de placer le dispositif VAE comme un outil en réponse à une problématique globale de la personne et non pas comme un dispositif "hors sol" déconnecté du reste. La pratique du conseil nécessite alors une connaissance des métiers et de la formation professionnelle, au-delà de la "mécanique VAE", elle-même déjà complexe puisqu'il faut connaître les financements, les certifications, les procédures des valideurs, les différents accompagnateurs...
- d'autre part, de considérer que c'est au conseiller de faciliter la démarche de la personne qui s'engage dans un dispositif complexe et labyrinthique pour les non-initiés. Dans l'exemple ci-dessus, j'appelle moi-même les services des différents centres de gestion au prix d'ailleurs de plusieurs échanges (téléphone, mails) et finis par obtenir l'information, seulement parce je possédais déjà des connaissances sur la fonction publique. Ces connaissances m'ont permis de remettre en question les réponses sommaires données lors des premiers échanges.

Il est fort à parier que la personne, après un ou deux appels infructueux et/ou réponse type du centre de gestion, n'aurait jamais pu obtenir les renseignements précis que nous avons peinés à obtenir nous-même et qui ont été déterminants dans sa situation.

### Une posture de travail assumée

Il s'agit donc d'une posture de travail où je considère que la maîtrise des connaissances sur la formation professionnelle, sur les métiers et les secteurs professionnels, au-delà de l'environnement proche de la VAE est fondamentale pour exercer la fonction de conseillère VAE et qu'il est de ma responsabilité d'aller chercher les informations précises et actualisées dans un environnement juridique extrêmement mouvant.

Cette posture m'amène à acquérir de nombreuses connaissances par capitalisation, mobilisables immédiatement ou en différé selon la complexité de la réponse, comme c'est le cas ici. Peu importe la temporalité, l'important étant la fiabilité de la réponse.

Cela suppose du temps consacré à la recherche, de l'énergie car la "bonne information" est extrêmement difficile à obtenir, une curiosité pour aller plus loin que ce qui se donne à voir, une rigueur dans la fiabilité de l'information donnée.

### Peu importe la manière s'il y a l'intention

La conseillère peut faire une veille juridique quotidienne, élaborer ses propres outils (fiche de procédure, fiches métiers) comme c'est le cas pour Louhans avec notre site internet dans lequel figurent les informations dont nous avons besoin... ou utiliser les sites existants.



**Peu importe la manière s'il y a l'intention.  
Le reste s'acquiert par expérience, récurrence  
des situations et capitalisation.**



**Linda Bénéïda**  
Directrice CIBC Formation Conseil

## INFO COLLECTIVE,

Comment je me suis appropriée  
mon outil de travail

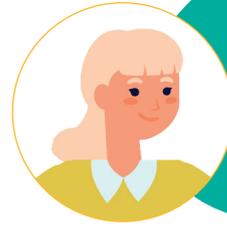
### CONTEXTUALISATION

J'ai démarré le rôle de Point Relais Conseil en VAE au CIBC Haute-Saône en 2017 où on ne pratiquait pas d'information collective. Ma collègue m'a formée avant de commencer ma fonction sur le dispositif VAE dans le cadre d'entretiens conseil. Mon début d'expérience s'est donc fait de manière individuelle auprès d'un public majoritairement demandeur d'emploi.

Lorsque je suis arrivée au CIBC Formation Conseil (Pontarlier et Besançon) en 2019, mon prédécesseur m'a présenté le support sous forme d'un PowerPoint qu'il utilisait pour les réunions collectives.

Par la suite, j'ai effectué les deux premières réunions collectives avec son support. Rapidement, je ne me suis pas sentie à l'aise avec le document car ce n'était pas moi qui l'avais constitué. J'avais tendance à donner le contenu avant d'afficher la diapo où je donnais un contenu dans un ordre différent de celui de mon collègue. Je me suis rendue compte que pour pouvoir animer les informations collectives j'avais besoin de m'approprier mon propre support. J'ai pris un temps de réflexion pour écrire un nouveau document qui reprenait la présentation du dispositif, étape par étape, correspondant davantage à la manière dont je souhaitais mener ma réunion d'information.

Je constate que pour diffuser le contenu d'un dispositif sous forme d'une information collective qui est un procédé relativement impersonnel, il est nécessaire de fabriquer son propre outillage et sa propre méthode.



Linda Bénéida  
Directrice CIBC Formation Conseil

## Le déroulement de la réunion collective

J'anime une des deux réunions d'information collective par mois à 17 h afin de réunir un plus grand nombre de personnes (salariés et demandeurs d'emploi). En moyenne, les groupes sont constitués de cinq à dix participants. Les dates sont établies au début de l'année sur le site du CIBC et les personnes appellent à l'accueil pour s'inscrire. L'objectif est de leur transmettre les informations sur les étapes de la VAE.

Aujourd'hui, Je n'utilise pas de power point mais un tableau sur lequel j'écris au fur et à mesure que je présente le dispositif. J'ai fait ce choix car j'ai remarqué que l'attention du public était plus soutenue. Je m'en suis rendue compte parce qu'ils prenaient davantage de notes qu'auparavant. Cette manière de procéder leur laisse le temps d'absorber le contenu que je leur donne.

Néanmoins, j'ai fait le constat qu'en fin d'intervention les personnes reposaient des questions sur le contenu que j'avais déjà donné. Quelque chose ne devait pas fonctionner dans ma manière de faire. Une de mes collègues a assisté à une de mes interventions et a pointé ce qui ne lui paraissait pas cohérent. Elle m'a suggéré de présenter d'abord le dispositif global puis de rentrer dans les détails étape par étape.

Le dispositif de VAE est riche en informations et complexe, aussi le retour de ma collègue m'a permis de me rendre compte qu'il était nécessaire de donner progressivement les informations et de ne pas noyer les participants avec les détails en début de réunion pour qu'ils adhèrent au dispositif.

### **Animer une réunion d'information collective est un perpétuel réajustement pour arriver à l'architecture de présentation**





Linda Bénéïda  
Directrice CIBC Formation Conseil

## LAISSER UN TEMPS D'ÉCHANGE

J'ai pris conscience, au fur et à mesure des informations collectives, de l'importance de laisser des temps d'échanges au public pour que ce soit plus interactif et pour pouvoir reformuler différemment les informations données à partir de leurs questions.

Les participants sont invités à poser des questions à deux moments de mon intervention :

- après la présentation globale,
- après la présentation détaillée de chaque étape.

## LES QUESTIONS DU PUBLIC REVENANT LE PLUS SOUVENT



*Comment financer l'accompagnement VAE ?*

*Comment savoir si la certification choisie est la plus pertinente ?*

*Peut-on être accompagné hors temps de travail ?*

*Doit-on le dire à notre employeur ?*

Les réunions collectives regroupent des personnes au profil, niveau d'études et expériences très variés. Certaines viennent avec une méconnaissance totale du dispositif et d'autres ont déjà beaucoup d'informations. Il faut être vigilant à laisser ce temps d'échange mais également à donner la possibilité d'un entretien conseil en individuel parce que le collectif peut inhiber la parole de certaines personnes qui ne s'exprimeront qu'en entretien de face à face.

## DE L'INFORMATION COLLECTIVE À L'ENTRETIEN INDIVIDUEL



Linda Bénéïda  
Directrice CIBC Formation Conseil

En fin d'information collective, j'informe les personnes présentes qu'elles ont la possibilité de prendre un rendez-vous individuel.

L'entretien individuel permet de répondre aux questions que n'ont pas posé les personnes en public. De plus, les entretiens individuels permettent de mieux traiter et gérer les situations individuelles afin d'affiner l'analyse de la demande. Ceci est d'autant plus important que l'analyse de la demande amène parfois à identifier d'autres problématiques que celle de la VAE (formation, réorientation, recherche d'emploi...).

Je me suis vraiment rendue compte de l'importance de l'approche individuelle lors du confinement où les réunions collectives ne pouvaient pas être organisées. En effet, je constate que les entretiens conseil sont très rares, nous pouvons dans ce cadre émettre plusieurs hypothèses :

- la personne prend le temps de la réflexion, s'oriente vers un autre dispositif car la VAE ne correspond en rien de ce qu'elle en avait imaginé et n'est pas adaptée
- la formation ou la candidature libre correspond davantage à son parcours et à son futur professionnel, elle est autonome et effectue seule la démarche VAE.

Par conséquent, avec mon expérience de conseil en VAE je peux avancer le fait qu'utiliser les deux modalités (information collective et les rdv individuels) sont toutes deux très intéressantes pour les raisons citées plus haut et qu'elles ne répondent pas tout à fait aux mêmes préoccupations. Néanmoins j'observe que c'est la complémentarité de ces deux modalités qui apporte une meilleure efficacité dans la qualité des informations données.

Lors du confinement, j'ai pu remarquer que les entretiens conseil engendraient des questionnements et des demandes d'informations plus personnels concernant la particularité de leur parcours et de leur besoin pour poursuivre leur parcours.

Une réunion collective permet d'avoir un premier niveau d'information sur la démarche VAE alors que le choix de la démarche et surtout de la certification visée sera plus aisé s'il est réalisé dans le cadre d'un entretien conseil.

Nous l'avons vu aussi, l'information collective a ses limites dans le cas des personnes "trop timides" pour vouloir poser des questions ou encore lorsqu'il s'agit de parler de son propre parcours qui est plus intimiste.

Aussi et pour conclure, les deux types d'informations sont complémentaires. Pour certaines personnes ayant un degré d'autonomie suffisante, l'information collective est pertinente car elle répond parfaitement bien à cette première demande. Par ailleurs, faisant écho à ce premier niveau, les entretiens individuels permettent d'aborder plus en profondeur l'analyse de la demande telle qu'on la définit dans notre activité de conseiller. De plus, nous l'avons vu également, les entretiens individuels prennent tout leur sens lorsque la personne a cheminé, suite à cette information collective, lui permettant d'entrer réellement dans un processus de démarche individuelle où la VAE peut alors être une porte pour poursuivre son parcours professionnel.

# ORGANISATION ET ANIMATION D'UNE INFORMATION COLLECTIVE

Silvi Ulbegi • Lydia Fusi  
Conseillères en accompagnement professionnel, CIBC Nfc



## SILVI ULBEGI

J'ai découvert le champ de l'accompagnement et l'insertion lors de mon expérience de conseillère en bilan de compétences (prestation de l'OFII) au cours de laquelle j'ai accueilli en rendez vous des personnes d'origine ethnique et professionnelle (ou non professionnelle) très variée.

Lors de ces rendez-vous je faisais un état des lieux de leur parcours et vérifiais une éventuelle reconnaissance de leur diplôme, parcours scolaire, poursuite d'études, etc. en parallèle aux informations sur les différentes institutions pour faciliter leur insertion sociale et professionnelle.

Par la suite, en qualité de conseillère en insertion j'ai développé mon champ de compétences avec l'élaboration de projets professionnels réalistes et réalisables dans le cadre d'une prestation de Pôle emploi. J'ai également découvert les animations d'ateliers et d'information collective avec différents organismes de formation. L'ensemble de mes expériences personnelles et professionnelles sont des atouts qui favorisent mes échanges et interactions avec différents publics.

Je suis à même d'analyser leur "univers" et d'essayer de leur proposer "une solution" de leur apporter une réponse à leur questionnement (sur le champ de l'accompagnement et l'insertion sociale et professionnelle). Au CIBC 90 depuis 2018, j'ai approfondi mes connaissances et pratiques dans le dispositif de la VAE.

## LYDIA FUSI

Lorsque la Loi de Modernisation Sociale du 17 janvier 2002 est parue, le CIBC 90, s'est positionné pour devenir Point Relais Conseil pour le Territoire de Belfort.

Je venais d'être embauchée dans cette structure après avoir travaillé en CIO en qualité de conseillère d'orientation. Dans ce cadre, j'ai accompagné des élèves de différents niveaux (collège, lycée, enseignement supérieur) dans leur parcours d'orientation par le biais d'entretiens individuels, de réunions d'information collectives. Au cours de cette période, j'ai dû régulièrement m'informer, me documenter sur l'évolution socio-économique, sur les diplômes et le système scolaire.

En intégrant le PRC, j'ai pu mettre à profit les connaissances et les compétences que j'avais développées au cours de cette expérience.

Depuis je reste en veille, je participe à des formations, des réunions pour faire évoluer ma pratique, mes connaissances. Je dois en effet conseiller, informer le plus précisément les personnes et répondre à leurs attentes en leur proposant des solutions appropriées.

## ORGANISATION ET ANIMATION D'UNE INFORMATION COLLECTIVE AU CIBC 90



Silvi Ulbegi • Lydia Fusi  
Conseillères en accompagnement  
professionnel, CIBC NfC

Le CIBC 90 est installé dans les locaux d'une collectivité publique, la MIFE (Maisons l'information sur la formation et l'emploi), située au quartier des Résidences à Belfort. Nous avons dans le cadre d'un partenariat l'opportunité d'intervenir dans l'espace documentaire de la Cité des Métiers, afin de présenter au public les "Perspectiv'Pro". Ce service d'information est accessible à tous. Le public peut se présenter et s'informer "gratuitement" et de manière anonyme.

Les dates de ces "permanences" sont communiquées sur le site internet de la MIFE, ainsi que sur les pages Facebook, LinkedIn du CIBC.

Dans ce cadre, tous les 15 jours, nous informons le public sur les différents dispositifs existants en lien avec l'emploi, et la formation.

## ORIENTATION DU PUBLIC ET ORIGINE DES PUBLICS

### Présentation générale

Situé dans un quartier populaire de Belfort, la MIFE reçoit régulièrement différents types de public. Ils peuvent y trouver des informations en consultant le fonds documentaire en autonomie, des ordinateurs sont également mis à leur disposition pour leurs démarches en lien avec l'emploi ou la formation et ils peuvent rencontrer des conseillers à l'emploi et insertion professionnelle, selon les besoins exprimés. Les locaux "hébergent" différents interlocuteurs : Cap Emploi, Mission locale, MobiJob, CIBC 90...

Des permanences avec des partenaires (organismes de formation, gendarmerie, armée, associations...) sont régulièrement organisées.

- Le public est très varié : jeunes (scolarisés ou non), adultes, demandeurs d'emploi, salariés. Des usagers de différentes origines ethniques et professionnelles.
- La localisation des locaux est pertinente puisqu'ils se trouvent au centre du Quartier des Résidences. L'Agence Pôle emploi est à proximité, la ligne directe de bus, les grands parkings en face de l'immeuble, le FJT, l'Auberge de jeunesse, ainsi que la zone d'activités "Techn'hommes" de nombreuses entreprises et organismes de formations.
- Un accueil anonyme et gratuit

Un public d'auxiliaire de vie nous est régulièrement orienté par une association d'aide à domicile sur notre territoire. Ces personnes lors d'un entretien professionnel annuel sont informées de leur "éligibilité à la VAE" quant à leur objectif professionnel (reconnaissance, évolution, etc)

Silvi Ubielgi



Silvi Ubielgi • Lydia Fusi  
Conseillères en accompagnement  
professionnel, CIBC Nfc

## PUBLIC PRC VAE

### Les orientations des publics

Pôle emploi

Réseau de partenaires et de collègues, anciens collègues

Le bouche à oreille

Activité du CIBC : PSOP, CEP, BC, PRC VAE, accompagnement VAE, PSOP,

Les personnes nous contactent par téléphone ou se présentent directement à nos bureaux (selon orientation) pour s'informer et/ou convenir d'un rdv (collectif ou individuel).

Au regard des activités et des agendas de notre structure, il est de plus en plus difficile de proposer des rdvs individuels dès leur présentation au bureau, c'est pourquoi nous les convions à participer aux "perspectiv'Pro".

Quand le public se présente directement ou appelle, nous vérifions l'adéquation de l'orientation/ l'objectif de leur appel et suggérons les services auxquels ils peuvent prétendre.



### Pour ce faire, quelques questions leur sont posées

Sur l'orientation : Qui vous a orienté au CIBC ?

Sur le projet, les objectifs de la démarche :

quel est le sujet/l'objectif de la demande de rdv ?

Sur la situation/ le statut actuel :

Êtes-vous en situation de travail ? DE ? en Arrêt ? en congés, etc.

Quel est votre projet, vos intentions ?

Et surtout quelles sont vos attentes et qu'attendez vous de nos services ?

« Dernièrement, j'ai été contactée par une personne qui m'explique qu'elle souhaite faire une VAE. Cette dernière sans trop tarder retrace son parcours. M'apercevant que sa présentation de la situation est trop détaillée par des événements personnels, je me suis permise de l'interrompre en rebondissant sur un élément lié à sa fonction quand elle m'explique ce qu'elle réalise comme activités chez "les personnes".

J'en déduis qu'elle travaille au domicile des personnes et intervient dans les actes de la vie quotidienne et le fait qu'elle explique qu'elle a arrêté l'école très tôt pour des raisons personnelles (aujourd'hui elle est sans qualification). Je lui demande si le motif de l'appel est bien de "faire une VAE" (en reprenant ses mots) et pour valider un diplôme dans "le métier qu'elle exerce actuellement" ? Son affirmation, me facilite et je décide de l'a convier à l'information collective. Par la même occasion je la rassure en lui expliquant que je reprendrai en détail avec elle ses projets et lui expliquerai ce qu'est la VAE et la mise en place de celle-ci.



**Silvi Ulbegi • Lydia Fusi**  
Conseillères en accompagnement  
professionnel, CIBC NFC

**Silvi Ulbegi**

« Il est nécessaire de bien cerner le projet de la personne pour lui proposer une certification plutôt qu'une autre, en adéquation avec sa situation.

Face à un public d'auxiliaires de vie, je vais focaliser ma présentation sur les certifications accessibles à ce type de public pour éviter de noyer les personnes sous une masse d'information qui ne les concernerait pas.

Je vais évoquer les différents diplômes qui peuvent être envisageables pour une auxiliaire de vie :

- le DEAES Spécialité accompagnement de la vie à domicile,
- le titre Professionnel "Assistant de vie aux familles",
- la mention complémentaire "Aide à domicile",
- le CQP assistante de vie,
- le Bac pro Accompagnement, soins et services à la personne, option A "à domicile".

Dans le cadre de nos fonctions, nous devons "trouver" le diplôme qui correspond le plus à l'expérience du candidat et certains paramètres sont à prendre en compte (parcours scolaire, professionnel, niveau d'expression...). L'objectif étant que la personne soit le moins en difficulté lors de la rédaction de son livret de validation. On sait en effet, que pour les diplômes de l'éducation nationale, les attentes au niveau théorique (français, maths, anglais...) sont plus élevées que pour un titre professionnel ou pour un CQP par exemple. Connaître les modalités de certification (entretien/mise en situation...) est appréciable pour orienter la personne vers un diplôme plutôt qu'un autre.

Une jeune femme d'origine ivoirienne s'est présentée au PRC pour s'engager dans une démarche de VAE dans l'objectif de valider le DEAES spécialité Accompagnement à domicile. En échangeant avec elle, peu avant l'information collective, elle m'a fait part de sa déception de ne plus réaliser de soin, et que son rêve serait de devenir infirmière, mais qu'elle n'avait pas le baccalauréat et que par conséquent, elle ne pourrait jamais s'orienter vers ce métier.

La relation instaurée avec cette personne a été capitale pour lui permettre d'évoquer son projet, "son rêve". Elle s'est sentie à l'aise et a pu s'exprimer sans avoir peur d'être jugée et sans craindre que je me moque d'elle.

L'écoute dont va faire preuve le conseiller, sa disponibilité et la posture qu'il va adopter lors de l'entretien conseil conditionnent les informations que va lui transmettre la personne. Je ne veux pas me positionner comme une experte qui détient le savoir, qui est supérieure, mais comme une "conseillère" qui détient une expertise que je vais mettre au service de l'Autre.

**Lydia Fusi**



Silvi Ulbegi • Lydia Fusi  
Conseillères en accompagnement  
professionnel, CIBC NfC

## PUBLIC PRC VAE

Selon les prestations auxquelles il peut prétendre, le bénéficiaire (ou la personne) est alors orienté sur les "perspectiv'Pro", afin d'être informé sur les dispositifs/prestations.

### Lors de "l'information collective" sur la VAE



Je me présente et m'assure à nouveau que les personnes présentes s'interrogent sur la VAE.



Je retrouve des personnes que j'ai personnellement orientées vers cette information collective et leur précise que je suis la "dame qu'elles ont eu au téléphone", avec bienveillance et un sourire (souvent quand elles se présentent, elles disent "j'ai eu une dame qui m'a inscrite à la réunion d'aujourd'hui"). Je remarque sur le visage qu'elles sont rassurées (elles sourient et précisent "je n'avais pas retenu votre nom désolée") et elles ont le sentiment qu'elles ne sont pas obligées de tout reprendre leur présentation (ET que je sais pourquoi elles sont là !).

Lydia Fusi



Signature d'une feuille d'émargement : Nom, Prénom, coordonnées



Je demande si cela ne les gêne pas de se présenter rapidement et pourquoi elle/il s'interroge, veut s'informer ou veut faire une VAE, pour mieux cerner leur objectif et ajuster la présentation au besoin...



Je leur propose également si elles ont de quoi prendre des notes. Certaines viennent munies d'un carnet et un stylo d'autres n'y ont pas pensé. Je leur fournis alors de quoi prendre note si elle souhaite (rare sont les personnes qui ne se servent pas).

Je m'intéresse à chacune d'elles dans leur présentation et pose quelques questions pour avoir des précisions. L'une d'entre elles que j'avais eu au téléphone quelques jours plus tôt explique qu'elle travaille chez... et qu'une de ses collègues a fait une VAE il y a quelques années et qu'aujourd'hui elle travaille dans un établissement depuis l'année dernière. Elle ajoute que c'est un de ses objectifs car elle fait beaucoup de route.

On remarque certaines fois que les intentions, les objectifs de faire une VAE sont pour elles une facilité, un moyen plus rapide d'avoir un diplôme sans "retourner" à l'école. Sachant que la mise en route de la VAE (demande de livret, accompagnement, etc.) peut être un parcours plutôt "difficile, long et très prenant". J'essaie sans trop les heurter ou les démotiver, de faire comprendre que ce n'est pas aussi facile d'expliquer leur travail (d'écrire, rédiger, analyser) MAIS que ce n'est pas non plus très difficile d'expliquer ce que l'on fait tous les jours... Souvent elles acquiescent et commencent à voir peut-être la différence.

On se rend compte que ce n'est pas le fait de trouver le diplôme qui correspond à leur activité, car "NOUS" sommes là pour les aider (elles s'en remettent à nous pour cibler le titre et disent souvent : "vous savez mieux que moi") mais plus la "crainte" de rédiger et monter un dossier qui peut leur faire du soucis (elles ne se sentent pas capables et/ou pensent que c'est compliqué, ça va prendre du temps, etc.). Et cela peut les démotiver. Ainsi on essaie de les "RASSURER" en citant des exemples de réussite de candidats passés par la VAE avec les facilités et/ou difficultés qu'ils ont rencontrées.

Lydia Fusi



Silvi Ulbegi • Lydia Fusi  
Conseillères en accompagnement  
professionnel, CIBC NfC

« Lorsque je débute ma réunion, je précise aux personnes, que nous ne sommes pas là pour être jugées et qu'elles peuvent parler sans crainte. Que chacun est dans la même situation, en quête du même objectif et qu'aucune question n'est absurde. Je les encourage à s'exprimer, à poser des questions dont les réponses pourront être utiles aux uns et aux autres.

Il est déjà arrivé que je perçoive un malaise entre deux personnes : échanges de regards inquiets, interrogateurs et une attitude de retrait. Aussi, Il est important pour moi d'instaurer une relation de confiance, propice aux échanges et cette situation a un effet délétère sur l'ambiance générale. Je m'adresse aux personnes concernées et leur dit que j'ai l'impression qu'elles ne se sentent pas bien et je leur demande s'il n'est pas indiscret de savoir pourquoi. L'une d'entre a pris la parole et a confié qu'elles étaient collègues et que ni l'une ni l'autre ne pensaient se retrouver ensemble à cette réunion d'information. J'ai été gênée dans un premier puis j'ai rappelé que la VAE était un droit individuel et que chacun était de libre de s'y engager.

Une des deux personnes m'a confié en aparté, à l'issue de la réunion, que l'autre personne était sa responsable et qu'elle craignait qu'elle divulgue à leur employeur qu'elle se renseignait sur la VAE. Je lui ai répondu que si elle faisait part de sa participation à cette réunion à leur employeur c'est qu'elle -même y avait participé.

Je ne suis pas sûre d'avoir pu soulever les craintes de ces dames, mais j'ai essayé autant que ce peut de les rassurer et de les responsabiliser en leur demandant la plus grande discrétion quant à leur présence respective.

La présentation de chacun des participants est intéressante, car elle va me permettre d'ajuster mon contenu. Le dispositif VAE est un dispositif qu'il n'est pas toujours aisé de comprendre, nous utilisons souvent des sigles, des acronymes qu'il est nécessaire d'expliquer. Il est important de bien observer chacun des participants pour s'assurer que les informations sont bien comprises

Silvi Ulbegi

## Je fais une présentation de la VAE

- Que dit la loi ?
- Les objectifs de la VAE ?
- Qui peut en bénéficier ?
- Quelles sont les certifications concernées ?
- Les démarches à effectuer et les étapes à franchir
- La procédure
- Les dispositions financières



Silvi Ulbegi • Lydia Fusi  
Conseillères en accompagnement  
professionnel, CIBC NfC

## Entre temps, j'observe les postures et m'assure que tout le monde suit.

Je vérifie s'il n'y a pas de décrochage en cours de route et s'il y a des questions.

Souvent les personnes posent des questions bien précises et qui sont directement liées à leur situation. Je peux y répondre directement sans rentrer dans les détails et/ou demander si d'autres personnes sont dans cette situation. Ceci afin d'apporter une réponse groupée tout en précisant que nous approfondirons cela lors d'un rdv individuel.

Une fois la présentation faite et/ou en fonction de la nature des situations (VAE souhaitée) je peux utiliser l'exemple concret et "argumenter/prouver" que cela nécessite une analyse de la situation plus approfondie. Je pose des questions plus précises sur sa situation (je m'assure avant que la personne soit d'accord pour échanger sur son cas, d'expliquer devant les autres :

- Quelle est sa fonction ?
- Depuis combien de temps elle exerce ses fonctions ?
- Que fait-elle en plus de son travail : missions transverses, actions ponctuelles, régulières répétitives,
- Que veut-elle faire reconnaître ?
- Selon le titre ou les missions qu'elle veut faire reconnaître, je vérifie depuis combien de temps elle l'exerce,
- Pourquoi ? Quel est son objectif ? Qu'est-ce que cela lui apportera ?

Selon la réponse : je vérifie si cela est dans le cadre d'une VAE ou un éventuel autre dispositif, accompagnement

- Si la VAE est un moyen pour atteindre son objectif, je lui propose ainsi un rdv individuel.

Enfin j'explique que lors de nos rdv individuels, en fonction des "projets" et si la VAE est bien le dispositif qu'ils souhaitent, je les informerai sur les démarches à suivre et les recherches que nous effectuerons (analyse des compétences à faire reconnaître, ciblage du titre, aide au choix du titre/diplôme en lien avec les compétences, etc.).

Après cet échange je précise que la particularité de chacun ne permet pas d'aller en profondeur et c'est pourquoi je les invite à prendre un rdv en individuel, personnalisé pour pouvoir, ensemble, étudier plus largement les intentions.

Je fixe ainsi le rdv et les remercie pour leur présence. Je profite de l'occasion pour les encourager à en parler à leur entourage et qu'ils n'hésitent pas à nous les orienter.



Silvi Ulbegi • Lydia Fusi  
Conseillères en accompagnement  
professionnel, CIBC NRC

Une fois la présentation terminée, je les invite à me suivre dans mon bureau (à l'étage) pour programmer un rendez-vous en individuel.

Je ne fais rentrer qu'une seule personne à la fois pour préserver la confidentialité des informations qui vont m'être transmises. En effet pour saisir le rendez-vous sur notre logiciel j'ai besoin d'un minimum d'éléments, à savoir : nom, prénom, numéro de téléphone.

Ce moment est souvent l'occasion pour la personne de me parler de sa situation. Je lui explique, qu'elle aura le temps d'échanger plus longuement lors de son rendez-vous.

Les personnes s'inquiètent souvent de savoir si c'est moi qui les recevrai. Ce n'est pas toujours le cas, nous sommes en effet plusieurs collègues à intervenir dans le cadre du PRC. Je dois donc souvent les rassurer et leur confirmer qu'elles seront prises en charge par une conseillère qui maîtrise le dispositif VAE, et qui fera preuve d'écoute et de bienveillance.

Il n'est pas rare de constater que même si la démarche est individuelle, une certaine angoisse est présente compte tenu des a priori que peuvent avoir les candidats sur la VAE : dossier compliqué, lourd, sévérité du jury, etc. Je prends toujours le temps de les rassurer. Je demande par exemple à une auxiliaire de vie, candidate au DEAES, de me citer les activités qu'elle réalise au quotidien. Je lui explique qu'elle va devoir décrire dans son dossier comment elle réalise une des activités qu'elle vient de me citer, et qu'elle doit le faire très précisément, pour faire apparaître les connaissances et les compétences qu'elle mobilise dans son travail, les aptitudes qu'elle a développées pour qu'en la lisant, le lecteur ait l'impression de la voir faire, comme si elle avait été filmée. Et j'ajoute souvent que sa description devrait permettre à une personne qui n'a jamais réalisé cette activité de pouvoir le faire en suivant les étapes successives évoquées dans son déroulé. Cela suffit souvent à ce que les personnes repartent confiantes et impatientes de commencer.

Silvi Ulbegi

Il est difficile de répondre à tout le monde lors de l'information collective. La singularité des parcours et objectifs/projets nous emmène naturellement à les rencontrer en individuel. Cependant le collectif permet non seulement un gain de temps mais aussi de transmettre un premier degré d'information "valide et actualisé" sur la VAE. C'est également un "outil" riche, qui permet des échanges avec des personnes de différents horizons. Parfois lors des échanges, des contacts et des échanges se font entre les personnes et cela permet d'enrichir la présentation car certaines situations/questions posées peuvent être compatibles à la situation de l'une d'entre elles voire même d'une connaissance, d'un collègue. C'est un échange qui a beaucoup d'avantages et peut soulever des questions auxquelles il/elle n'avait pas songé, pensé et qui de la même façon l'intéresse.



Silvi Ulbegi • Lydia Fusi  
Conseillères en accompagnement  
professionnel, CIBC NfC

À chaque information collective, je ressens toujours un "doute, un léger stress" : si je vais être à la hauteur et suffisamment crédible, convaincante, claire et aussi en pensant quel profil je vais rencontrer...

Les intéressés, en face de nous, attendent des informations claires, justes et l'hésitation peut entraîner des conséquences (ne rassure pas les personnes). Elles veulent savoir rapidement si elles peuvent s'engager dans cette démarche. Souvent, elles ne mesurent pas la disponibilité, le recul, l'effort d'interprétation, d'analyse que cela va impliquer.

En tant que PRC et conseillère, je n'ai pas l'intention de vendre "du rêve" et faire croire qu'on peut avoir le titre juste par ce qu'elles travaillent dans le métier et elles ont tant d'années d'expérience et/ou qu'elles savent faire. Mais qu'elles peuvent y prétendre car justement elles exercent ce métier depuis tant d'années. Cependant, il faudra faire le rapprochement de leurs activités avec le référentiel professionnel ou de compétences ET passer devant un Jury pour valider ou non le diplôme. Les informations transmises devront être mesurées face aux personnes. En effet des détails peuvent facilement décourager la personne (exemple : la durée, les sessions de jury, la complétude du dossier, la demande, les justificatifs demandés, la validation partielle du titre, et donc poursuivre éventuellement une formation pour compléter le titre).

À mon sens le but de l'information collective est d'expliquer le dispositif dans son ensemble pour faire un premier tri d'information et vérifier avec les personnes si elles peuvent y prétendre et comment elles peuvent le financer.

Et c'est seulement après ce "premier tri et cette récolte d'information" qu'elles seront vues en entretien individuel durant lequel nous pourront échanger plus en détail sur leur situation, leur projet et la faisabilité d'initier une VAE.

**Lydia Fusi**

## DIMENSION D'ACCOMPAGNEMENT DANS MON TRAVAIL DE CONSEILLER PRC VAE



**Didier Handouche**  
Conseiller en VAE, CIBC Bourgogne Sud

Mon expérience professionnelle de consultant en bilan de compétences durant une dizaine d'années m'a été très utile pour évoluer vers les missions de conseiller dans le domaine de la VAE. En effet, les deux dispositifs s'ils n'ont pas vocation à atteindre les mêmes objectifs, ont en commun d'aider des personnes à voir clair sur leur parcours professionnel.

**L'écoute, l'accueil, l'échange  
sont des fondamentaux**

L'écoute, l'accueil, l'échange sont des fondamentaux de mon travail de conseiller VAE. Autrement dit, la fonction d'accompagnement est le fil conducteur de ma pratique.

L'accompagnement est transversal au bilan de compétences et à la VAE dans le sens où il implique la notion de suivi et de bilan.

Mon rôle de conseiller VAE, qui dans bien des cas se situe tout en amont du rôle d'autres acteurs de ce même dispositif, suscite tout particulièrement mon intérêt au regard de l'idée de processus, de cheminement ou se situe les personnes à ce moment-là. Dans mon travail, il est nécessaire de procéder par étapes et donc d'individualiser car le temps mis pour chaque étape est différents d'une personne à l'autre.

Le dispositif de la VAE représente pour moi un outil de promotion sociale dans le sens où il rend possible l'accès à des certifications autrement que par la voie académique classique. Comme une espèce de résonance par rapport à mon propre parcours de formation initiale et continue. L'enjeu est alors d'aider l'autre à s'approprier la démarche pour l'amener à une forme d'autonomie et rendre possible son projet d'évolution professionnelle et personnelle.

**L'enjeu est alors d'aider  
l'autre à s'approprier  
la démarche**

C'est là que l'accompagnement joue tout son rôle. Accompagner veut alors dire guider, escorter, conduire dans un ajustement permanent à la personne et à sa problématique.



Didier Handouche  
Conseiller en VAE, CIBC Bourgogne Sud

## La dimension d'accompagnement dans mon travail de conseiller du PRC VAE

Afin d'éviter une possible incompréhension de la notion d'accompagnement mise en avant dans ce texte, il me semble important de distinguer le dispositif d'accompagnement propre au dispositif de la VAE. Ce dernier a vocation à apporter une aide méthodologique aux candidats pour élaborer un dossier de validation des acquis de l'expérience. Il s'agit donc d'un temps spécifique au regard d'un processus global plus long.

La notion d'accompagnement que j'évoque dans cet écrit renvoie à l'action d'accompagner un candidat du début de sa réflexion à propos de la VAE, en quelque sorte accueillir son expérience, jusqu'à l'élaboration et au dépôt de son dossier de recevabilité. Plus largement, cette notion d'accompagnement est à mettre en lien avec le rôle de référent de parcours consistant à adopter une fonction d'interface entre le candidat et des intervenants tout au long du parcours de validation.

Cela consiste à l'aider à progresser dans sa démarche de validation en amont et en aval d'une décision de recevabilité favorable. En quelque sorte, me positionner comme personne ressource mobilisable tout au long de ce processus global, lui permettant de comprendre ce qui se passe, là où il en est, de surmonter des incompréhensions, des difficultés pouvant survenir à différents moments du processus de sa démarche de VAE ; en quelque sorte, un travail visant à permettre sa progression et son aboutissement dans la démarche.

La base fondant mes missions de conseiller réside dans la délivrance d'un ensemble d'informations relatives au dispositif de la VAE. S'y associe directement l'exigence de la personne reçue de se voir dispenser des conseils s'articulant autour de sa situation professionnelle et personnelle ou à un moment donné la VAE est potentiellement un élément de réponse à cette situation.

Informations sans conseil ou l'inverse ne sont en rien utiles pour sensibiliser le public à la VAE et le mettre en situation d'évaluer la pertinence de ce dispositif au regard de ses attentes.

La pratique de l'entretien-conseil qui est centrale dans l'activité d'un conseiller PRC VAE a vocation à permettre à la personne de parler d'elle en évoquant sa situation, son expérience professionnelle, ses envies d'évolution, ses attentes, ses besoins, ses difficultés, ses projets. Avec en toile de fond l'enjeu que la VAE puisse constituer une solution où un élément de la solution aux problématiques rencontrées.

Cela situe le niveau d'exigence à la fois pour la personne mais aussi pour le conseiller. Dès les premiers échanges, il me faut capter verbalement et non verbalement des indices, des repères qui vont conditionner la suite de l'entretien. Celui-ci est destiné à écouter, à



Didier Handouche  
Conseiller en VAE, CIBC Bourgogne Sud

questionner, à relancer, à réorienter, à faire préciser les informations échangées. Situation d'entretien à chaque fois singulière, nécessitant que je m'adapte, que je sois bienveillant dans l'objectif de mettre à l'aise et de rassurer.

Le dispositif de la VAE entrevu globalement est séduisant quand dans l'esprit des personnes il se réduit à l'idée que l'expérience vaut diplôme et qu'à priori chacun est expert de son expérience et sera forcément en mesure de l'expliquer.

La réalité est tout autre dès lors qu'il s'agit d'expliquer qu'il faut partir de sa pratique professionnelle dans l'objectif de prendre conscience de ce que celle-ci a permis d'acquérir en termes de connaissances, de compétences, d'aptitudes à réaliser, de techniques à maîtriser, etc.

Par expérience, je sais à quel point les personnes ont du mal à se projeter dans la réalité du travail induit par la VAE. Mon objectif est que la personne, objectivement, puisse s'approprier "la mécanique" de la VAE. Cela suppose que je respecte un équilibre où d'un côté existe le risque d'une trop grande simplification du message que je veux faire passer et de l'autre côté de tenir un discours trop technique, trop procédurier avec le risque d'éloigner la personne d'une possible démarche de VAE.

L'entretien d'information-conseil, comme premier temps de contact avec une personne, nécessite de ma part d'avoir une posture professionnelle qui est de l'accompagner en adoptant une attitude adaptée, une manière d'être dans l'échange. Au-delà de la déclinaison concrète des caractéristiques du dispositif de la VAE, cette posture professionnelle consistant à accompagner la personne est destinée à :

- Accueillir le bénéficiaire dans des conditions favorisant la confidentialité, l'écoute et l'échange (espace dédié, temps dédié...).
- Créer et maintenir des conditions suscitant l'expression des difficultés réelles ou ressenties (neutralité bienveillante, respect, suivi personnalisé...).
- Convaincre, susciter l'adhésion de la personne, obtenir son engagement.
- Encourager, valoriser la personne et ses actions.
- Dédramatiser la VAE, être constructif (c'est possible d'agir / comment agir), faciliter les prises d'initiatives.
- Apporter des éléments de méthode de travail à la personne, suivre sa progression.
- Entraîner, impulser une dynamique d'action chez la personne.
- Rendre le bénéficiaire acteur de sa démarche.
- Être fiable dans mes propres engagements et constant dans mes appuis en respect du cadre défini avec le bénéficiaire
- Fixer des objectifs atteignables et convenir des moyens que mettra en œuvre le candidat pour les atteindre

Cette liste n'est pas exhaustive.



Didier Handouche  
Conseiller en VAE, CIBC Bourgogne Sud

Ces éléments de posture professionnelle sont des invariants que je dois être en mesure de mobiliser en tenant compte des personnes et du contexte dans lequel je les rencontre. Ainsi, la personne est-elle dans la retenue ou au contraire prolixe dans son expression ? Y a-t-il une forme d'urgence dans sa demande ? A-t-elle des a priori sur le dispositif de la VAE ? Quelle est sa représentation du monde du travail ? Quel vocabulaire utilise-t-elle ? Quelle idée se fait-elle du service que je peux lui apporter ? Comment me perçoit-elle ? M'est-elle adressée par un autre organisme ? Lequel ? A-t-elle le sentiment que la VAE est une prescription obligatoire au regard de sa situation personnelle et professionnelle ?

Bref, il me faut créer les conditions d'un accompagnement permettant d'établir un premier niveau de confiance. L'objectif à moyen terme étant que cette personne acquiert de l'autonomie dans la compréhension du dispositif, s'en empare, à son libre choix, et engage les démarches nécessaires.

Comme déjà évoqué, mon travail de conseiller d'un PRC-VAE ne se réduit pas à la connaissance technique du dispositif de la VAE. Bien sûr, il est important que je maîtrise techniquement celui-ci, son environnement interinstitutionnel, ses modalités de mise en œuvre mais cela ne suffit pas.

En règle générale, le public perçoit le dispositif de la VAE plutôt subjectivement. Comme étant trop compliqué, trop long, trop contraignant et dans quelques cas habillé d'une représentation simpliste...l'expérience vaut mécaniquement diplôme.

J'observe très souvent, que ce qui amène le public à me rencontrer réside dans la recherche d'informations très pratiques, très concrètes sur le fonctionnement de la VAE et l'identification d'une certification. Toujours ce paradoxe entre une masse d'informations et de conseils à délivrer et trouver les mots et le ton juste me permettant d'intéresser la personne et de susciter son intérêt.

D'où la nécessité de ne pas être dans la seule délivrance d'une espèce de mode d'emploi de la VAE mais bien de trouver un équilibre entre l'information-conseil à délivrer et la capacité de chacun à s'approprier au mieux celle-ci.

C'est là qu'intervient la notion d'accompagnement qui m'apparaît comme le liant rendant possible mon travail d'information et de conseil en PRC-VAE. Avec l'objectif que la personne s'approprie ce dispositif à son avantage. C'est-à-dire que la personne considère que son engagement dans la démarche de VAE lui apporte une réponse de nature à répondre à sa demande et améliorer sa situation personnelle et professionnelle.



Didier Handouche  
Conseiller en VAE, CIBC Bourgogne Sud

Mais cette notion d'accompagnement est difficile à aborder tant cette thématique renvoie à d'autres thèmes eux aussi mobilisés dans le cadre de l'accompagnement. Eh oui, l'accompagnement n'est pas une pratique exclusive à la VAE.

D'un point de vue strictement sémantique, accompagner, c'est se joindre à quelqu'un pour aller où il va en même temps que lui. Avec l'accompagnement, on se trouve en présence d'une réalité qui, non seulement déborde largement les champs disciplinaires et les secteurs professionnels, mais dont l'expression formelle et les usages donnent l'impression qu'il peut tout désigner.

### **Contexte d'émergence de l'accompagnement**

La fonction d'accompagnement est apparue en France dans les années 90 dans différents secteurs professionnels comme le travail social, dans les placements judiciaires, dans la formation, dans le travail éducatif, dans le travail soignant ou encore dans le monde économique. Dans tous les actes de la vie, le terme "accompagner" est présent, mais il ne recouvre pas la même réalité.

### **Notion d'accompagnement à partir des travaux de Maela Paul**

D'après elle, à chaque décennie correspond une idée maîtresse qui évolue.

Ainsi, les années 70 auront été les années "formation" avec la mise en place de la formation pour adultes (phase de co-construction, d'élaboration des contenus de formation...).

Les années 80 ont été celles du "projet". Chacun doit prendre en charge ses projets (dans une période où il n'y a plus de linéarité entre le métier du père et celui du fils, plus de linéarité entre la formation et l'emploi). Il n'y a plus de projet collectif. Les projets individuels doivent émerger.

Les années 90 sont les années "accompagnement". Aide et soutien sont nécessaires pour faire accoucher les projets individuels. Il y a besoin d'un accompagnement à un moment précis de rupture, d'embûche, de défi, de challenge.

L'accompagnement résulte de plusieurs fractures comme la faillite des grands intégrateurs que sont la famille, l'école, la religion (1950-1970), le travail (vers 1975) et l'écroulement des idéologies collectivistes (1968-1970).

Dans le même temps, on assiste à une montée en puissance de l'individualisme, de la compétitivité.



Didier Handouche  
Conseiller en VAE, CIBC Bourgogne Sud

Les premiers usages sociaux de l'accompagnement ont été l'accompagnement des mou-rants et l'insertion socio-professionnelle des jeunes.

À compter des années 90, on observe une montée en puissance des pratiques dites d'accompagnement qui se diversifient sous des appellations telles que :

- Le counseling (conseiller, aider, réfléchir, demander conseil, délibérer, informer, orienter)
- Le coaching (entraîner, diriger, observer)
- Le mentoring (guider, conseiller, éduquer, former, éveiller)

Qui côtoient :

- Le tutorat (tutelle, dépendance, soutenir, surveiller, assister)
- Le conseil (délibération, ouverture des choix, décision, projet d'orientation)
- Le parrainage (accueillir, admettre, introduire, veiller sur)
- Le compagnonnage (enracinement et itinéraire, qualités techniques et humaines)

La pluralité des formes d'accompagnement constitue donc une nébuleuse, à savoir un réseau enchevêtré de similarités et de différences, qui ne se recouvrent que partiellement dans la mesure où les "légères" différences créent des décalages.

Toutes ces pratiques ont en commun d'être centrées sur la relation. Elles sont toutes fondées sur une dimension relationnelle forte et l'idée d'un cheminement en commun.

L'accompagnement n'est plus seulement la recherche de solutions mais intègre dorénavant une dimension réflexive. La personne accompagnée doit être prise en compte dans sa globalité, avec tous ses besoins, avec sa dynamique personnelle (ses attentes, ses refus, son histoire).

Pour Maela Paul, la définition minimale de l'accompagnement est d'aller avec, mais aussi d'aller vers la personne accompagnée. Il revient donc à celui qui accompagne de s'engager envers l'autre en contractualisant une relation articulée autour d'un objet-tiers (par exemple, la prise de conscience que le dispositif de la VAE est un choix pertinent au regard d'une situation, l'identification d'une certification, l'aide à l'élaboration d'un dossier de recevabilité, etc.).

Ce qui suppose de savoir où la personne accompagnée va.

Pour illustrer ma pratique, je vous propose de découvrir une situation d'accompagnement dans le cadre de mon activité de conseiller d'un PRC VAE :

Au mois de février dernier, je reçois en entretien Delphine, 32 ans, titulaire d'un bac S et d'une licence de physique/chimie. Son parcours professionnel est quasi exclusivement orienté dans le domaine de l'équitation à un haut niveau de pratique. Elle est cavalière professionnelle et a créé il y a peu son propre centre équestre. Pour autant, au moment où je la rencontre elle est inscrite à Pôle emploi. L'entretien se déroule dans mon bureau,



**Didier Handouche**  
Conseiller en VAE, CIBC Bourgogne Sud

en face à face. Je l'accueille en me présentant. Je lui explique mon rôle de conseiller d'un PRC VAE en contextualisant ma fonction au regard de l'environnement interinstitutionnel organisant le dispositif de la VAE.

J'ai bien à l'esprit le fait que le cheminement dans un parcours de validation expose les personnes à entendre parler de différentes institutions et à croiser la route de différents interlocuteurs. Pour ce qui me concerne, tout cela est à peu près clair mais j'imagine la perplexité dans laquelle cela peut plonger mes interlocuteurs souvent profanes du dispositif et de tous ces acronymes jalonnant le discours des professionnels.

Il est important qu'elle saisisse clairement le rôle qui est le mien et le périmètre de mon intervention. Cela doit contribuer à favoriser son autonomie et la mettre en situation d'interagir avec d'autres professionnels concernés par son projet de VAE. L'enjeu est également de l'aider à trouver sa place dans le travail conjoint qui est mené. En clair, qu'elle ne me délègue pas les initiatives, les actions relevant de sa responsabilité et de son engagement. L'idée étant d'installer une relation symétrique sans ascendant du conseiller sur la personne.

Afin de se mettre en conformité avec la réglementation régissant l'ouverture d'un centre équestre, elle actionne le levier de la VAE en visant le DEJEPS spécialité "perfectionnement sportif" mention sports équestres. C'est un niveau 5 (ex niveau III).

En parallèle, elle engage également une démarche de VAE visant le BP Responsable d'entreprise hippique. C'est un niveau 4 (ex niveau IV). Elle m'explique que ce BP est destiné à lui permettre d'obtenir des aides à l'installation. L'entretien est dense, la candidate dispose déjà de nombreuses informations sur les modalités de réalisation de la VAE. Malgré cela, je comprends qu'elle a besoin de sécuriser les informations dont elle dispose et l'entretien que nous menons doit lui permettre de réduire les incertitudes et les risques de ses démarches de VAE. Elle dispose d'informations, elle a une représentation de ce qu'est la VAE mais demeurent des flous. L'entretien répond à son besoin de proximité (rencontrer un professionnel de la VAE) et d'immédiateté (son projet de VAE est important au regard de son projet professionnel et de son projet de vie). Mon travail ne consiste pas à convaincre cette candidate de la pertinence de la VAE, elle s'est déjà emparée du dispositif. Mon discours est clairement orienté vers le renforcement de son choix d'emprunter la VAE, je lui renvoie des encouragements à poursuivre, à s'impliquer. Je suis attentif à vérifier sa compréhension du travail singulier que représente la VAE. Nous évoquons des questions organisationnelles concernant ce travail, des questions méthodologiques mais aussi abordons la question du financement de ses démarches de VAE.



Didier Handouche  
Conseiller en VAE, CIBC Bourgogne Sud

Pour autant, son double projet de validation ne renvoie pas aux mêmes certificateurs et par conséquent nécessite que je l'informe des variations s'opérant entre l'une et l'autre de ses démarches. J'attire son attention sur le fait que la simultanéité de ses démarches de VAE n'est pas habituelle et ne m'apparaît pas opportune. Il y a, d'après moi, le risque d'une dispersion, de confusion entre les attendus pour ces deux diplômes et ce qu'elle valorise de ses acquis d'expérience. Et plus simplement, la difficulté de ne pas pouvoir consacrer le temps nécessaire à la masse de travail que cela représente.

Mes arguments sont peu audibles compte-tenu de l'urgence qu'elle éprouve à propos de sa situation professionnelle. C'est son choix et je le respecte. J'oriente mes conseils dans l'objectif qu'elle soit efficace dans sa capacité à mettre en œuvre ses actions de VAE.

Comme toutes les autres personnes, elle me décrit son environnement de travail, que je ne connais pas. Pour être efficace dans mon accompagnement, en m'aidant de son CV, je la questionne sur son parcours professionnel, sur les conditions dans lesquelles il s'est réalisé, je reformule son déclaratif afin d'affiner ma compréhension de ce qu'elle dit. Ses réponses sont à la fois générales et constituées de termes techniques que je ne saisis pas, évidemment.

J'adopte une posture profane pour la questionner en mettant l'accent sur le contexte de ce qu'elle évoque et en la ramenant aux faits. Ce qui est singulier avec cette candidate, c'est qu'elle évoque déjà des hypothèses de certification figées.

L'expertise du domaine professionnel qui est le sien, sa ténacité et l'importance que prend la VAE dans la mise en œuvre de son projet professionnel ont conduit à cette situation. Et pourtant, elle ne dispose pas des référentiels professionnels des deux diplômes visés. Elle ne sait pas où les trouver. Elle ne sait pas quel usage en faire. Je prends le temps d'expliquer et lui fournis les liens où elle pourra télécharger les documents utiles. Mais je suis prudent et affiche sur mon écran d'ordinateur les référentiels professionnels afin qu'elle les visualise. Je lui explique comment est composé le document, attire son attention sur les parties les plus importantes. J'insiste sur la plus-value que représente l'usage de ces référentiels dans le travail induit par la VAE. En quelque sorte, j'essaie de la convaincre du fil conducteur qu'ils peuvent représenter dans sa propre réflexion.

Elle m'explique que le DEJEPS qu'elle vise a été réformé. À chaud, je veux vérifier et recherche des informations sur ce diplôme et constate que le référentiel professionnel n'est pas disponible sur le site du ministère concerné. Je lui propose de s'appuyer sur une personne en charge de la VAE des diplômes Jeunesse et sport pour la région. Je lui confie alors les coordonnées et l'incite à prendre contact. Je lui demande de me tenir informé des démarches entreprises et des résultats produits.



**Didier Handouche**  
Conseiller en VAE, CIBC Bourgogne Sud

Ce qu'elle fait dans les jours qui suivent. Elle a établi un contact pertinent et détient les informations utiles à sa démarche. Par exemple, le nouveau référentiel professionnel. Son engagement dans sa VAE, son efficacité, sa posture d'écoute et d'échange me sont utiles dans ma propre pratique de conseiller VAE au point de m'apporter de nouveaux contacts que je mettrai au service d'autres personnes.

À ce moment-là, mon accompagnement va de la fourniture de documents à la mise en lien avec des personnes relais. Sans oublier la nécessité de faire comprendre la logique du travail induit par la VAE. D'une certaine manière, faire en sorte qu'elle n'ait pas une compréhension "mécanique" du dispositif mais faire comprendre la logique de la validation. Plus clairement, au-delà de l'explicitation d'actions, d'activités sur un mode déclaratif en lien avec le référentiel professionnel, je dois la sensibiliser à l'importance d'expliquer le sens des activités décrites. En quelque sorte, traiter à la fois le "comment je fais" et le "pourquoi le faire comme cela". Souvent, les personnes assimilent le travail de la VAE à la production d'un mémoire, c'est ce qui m'amène à intervenir pour expliquer qu'il ne s'agit pas d'un travail scolaire. Bien entendu, j'atteinds là la limite de mes conseils sur ce qu'est le travail de la VAE, la suite relève de l'organisme certificateur et de l'action d'accompagnement spécifique consistant en une aide méthodologique du candidat pour élaborer son dossier de VAE.

Très rapidement, sa recherche d'efficience la conduit à aborder les questions pratiques de mise en œuvre du processus VAE, plus particulièrement le dossier de recevabilité à compléter. Cette candidate a une stratégie pour sa VAE. Ainsi, elle privilégie de concentrer ses efforts, dans un premier temps, sur le BPREH.

En fait, elle a quasiment fini de le compléter à ce moment-là. Je lui propose une première lecture-analyse, ce qu'elle accepte bien volontiers. Elle a bien compris l'intérêt du regard d'une tierce personne neutre et bienveillante. Le travail d'accompagnement que je mène avec cette candidate déborde largement le cadre des entretiens en présentiel et s'inscrit aussi dans un travail à distance. Cela s'impose à la fois pour des raisons de distance géographique mais aussi parce qu'elle a besoin d'appui. M'investir auprès d'elle est un bon moyen de soutenir son engagement et d'agir sur la dynamique de son projet.

Il n'est pas toujours facile pour les personnes voulant s'impliquer dans la VAE de rencontrer des professionnels suffisamment disponibles et crédibles. La multiplication des sites d'informations numériques, à fortiori quand le travail d'investigation n'est pas bien mené, peut conduire à de la désinformation. Dans le pire des cas, cela peut même être dissuasif pour certaines personnes.



Depuis le premier entretien mené, la candidate m'a adressé une vingtaine de mails allant de questions basiques telles que des dates de rendez-vous à la transmission de certaines parties de livret 1 et un questionnaire sur des points précis d'organisation, de méthodes, sur le fonctionnement jury, etc.

La période de confinement liée à la pandémie intervenue dans le même temps a obligé de travailler à distance (échanges téléphoniques et mails). C'est en faisant preuve de pertinence et de réactivité que se tisse une relation de confiance... notamment la confiance qu'acquiert cette candidate au travers le travail partagé que nous menons.

Le côté positif de ce travail distancié, en ce qui me concerne, est de me permettre de prendre le recul nécessaire pour analyser le contenu de ses questionnements, souvent denses et les fiches de ses livrets 1.

À ce jour, je poursuis l'accompagnement de cette candidate au moins jusqu'à l'obtention d'une décision de recevabilité favorable et le traitement de la question du financement de l'une de ses démarches de VAE. Nous avons déjà abordé cette question et elle sait qu'un seul accompagnement VAE (livret 2) sera finançable sur fonds publics.



**Didier Handouche**  
Conseiller en VAE, CIBC Bourgogne Sud

## CONCLUSION

### Fonctions et position en tant que conseiller d'un Prc VAE

Accompagner renvoie à des fonctions multiples.

Cela signifie tout à la fois guider (c'est-à-dire orienter, conseiller), escorter (c'est-à-dire aider, protéger, surveiller) et conduire (c'est-à-dire diriger, enseigner, instruire, éduquer, former, initier).

On retrouve des points communs :

- Guider et escorter : veiller sur
- Escorter et conduire : surveiller

### Guider et conduire : éveiller

Maela Paul explique qu'accompagner, c'est être en équilibre entre trois attitudes : conduire, guider, escorter. Avec l'exigence de sans cesse s'ajuster à la personne et à sa problématique.

L'action d'accompagner requiert une forme d'expertise professionnelle et impose de la "retenue" puisqu'il s'agit d'éveiller la personne à sa propre capacité à se prendre en charge. Il faut donc donner du temps à la personne mais aussi s'investir personnellement dans la relation. La notion d'efficacité est bien présente, ce qui induit de respecter une éthique.

D'après elle, la position d'accompagner est à l'intersection de trois exigences :

- Répondre à une demande institutionnelle
- Entendre la personne accompagnée dans sa singularité
- Être efficace en tant que professionnel

Dans mon esprit, la posture professionnelle consistant à accompagner ne se réduit pas à transmettre des informations et des conseils mais se constitue plutôt d'un ensemble de pratiques de l'ordre de démarches tâtonnantes, de tours de main renvoyant à un travail artisanal qui s'efforcent de maintenir en permanence le lien entre cette candidate et la progression de ses démarches de validation.

La partie informative de mon travail est la plus stabilisée même si le corpus d'information attaché à la VAE est régulièrement mouvant. Le rapport accompagnant/accompagné passe par une relative proximité de l'un à l'autre, sans confusion des rôles respectifs. Ce qui m'intéresse le plus dans l'action d'accompagner en tant que conseiller d'un Prc VAE c'est qu'il ne s'agit pas de quelque chose de standardisé s'appliquant de manière uniforme. Mes pratiques se constituent, au contraire, au "cas par cas".



**L'attention bienveillante à l'égard des personnes rencontrées est de mise. Pour un certain nombre d'entre elles la Vae est synonymes d'enjeux personnels, professionnels et sociaux importants. C'est la partie la plus intéressante de mon travail.**

## ACCOMPAGNER LES PERSONNES À CHEMINER TOUT AU LONG DE LEUR RÉFLEXION



**Caroline Molina**  
Conseillère VAE, association Agire  
Communauté urbaine Creusot-Montceau

"Reconnaître que chaque adulte, en vertu de son expérience vécue, est porteur d'une culture qui lui permet d'être simultanément l'enseigné et l'enseignant dans le processus éducatif auquel il participe."  
Unesco, Conférence de Nairobi, 1976

### **J'ai commencé ce métier de conseillère VAE en même temps que la création des Point relais conseils en 2002.**

Le réseau des MIFE (Maisons de l'information sur la formation et l'emploi) auquel j'appartenais à l'époque m'a permis d'assister à de nombreux colloques passionnants et j'ai nourri ma pratique de manière plus ou moins consciente des travaux et réflexions de Carl Rogers, Henri Desroche, Philippe Meirieu ou encore Alex Lainé pour ne citer qu'eux.

Alors que je débutais dans le métier, j'ai eu l'occasion en 2004 d'assister à Dijon à une intervention de Maëla Paul présentant son concept d'accompagnement. Je me souviens avoir été enthousiasmée par ses propos et y avoir adhéré totalement.

Une première analyse de Pratique du réseau des Points-Relais-Conseil Bourguignons en 2006 menée par Patrick Mayen a déjà eu des effets éclairants sur ma façon de travailler mais c'est tout de même cette deuxième analyse de pratique qui me fait prendre conscience que la théorie de Maëla Paul a formé ma pratique sans le savoir.

Grâce à ces années de conseil en VAE et à la rencontre de près de 4 000 personnes candidates potentielles à la VAE, je suis passée d'une théorie passionnante et inspirante à une pratique assumée.

C'est également en formant tout récemment ma nouvelle collègue à ce métier que j'ai pris conscience du cheminement professionnel qui a été le mien toutes ces années.

Je propose d'illustrer cette longue introduction en évoquant des moments du parcours de Pascal dans sa quête de reconnaissance, de confiance en lui, le parcours d'un homme déterminé à réussir et pour qui le chemin de la VAE et l'obtention successives de deux diplômes par cette voie a contribué à une "renaissance".



Caroline Molina  
Conseillère VAE, association Agire  
Communauté urbaine  
Creusot-Montceau

Pascal se présente au PRC en novembre 2014. Affaibli par des soucis personnels, mal considéré dans son travail, il se dit "au fond" mais "le bouche à oreille" l'amène tout de même jusqu'à nous. L'envie de s'en sortir est là...

Sa rencontre préalable avec une conseillère en orientation professionnelle bienveillante est déterminante car elle l'a encouragée à penser qu'il y avait des "choses" à faire. Quand elle lui a parlé de la VAE et lui a proposé de me rencontrer il s'est dit et m'a dit : "pourquoi pas...mais...".

Dès lors, j'ai compris que Pascal allait avoir besoin de temps mais qu'une motivation sans nom était présente chez lui, dont il soupçonnait, à ce moment, à peine l'existence.

En effet, l'analyse de ce "pourquoi pas... mais..." m'indique qu'il est intéressé par le projet mais il pense qu'il doit d'abord commencer par une remise à niveau en français.

Bien que j'essaie de lui démontrer qu'il peut se lancer dans le projet de VAE tout en se remettant à niveau, je comprends très vite, en l'écoutant et en l'observant, que si on veut aller quelque part ce sera doucement mais sûrement.

D'emblée Pascal m'accorde sa confiance, il me parle de ses lacunes, ses doutes, ses craintes mais aussi son parcours professionnel, ses missions, pointues et complexes, ce qui lui semble facile, difficile...

Ce projet le renvoie à l'école, à la peur de faire des fautes...

Parler de BAC n'est pas anodin même en VAE.

Le cadre du PRC VAE et ma posture de conseillère bienveillante lui permettent de se livrer en toute confidentialité et sans jugement.

Il a une aisance à l'oral que je qualifierais de "bluffante". C'est un atout évident mais trompeur pour celui qui s'arrête devant cette façade. La porte de cette façade doit s'ouvrir pour que l'accompagnement au projet ait du sens.

Et pour que la porte s'ouvre, il est nécessaire que la confiance réciproque s'instaure ; c'est tout l'enjeu de la première rencontre et le travail d'orfèvre du conseiller.

Écouter, beaucoup. Proposer, un peu.

Rester authentique, franc et avoir envie de découvrir le fonctionnement de l'autre pour pouvoir marcher à son rythme.

Pascal m'a ouvert sa porte mais pour cela je lui ai entre-ouvert une fenêtre...



Caroline Molina  
Conseillère VAE, association Agire  
Communauté urbaine  
Creusot-Montceau

Nous sommes donc en novembre 2014 et Pascal me dit oui (\*) pour lancer la VAE pour le Bac Pro Maintenance des équipements industriels. Notre travail a pourtant permis de mettre ses compétences professionnelles en relation avec le BTS Maintenance, mais Pascal n'est pas du genre à brûler les étapes ; son fonctionnement, il me le formule clairement est : "une chose après l'autre, je prends le temps de réussir et puis je continue."

Cette première VAE lui donnera pourtant des ailes et d'autres manières de fonctionner, car après l'obtention de son Bac Pro, encouragé par cette réussite, il a poursuivi sur le BTS qu'il a également obtenu tout en suivant une remise à niveau en anglais ! Mais à ce moment de l'histoire il ne le sait pas encore.

Donc, OUI, je vais lancer la VAE, mais APRÈS ma remise à niveau !" Je vous redirai quand je me sentirai prêt !"

Pendant plusieurs mois Pascal prend des cours de Français et reprend peu à peu confiance. Je l'aperçois parfois car sa formation se passe dans les mêmes locaux que le PRC, le salue, lui demande si tout se passe bien mais ne lui parle pas de la VAE. Il voit que je suis là, ça me paraît suffisant, inutile de lui mettre la pression en lui demandant (sans penser à mal et uniquement dans l'idée de le motiver...) : "Et cette VAE, c'est pour bientôt ?"

La démarche viendra de lui ou ne viendra pas, ça reste son choix, moi je ne veux rien pour lui, on verra bien. Il me semble pour autant que le considérer en le reconnaissant quand je le croise peut lui permettre d'oser franchir ma porte à nouveau ; c'est en tous cas le pari que je fais.

En septembre 2015, Pascal reprend rendez-vous avec moi pour démarrer son projet de VAE bien décidé à obtenir son Bac Pro. Choisir septembre est symbolique pour lui, c'est une rentrée... Il est motivé, il se sent prêt.

Ce qu'il me demande d'emblée c'est de pouvoir m'informer de chacune des étapes qu'il entreprend afin de s'assurer que tout se passe comme il se doit ; d'être rassuré et soutenu en somme.

En effet, il ne faut pas oublier que la démarche VAE reste un parcours relativement complexe administrativement parlant, avec des interlocuteurs et des structures à contacter dans un ordre précis.

Le travail de rédaction du dossier de VAE (livret 2) est un travail important et pour réussir à pouvoir s'y consacrer pleinement, il est nécessaire que les étapes préalables se soient passées correctement (pré-inscription, livret 1, demande de financement...).

Mon rôle sera donc de conforter chaque démarche, pas besoin de longs discours, mais répondre à chaque appel, en l'occurrence, chaque mail.

Encourager et suivre le processus ne dispense pas de devoir cadrer la relation dans mon rôle de conseiller PRC. Je veille en permanence à ne pas l'outrepasser ; d'une part parce que c'est ma mission et d'autre part parce que mon intention est de donner des ailes à Pascal pour qu'il prenne ou reprenne confiance en ses capacités.



**Caroline Molina**  
Conseillère VAE, association Agire  
Communauté urbaine  
Creusot-Montceau

Le 3 octobre 2016, Pascal a obtenu son Bac Pro avec succès et encouragements par le jury à poursuivre sur le BTS en VAE.

En janvier 2017 il a accédé à des responsabilités dans son travail et a préféré attendre janvier 2018 pour entreprendre le BTS et se laisser le temps d'appréhender ses nouvelles missions.

De janvier 2018 à mai 2019, il a mené de front son travail, sa deuxième démarche de VAE et des cours d'anglais !

En mai 2019 Pascal a obtenu son BTS.

Bien sûr l'histoire de Pascal est tout à fait singulière et toutes les personnes reçues en Points-Relais-Conseil n'ont pas besoin d'autant de temps pour faire aboutir une démarche de VAE.

L'histoire est belle et témoigne qu'il faut du temps et de l'humanité à un projet de VAE impliquant une écoute bienveillante et une réponse ajustée en permanence.

À l'aune de la nouvelle organisation des PRC je m'interroge sur cette manière de travailler ; comment la tenir et faire en sorte que la personne reste le cœur du métier et de nos préoccupations ?

Alors que les nouveaux process administratifs et financiers risquent d'être très chronophages et énergivores, comment réussir à faire coïncider le temps des personnes avec le temps imposé par les dispositifs ?

Le métier va probablement se transformer et ne manquera pas de faire l'objet d'une nouvelle analyse de pratique, je l'espère en tout cas.

## REPÈRES BIBLIOGRAPHIQUES

Philippe Meirieu, Repères pour un monde sans repères  
Paris, Desclée de Brouwer, 2002

Alex Lainé, Faire de sa vie une histoire,  
Théories et pratiques de l'histoire de vie en formation, Paris, Desclée de Brouwer, 1998

Henri Desroche, Entreprendre d'apprendre, d'une autobiographie raisonnée aux projets d'une recherche- action, Apprentissage 3, Paris, Les éditions ouvrières, 1991

Carl Rogers, Le développement de la personne, InterEditions, 2005

Patrick Mayen, Pratiques d'information-conseil en VAE : une analyse des pratiques par le réseau des conseillers PRC en bourgogne, Raison et passions, 2006

Outil de diagnostic, de prospective, d'évaluation, d'aide à la décision et d'information au service des décideurs publics sur les champs de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle.

Emfor Bourgogne-Franche-Comté est financé dans le cadre du contrat de plan État-Région 2020-2027.

Emfor Bourgogne-Franche-Comté est membre du réseau national des CARIF-OREF.

---

Siège  
Espace Lafayette  
8 rue Alfred de Vigny  
25000 **Besançon**  
tél 03 81 25 52 25

---

Site de Dijon  
Immeuble le Citadin  
13 rue Auguste Frémiet  
21000 **Dijon**  
tél. 03 80 54 14 14

---

[www.emfor-bfc.org](http://www.emfor-bfc.org)  
[contact@emfor-bfc.org](mailto:contact@emfor-bfc.org)