



---

# **GUIDE DE LA FONCTION CONSEIL**

---

*RESEAU DES POINTS RELAIS CONSEIL*

&

*CENTRE REGIONAL DE RESSOURCES VAE*

-----

Mars 2008

Ce guide s'adresse aux conseillers des Points Relais Conseil pour la VAE en Lorraine, et plus généralement à toute personne concernée par la fonction conseil.

Après un rappel du cadre conventionnel et des objectifs du conseil dans la démarche de validation des acquis de l'expérience, il présente un cadre méthodologique d'intervention à partir des étapes clef du conseil.

Il s'appuie sur les pratiques de conseil développées dans les Points Relais Conseil en Lorraine, exprimées par les conseillers

lors des diverses rencontres et groupes de travail régionaux.

Il ne vise pas à donner des solutions ou à identifier l'ensemble des situations de conseil rencontrées, mais à souligner les points clef de la démarche, ainsi que les limites du conseil et son articulation avec les autres étapes.

Référence commune des conseillers, ce guide est complémentaire des ressources mises à disposition sur le site professionnel de la VAE en Lorraine ([www.inffolor.org/vae](http://www.inffolor.org/vae)), et vise à harmoniser les pratiques du réseau.

---

## SOMMAIRE

---

Pourquoi un dispositif d'information conseil ?	3
Cadre conventionnel de la fonction conseil en Lorraine	3
Le conseil : une étape dans une chaîne de services	5
Objectifs, rôles et cadre d'intervention du conseil	6
Etapas et modalités du conseil	
• Schéma du conseil	8
• Accueillir – informer	10
• Analyser la demande	11
• Analyser l'expérience	13
• Rechercher des scénarii d'accès à la certification	15
• Finaliser le conseil	17
Annexes	
• Typologie de situations de conseil	19
• Site professionnel pour le conseil	20
• Fiches outils	21
○ Fiche accueil	
○ Fiche parcours d'expérience	
○ Fiche de liaison	
• Synthèse du service « conseil VAE » en Lorraine	
• Coordonnées des Points Relais Conseil conventionnés	

---

## POURQUOI UN DISPOSITIF D'INFORMATION CONSEIL ?

---

L'exercice du droit individuel à la validation des acquis de l'expérience (VAE), institué par la loi de modernisation sociale, suppose que soient assurés, en amont de l'action de validation proprement dite, une information et un conseil objectifs à la personne sur la ou les certifications qui peuvent correspondre à son projet de qualification, et sur les voies d'obtention de cette ou de ces certifications.

Le nombre important de personnes susceptibles d'être intéressées, la diversité des certifications et des dispositifs de validation supposent la mise en oeuvre d'une réponse structurée en matière d'information et de conseil, afin

de faire connaître la VAE et d'en faciliter l'accès, en particulier pour les publics les moins qualifiés et les moins autonomes dans les démarches d'information et d'orientation.

La fonction "conseil" est destinée à permettre aux candidats à la validation des acquis de leur expérience, de choisir en toute connaissance de cause parmi les différentes certifications auxquelles ils peuvent prétendre.

Le cadre de mise en oeuvre du conseil VAE est fixé par le cahier des charges de l'appel d'offre du Conseil Régional de Lorraine, établi en 2007.

---

## CADRE CONVENTIONNEL DE LA FONCTION CONSEIL EN LORRAINE

---

### **Réseau des Points Relais Conseil (PRC) conventionnés :**

Afin d'offrir aux candidats potentiels qui le souhaitent un choix sur l'ensemble des certifications en fonction de leur parcours et leurs projets, un réseau conseil a été organisé dès la mise en oeuvre de la VAE, par un maillage territorial composé de Points Relais Conseil (PRC) et d'un centre régional de ressources. Piloté initialement par l'Etat, à partir d'une contractualisation avec les régions, ce réseau est sous la responsabilité des régions depuis le premier janvier 2006, conformément à l'article L.214-12 du code de l'éducation. L'information sur les certifications et procédures sera communiquée au public par le réseau des points relais conseil. Pour ce faire, les services de l'Etat, au niveau national et déconcentré, mettent les informations correspondantes à leur disposition.

Par ailleurs, les ministères certificateurs ont mis en place des dispositifs internes d'information conseil sur leur offre de certification afin de répondre aux demandes spontanées du public qui s'adresse à eux. La mise en cohérence de leurs actions avec celles des Points Relais

Conseil est recherchée en vue de faciliter le parcours des candidats à la VAE.

Actuellement en Lorraine, le réseau est constitué de 10 PRC, dont l'objectif est de donner des conseils personnalisés à tout lorrain qui souhaite entreprendre une démarche VAE. Les PRC s'organisent en réseau sur les zones d'emploi et déploient des antennes, permettant un accueil de proximité du public.

### **Autres structures :**

Une fonction de conseil peut être assurée par d'autres structures, qui choisissent d'intégrer le conseil dans leurs missions, pour leurs publics spécifiques.

Un fonctionnement en réseau de l'ensemble des structures assurant une fonction de conseil est recherché.

### **Responsabilités des Points Relais Conseil**

A travers une charte de fonctionnement, les Points Relais Conseil s'engagent à s'impliquer dans le réseau régional des Points Relais Conseil en VAE animé par

INFFOLOR, et à respecter les principes suivants :

- Proximité

Le Point Relais Conseil s'engage à assurer l'information et le conseil des personnes au plus près des zones de résidence ou d'emploi. Le choix des lieux relais doit permettre un maillage de proximité.

- Personnalisation du service

Il centre son activité sur la demande des personnes. Il s'engage à fournir une information et un conseil adapté au cas de chacun.

Le Point Relais Conseil a pour objectif d'aider la personne à construire son parcours vers la qualification.

- Lisibilité

Il utilise les moyens adéquats (espace identifié, signalétique appropriée) pour faire connaître la spécificité du service d'information et de conseil en VAE, en le distinguant, le cas échéant, des autres prestations délivrées par la structure à laquelle il appartient.

- Accessibilité

Le Point Relais Conseil est ouvert à toute personne, quel que soit son âge, statut, niveau d'études, qualification,

appartenance à une catégorie professionnelle ou géographique.

- Confidentialité

Le Point Relais Conseil s'engage à garantir une confidentialité totale des informations transmises par les consultants.

- Qualité de l'information

Le PRC fournit une information constamment actualisée et pour ce faire, s'engage à travailler en réseau avec les autres points relais y compris ceux n'appartenant pas à sa structure et à s'appuyer sur le centre de ressources régional afin d'être en lien avec l'ensemble des organismes certificateurs.

- Objectivité

Le PRC s'engage à fournir une information indépendante de l'offre de formation et de certification de la structure à laquelle il appartient et à orienter au besoin la personne vers une autre institution.

Les différents professionnels œuvrant au point relais s'engagent à ne pas faire de publicité sélective sur leur institution.

- Evaluation

Le PRC s'engage à fournir les informations nécessaires à une évaluation du service rendu, en lien avec le centre de ressources régional pour la VAE.

## LE CONSEIL : UNE ETAPE DANS UNE CHAINE DE SERVICES

Les conseillers des PRC doivent tenir compte des rôles des autres acteurs de la VAE :

	Amont de la VAE		VAE
	Accueil information	Conseil	Accompagnement, Demande, validation
Qui ?	Toutes structures d'accueil des publics. Si besoin : N° Vert : 0-800-800-814	Points Relais Conseil	Certificateur compétent pour la certification visée
Quoi ?	- Aide à définition le projet et l'intérêt de la VAE - Première information - Oriente vers un PRC (ou vers certificateur si choix de certification confirmé)	- Identifie la ou les certifications adaptées à expérience et projet - - Oriente vers le/ les certificateur(s) compétent(s).	- Affine ou vérifie le choix de la certification - Enregistre la demande, vérifie la recevabilité - Le plus souvent : assure l'accompagnement - Organise la validation
	→	→	→
	-----→	-----→	-----→

### La fonction accueil information :

Elle est assurée par toutes les structures accueillant des publics et amenées à intégrer la VAE dans les préconisations : ALE, CIO, Missions Locales, PAIO, OPACIF, consulaires, CE, entreprises, associations, organismes de formation, ...

Elle consiste à donner, en relation avec le projet de la personne, une bonne compréhension de la VAE, à en montrer l'intérêt mais aussi les limites, ainsi que la nécessaire implication du candidat dans la démarche

- Apporter une information sur la VAE : principe de la VAE, ce qu'elle permet, les conditions réglementaires, et étapes
- Remettre une documentation (plaquette)
- Orienter vers PRC (éventuellement vers un certificateur, si les éléments du choix sont réunis) :
  - s'il y a opportunité
  - si les conditions de base sont réunies

NB : Les PRC peuvent être amenés à participer, sur sollicitation des partenaires sur leur territoire, à des réunions d'informations collectives sur la VAE.

Les publics accueillis par les Points Relais Conseil sont :

- adressés par un relais d'information
- ou se présentent directement au Point Relais Conseil.

Dans cette dernière hypothèse, le PRC doit s'assurer de la pertinence qu'il y a à engager une prestation de conseil

### L'articulation entre ces trois fonctions est essentielle,

pour permettre au public d'exercer pleinement ce droit en toute connaissance de cause, sans pour autant orienter inconsidérément vers la VAE, au risque de créer des désillusions, ou d'encombrer les services des organismes certificateurs de demandes non fondées.

### Le centre de ressources VAE :

assure une fonction transverse de mise en réseau, d'animation, de professionnalisation des organismes d'information et de conseil, afin de les aider à mettre en œuvre et à exercer cette compétence nouvelle. Cette fonction est confiée à INFFOLOR, chargé par ailleurs du secrétariat technique du comité régional de pilotage.

---

## OBJECTIFS, ROLES, ET CADRE D'INTERVENTION DU CONSEIL

---

### Objectifs visés :

Il s'agit d'apporter à chaque consultant un conseil personnalisé, adapté à son expérience et son projet, afin de l'aider à :

- repérer la / ou les certifications potentielles auxquelles il peut raisonnablement prétendre,
- identifier la / ou les autorités compétentes dans la délivrance de la / ou des certifications visées.

### Le conseil consiste à :

- **Analyser :**

- le projet : aider le demandeur à clarifier ses objectifs

- l'expérience : repérer les éléments clef de l'activité

- **Informier :**

- rechercher toutes les certifications accessibles par la VAE, en relation avec l'expérience du demandeur

- donner les informations utiles sur chacune d'elle : descriptif, procédure d'accès par la VAE et d'évaluation de l'expérience, calendrier, coût, ...

- **Orienter :**

- aider à choisir celle (celles) qui paraît la plus adaptée à l'expérience et au projet du demandeur

- orienter vers le (les) certificateur compétent

- le cas échéant, proposer une alternative à la VAE

### Cadre d'intervention et limites :

- passer par un Point Relais Conseil n'est pas obligatoire : c'est une aide avant de contacter un certificateur

- le conseil ne se substitue pas au service de "première information" sur la VAE rendu par les structures chargées de l'information générale des publics

- le bénéficiaire reste acteur de son projet, et décide seul de la stratégie et des actions à mettre en oeuvre.

- le conseil n'a pas valeur de prescription pour une certification, le service certificateur restant seul maître de la recevabilité de la demande.

- le conseil intervient en amont de la procédure de VAE, et ne se confond pas avec l'accompagnement du candidat dans la procédure de validation qui relève de l'autorité délivrant la certification visée par le candidat. Voir tableau ci-dessous.

### Services assurés :

- **Vis-à-vis du demandeur :**

Le conseil en VAE est un service d'orientation dans un parcours d'accès à la qualification, reposant sur une démarche :

- de diagnostic

- d'ouverture sur des possibles (neutralité et pluralité de l'information)

- de compréhension et de lisibilité du parcours

- d'anticipation des étapes de la VAE

- d'aide au cheminement et à la décision individuelle

Le conseil suppose une relation de confiance entre le demandeur et le conseiller.

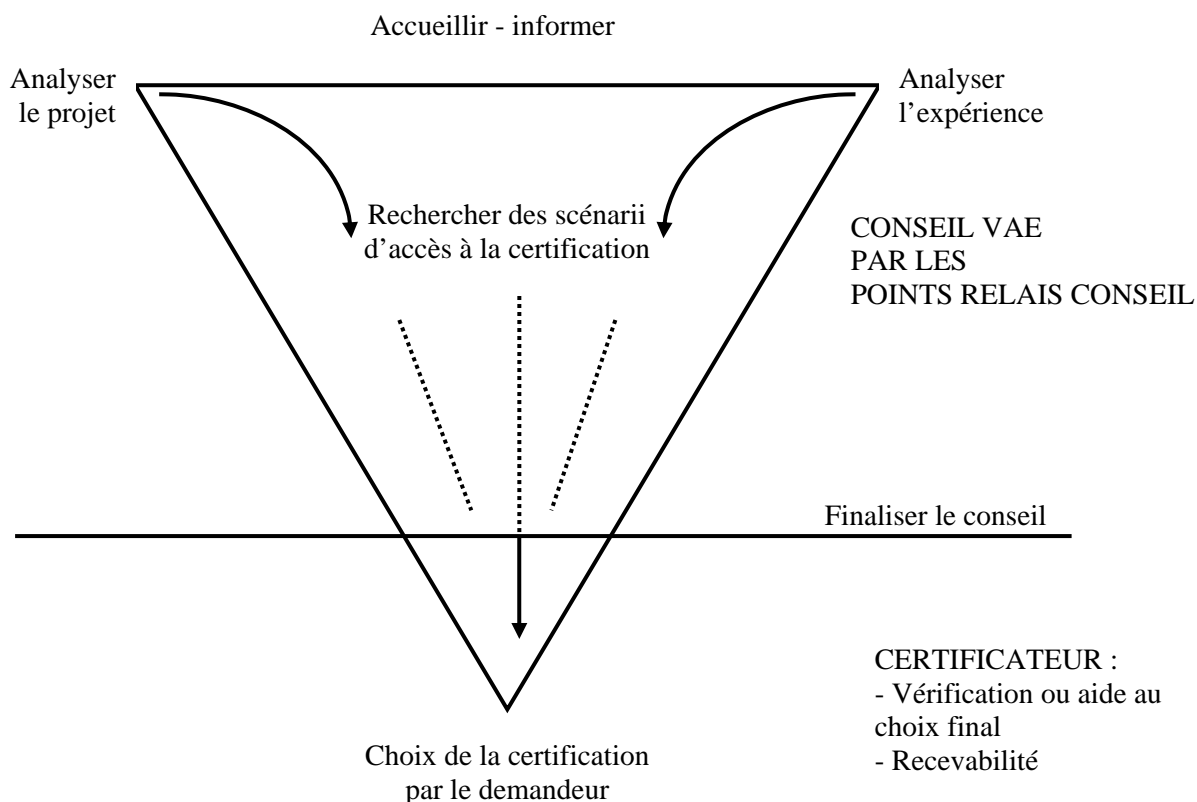
- **Vis-à-vis des certificateurs :**

Le conseil joue un rôle de filtre en orientant vers les certificateurs des demandes fondées.

Articulation des fonctions de conseil et d'accompagnement :

<p align="center"><b>Information conseil : Le Point Relais Conseil</b></p>	<p align="center"><b>Accompagnement : Le valideur (ou certificateur)</b></p>
<p>Analyse une <u>demande initiale</u> d'une personne</p>	<p>Analyse des possibilités <u>d'engagement dans une procédure ciblée de validation</u></p>
<p><u>Centration sur le projet d'évolution professionnel de la personne</u></p> <p>Information individualisée sur la VAE Analyse de la demande et de la situation de la personne afin de clarifier ses objectifs</p>	<p><u>Centration sur la certification visée</u></p> <p>Travail sur la recevabilité de la demande Estimation de la pertinence du choix</p>
<p><u>Centration sur les activités</u></p> <p>Identification des différentes activités de la personne dans son expérience</p>	<p><u>Centration sur les compétences</u></p> <p>Travail sur la valeur de l'expérience au regard d'un référentiel Travail d'inférence pour identifier les compétences : recueil de traces, de preuves, ...</p>
<p>Travail sur les différentes hypothèses de certifications</p>	<p>Travail sur la préparation du bénéficiaire au dispositif de validation retenu</p>

## ETAPES ET MODALITES DU CONSEIL



### Accueillir informer :

- Poser le cadre de travail
- Apporter une information individualisée

### Analyser la demande / le projet :

- Clarifier les objectifs recherchés
- Apprécier la pertinence de la VAE dans la réalisation du projet
- Identifier les caractéristiques de la situation et de la demande à prendre en compte dans la démarche de VAE

### Analyser l'expérience :

- Identifier dans le parcours d'expérience les activités sur lesquelles faire reposer la demande de VAE, en liaison avec le projet
- Vérifier la possibilité de recueillir des justificatifs

### Rechercher des scénarii d'accès à la certification :

- Inventorier les certifications envisageables par VAE, aider à cibler celle(s) qui semblent les plus pertinentes au regard de l'expérience et du projet
- Informer sur les procédures spécifiques et caractéristiques de chacune d'elles

### Finaliser le conseil :

- Identifier les démarches à entreprendre
- Orienter vers le/les certificateurs retenus par le demandeur
- Faire une synthèse du conseil : fiche de liaison présentée par le candidat au certificateur
- Le cas échéant, proposer une alternative à la VAE
- Enregistrer les données pour suivi interne au PRC et suivi conventionnel

## **Organisation dans le temps :**

### Durée :

Elle est de trois heures en moyenne, et varie suivant la nature de la demande.

### Nombre d'entretiens :

Le conseil s'étale le plus souvent sur deux entretiens, selon le déroulement suivant :

- un accueil téléphonique
- un 1<sup>er</sup> entretien : accueil information et analyse de la demande
- entre les deux entretiens : recherches d'information complémentaires par le conseiller, poursuite de la réflexion par le demandeur
- un entretien final : conseil et orientation

Dans certains cas, le conseil est limité à un seul entretien présentiel :

- certains PRC ont mis en place une organisation basée sur un 1<sup>er</sup> entretien très détaillé par téléphone, assuré par le conseiller, suivi d'une seule rencontre, afin d'éviter de faire venir la personne 2 fois.
- certaines personnes arrivent au PRC avec un projet clair, une connaissance suffisante de la VAE, et ont identifié les activités sur lesquelles faire porter leur demande, voire les certifications envisageables. Elles attendent alors

du PRC une forme de réassurance dans leur démarche.

- Dans certaines situations, l'éventail des possibles est restreint, et l'orientation peut se conclure plus rapidement
- Lors du 1<sup>er</sup> entretien, il peut s'avérer que la VAE est inadaptée ou impossible (absence de certifications accessibles, conditions d'expérience non remplies, absence de justificatifs...)

Dans d'autres situations, des échanges (mails ou téléphone) se mettent en place entre le demandeur et le conseiller entre les deux entretiens, ou au-delà du second : apport complémentaires d'informations par le conseiller, sollicitations du demandeur.

### Chronologie des étapes

Dans la présentation, les activités sont regroupées par étapes.

En pratique, les phases ne sont pas scindées suivant une chronologie stricte : elles s'alimentent mutuellement. Les informations, l'analyse de la demande, la recherche sur les possibles s'affinent tout au long du conseil et alimentent la réflexion.

Chaque étape est détaillée dans les pages suivantes

### Objectifs :

- Poser le cadre de travail
- Apporter une information individualisée

### Modalités – Outils

- Accueil : téléphonique
  - 1<sup>ère</sup> information : lors du 1<sup>er</sup> entretien individuel avec le conseiller
- Dans certains cas le PRC peut être amené à organiser une information collective

Documents à commenter et remettre :

- plaquette
- dans le guide des professionnels : pages de présentation de la VAE & schéma des étapes de la VAE

### Déroulement et contenu de l'accueil information

#### Accueil téléphonique :

Le plus souvent assuré par le secrétariat, il consiste à :

- demander des informations de base pour situer la demande
- préciser les services qui pourront être rendus par le PRC : rassurer le demandeur sur son orientation vers le PRC, ou dans certains cas le réorienter (mauvaise compréhension de ce qu'est le PRC, ou demande ne concernant pas la VAE)
- proposer un rendez vous avec un conseiller :
  - il est conseillé à la personne de porter au 1<sup>er</sup> entretien : un CV, et éventuellement fiches de poste ou synthèse de bilan dont il pourrait disposer
  - ce rendez vous est proposé dans un délai d'une à deux semaines, dans l'antenne du PRC la plus proche du domicile de demandeur

Un dossier (fiche accueil) est ouvert à l'issue de l'accueil téléphonique, et sera utilisé par le conseiller au 1<sup>er</sup> entretien.

#### 1er entretien conseil.

► *Situer le conseil dans la démarche du demandeur :*

- Faire le lien avec ce qui a précédé le conseil, situer le parcours antérieur et le déclenchement de la rencontre avec le PRC

- Présenter le PRC et le service rendu, vérifier l'adéquation attentes / services rendus par PRC. Donner les objectifs et étapes du conseil, situer par rapport aux rôles des autres acteurs.

- faire un état des lieux, vérifier l'appropriation de l'information par le demandeur : ce qu'il sait de la VAE, où il en est dans sa recherche

► *Apporter des informations complémentaires, répondre aux questions :*

- il est important de ne pas négliger cette phase du conseil :

les personnes qui arrivent au PRC ont souvent une connaissance limitée des principes et modalités de la VAE. Une information globale et une bonne compréhension de la VAE sont nécessaires pour que le demandeur ait des points de repère dans son parcours.

- faire une information complémentaire individualisée :

l'information doit rester simple et claire, elle doit être pertinente au regard de la situation de la personne. Dans la deuxième phase du conseil, des informations plus détaillées et spécifiques aux certifications identifiées seront données.

- attirer l'attention sur les limites et engagements que nécessitent la VAE :

- temps à consacrer à la démarche, et délais nécessaires
- nécessité d'une implication et production personnelle
- pour les salariés la VAE n'entraînera pas nécessairement une prise en compte par l'employeur en termes de rémunération

### Objectifs :

- Clarifier les objectifs recherchés
- Apprécier la pertinence de la VAE dans la réalisation du projet
- Identifier les caractéristiques de la situation et de la demande à prendre en compte dans la démarche de VAE

### Modalités – outils

L'analyse de la demande se fait lors du 1<sup>er</sup> entretien.

### Principes, méthodologie :

#### Des motivations diverses

Selon les personnes qui s'adressent au PRC, les motivations sont plus ou moins claires, et les projets de nature très variable. Il peut s'agir en particulier de :

- reconnaissance personnelle
- poursuite d'études,
- validation de l'expérience en vue d'optimiser une recherche d'emploi,
- maintien dans l'emploi, valorisation dans le poste actuel, mobilité interne,
- mobilité professionnelle externe
- .... plusieurs de ces objectifs pouvant être associés.

#### Place du projet :

La VAE est un droit individuel, et toutes les motivations sont légitimes.

La VAE reste cependant un instrument au service d'un projet. Cette dimension est essentielle pour le conseil : le projet va guider et motiver la personne dans sa démarche, et déterminer le choix du diplôme. Le conseil ne sera pertinent que s'il s'appuie sur le projet.

Le conseil ne se limite donc pas à apporter une réponse « technique » à une demande d'information sur des procédures et choix de certification : il comprend une part de diagnostic sur la place de la certification – et de la VAE – dans la réalisation du projet.

#### Par un questionnement...

... il s'agit donc d'aider la personne à analyser sa situation personnelle et professionnelle, de resituer sa trajectoire, afin de clarifier avec elle les hypothèses d'évolution, et de :

- situer en quoi la VAE peut y contribuer (d'autres moyens plus adaptés peuvent exister)
- pouvoir prendre en compte ces perspectives dans le plan d'accès à la certification

Si le projet est trop confus, il sera préférable de préconiser un bilan de compétences.

La motivation formulée peut ne pas correspondre aux motivations réelles, ou en cacher d'autres.

La relation de conseil suppose une écoute et un dialogue autour de la demande, qui peuvent contribuer à la maturation du projet et à son évolution en cours de conseil.

#### Quelques questions centrales :

- Quelle évolution le demandeur envisage-t-il après la VAE ? Quel est le but de la VAE ?

La priorité est-elle donnée à une certification pour une démarche de validation au plus près des compétences acquises, ou à un parcours d'élévation du niveau qualification dans lequel la VAE est une étape permettant de gagner du temps ?

Le candidat a-t-il déjà une qualification, de quel niveau, souhaite-t-il une qualification de niveau supérieur dans le même domaine, ou dans un autre domaine ?

Comment la personne réagit-elle à l'hypothèse d'une certification partielle ? Est-elle prête à entreprendre un parcours complémentaire de formation, ou le souhaite-t-elle ?

Que doit permettre la certification obtenue par la VAE : une reconnaissance au sein d'une branche, une possibilité de mobilité

vers des entreprises d'autres branches dans le cadre d'une reconversion, la reconnaissance d'un niveau pour se présenter à un concours ... ?

- Quelle connaissance le demandeur a-t-il de son environnement ?

La connaissance de l'environnement (professionnel, de formation,..) est déterminante pour clarifier les perspectives d'évolution : comment se repère-t-il dans les moyens qu'il peut utiliser ?

La personne peut manifester le choix d'un type de certification : ce choix est-il fait en connaissance de cause, ou par manque de connaissance des autres possibilités ?

- Des contraintes particulières (calendrier de concours, recherche d'emploi, absence de disponibilités, niveau de mobilité pour l'entretien avec le jury ou en cas de validation partielle...) inhérentes au projet de la personne peuvent elles influencer sur le plan d'accès à la certification ? Les identifier.

- Quel est son statut, le contexte de sa demande ?

Quelles sont les incidences sur les possibilités de financement ?

L'employeur en est-il informé, y est-il favorable, soutient-il la démarche ? Par qui la demande a-t-elle été initiée (l'employeur, le demandeur...)

---

## ANALYSER L'EXPERIENCE

---

### Objectifs :

- Aider le demandeur à lire son expérience dans une perspective de VAE
- Vérifier que les conditions d'expérience sont réunies pour envisager une démarche de VAE
- Identifier dans le parcours d'expérience les activités validables (justificatifs) sur lesquelles faire reposer la demande de VAE, en liaison avec le projet

Cette réflexion du candidat sur son expérience est nécessaire à la recherche de certifications possibles.

Elle facilitera également la présentation de son expérience qu'il devra faire au certificateur (dossier de recevabilité)

### Jusqu'à quel niveau d'analyse aller dans le conseil ?

- Une première approche de l'expérience (dès la phase précédente) permettra de savoir si l'engagement dans un processus de validation est pertinent et cohérent (quelque soit la certification)

- Dans un second temps, une analyse plus fine servira à apprécier le degré de correspondance entre l'expérience et les certifications accessibles par la VAE dans le domaine (phase recherche de scénarii).

Il ne s'agit cependant pas de réaliser un port folio, ou d'entreprendre le travail d'accompagnement qui sera fait par le certificateur.

### Modalités – Outils

Cette analyse débute lors du 1<sup>er</sup> entretien. Le candidat peut être amené à recenser ses activités entre les deux entretiens.

Outils :

- CV
- fiche « votre expérience »
- D'autres outils peuvent faciliter le dialogue sur l'activité : fiches de poste, référentiels d'emploi, ROME, fiches métiers proposées des sites

spécialisés (cadres, secteurs professionnels...)

### Comment procéder ?

La méthode pourra varier selon le profil du demandeur, et les documents dont il dispose. CV, fiche de poste, éléments de bilan de compétence...

Faire parler de l'expérience, pour :

- Aider à lire l'expérience dans une logique de VAE.
- Aider à conscientiser et à identifier les activités (1<sup>ère</sup> approche) dans l'expérience (alors que le certificateur va se centrer sur la valeur de l'expérience au regard du référentiel, et vérification par recueil de traces).

A partir de la dénomination du poste occupé :

- le conseiller aide à faire parler de l'expérience et guider la personne dans l'exploration d'activités auxquelles elle n'aurait pas pensé
- en prenant appui sur des fiches types : fiche ROME, fiches métiers, descriptifs de postes, ...

NB : l'utilisation de fiches métiers peut faire gagner du temps et permettre une analyse rapide, mais facilite moins la découverte et l'appropriation par la personne de sa propre activité.

Dégager un axe ou un domaine de validation :

En relation avec le projet, l'analyse de l'expérience doit permettre de dégager le domaine sur lequel portera la recherche de certifications et la demande de validation.

Ce point demande une réflexion particulière, en particulier lorsque l'expérience est marquée par la polyvalence, ou très éclatée.

Lorsqu'un besoin de reconversion est au centre de la démarche, les interrogations concernent les compétences transverses susceptibles d'un transfert dans un autre domaine.

Quel niveau de validation ?

Il n'est pas toujours simple et possible de déterminer le niveau de la certification à

viser : ce point pourra être précisé par le certificateur.

La réflexion du conseiller pourra s'en approcher, en s'appuyant sur :

- le niveau de responsabilité
- les diplômes déjà acquis, si l'expérience s'est faite en progression dans le même domaine

#### Estimation des durées :

L'évaluation du temps consacré aux activités permettra de savoir si les conditions réglementaires sont réunies.

#### Information sur les justificatifs :

La recherche de justificatifs se fera une fois la certification choisie, en tenant compte des exigences du certificateur. Cependant, le demandeur doit être sensibilisé aux conditions de recevabilité : pour que l'expérience soit validable, elle doit être justifiée.

Informé sur la nature des justificatifs, inciter le demandeur à les recenser, le sensibiliser sur les démarches qu'il faudra entreprendre pour les faire établir.

NB : d'autres traces de l'expérience pourront étayer le dossier final présenté au jury : ce point n'est pas du ressort du conseil.

#### Formations suivies – Diplômes obtenus :

La VAE ne prend en compte que l'expérience.

Cependant, il est nécessaire d'intégrer dans l'analyse des acquis du candidat les formations suivies et diplômes ou titres obtenus. Ces points seront à présenter dans le dossier de candidature :

- des diplômes ou unités obtenus peuvent faire l'objet de dispenses
- le parcours de formation peut intervenir dans la décision prise par le jury

### Objectifs :

- Inventorier les certifications envisageables par VAE,
- aider à pré - cibler celle(s) qui semblent les plus pertinentes au regard de l'expérience et du projet
- Informer sur les procédures spécifiques et caractéristiques de chacune d'elles

### Outils :

- Utilisation du RNCP, de sites et autres ressources sur les certifications.
- Descriptifs des certifications et procédures de VAE, éventuellement référentiels
- Informations complémentaires auprès des certificateurs
- Toutes informations sur l'adéquation certification – emploi visé

### Principe :

Le conseil consiste à aider dans l'interprétation des informations et dans le choix d'une stratégie de validation. Le conseiller doit aider à élaborer des scénarii d'accès à la qualification.

Il dialogue avec le demandeur à partir des informations recueillies pour l'aider à appréhender les distances entre projet – expérience - certification, et hiérarchiser les hypothèses de certification.

### En pratique, comment faire ?

#### ► Comment inventorier les certifications et rechercher des informations ?

Cette démarche suppose une méthodologie rigoureuse, et l'accès aux ressources sur internet.

Le RNCP : son utilisation est incontournable pour le conseil en VAE. Cependant, toutes les certifications accessibles par VAE n'y figurent pas encore.

Il faut donc en pratique :

- débuter la recherche par la consultation du RNCP (dans un premier temps, pour les conseillers

non familiarisés, la recherche peut se faire par des entrées successives de critères différents)

- compléter l'inventaire des certifications par une recherche croisée en utilisant d'autres sources : portails ou sites des certificateurs, base de données des titres homologués sur le site de la CNCP, ...

Le site professionnel VAE en Lorraine recense toutes les sources d'information (ressources et site régionaux ou nationaux) utiles à cette recherche.

Cette recherche donnera :

- les certifications existantes au niveau et dans le domaine recherché
- un premier niveau d'informations pour chacune d'elles.

Pour obtenir certaines informations, le conseiller ou le demandeur pourra être amené à contacter le certificateur lors de la phase de conseil :

informations sur les calendriers, accessibilité par la VAE (en particulier pour les « titres homologués » ne figurant pas au RNCP, diplômes universitaires dans d'autres régions, ..)

Informations sur le financement :

Les informations sur le coût de la VAE seront données par le certificateur, qui aidera à rechercher les financements en fonction du statut du candidat. Cependant, des indications doivent être données par le conseiller sur ce point, dont peut dépendre la faisabilité de la démarche ou le choix du candidat.

Le conseiller remet au demandeur copie des descriptifs des certifications repérées.

#### ► Un principe de base : ouvrir la recherche sur toute les possibilités

Le conseiller doit assurer la pluralité de l'information.

Toutes les possibilités de certification doivent être explorées et présentées à la personne.

Il est primordial de ne pas privilégier une « offre » de certification plutôt qu'une autre. Il en va de la crédibilité du conseil en VAE, dont l'objectif premier est de donner une

information objective sur toutes les possibilités de certification.

Dans certains cas la demande des personnes porte sur un type de certification parce qu'elles ne connaissent pas les autres possibilités, ou confondent un diplôme (ex. CAP) et un niveau de diplôme (niveau 5). Le rôle du conseiller est de vérifier qu'il n'y a pas confusion.

#### ► **Quelle autonomie du demandeur dans la recherche ?**

Il s'agit d'un service d'orientation apporté au demandeur, sur une courte durée : attention à ne pas dissuader la personne en l'engageant dans de longues recherches d'informations en autonomie (contacts à prendre avec des structures entre les entretiens de conseil...).

Le PRC doit donc apporter de la lisibilité à l'information et au parcours, et éviter de renforcer une image de « parcours du combattant ».

La personne doit rester acteur de sa démarche, mais le conseiller devra avant tout veiller à lui faciliter la tâche.

Certaines personnes sont demandeurs d'une démarche plus autonome : le conseiller pourra le guider dans une recherche d'informations complémentaires

Il est souhaitable de conduire la recherche avec le demandeur, en sa présence, et d'analyser avec lui les informations trouvées.

#### ► **Quel usage du référentiel dans le conseil ?**

Le conseiller doit apprécier le niveau d'adéquation entre l'expérience et la certification, grâce au référentiel d'activité.

Le résumé du référentiel d'activité donné dans la fiche descriptive du RNCP est un niveau d'information suffisant pour le conseil.

Cependant, toutes les certifications accessibles par VAE ne figurent pas au RNCP, et toutes ne font pas l'objet d'un référentiel d'activité (diplômes universitaires, ...). Il faut dans ce cas s'appuyer sur d'autres descriptifs (référentiels de formation...).

Le référentiel d'activité peut dans certains cas être utilisé comme outil de dialogue avec le candidat sur son expérience. Mais il faut être prudent : son usage doit être réfléchi en fonction de la certification et du candidat. Les référentiels sont dans certains cas utilisés lors de l'accompagnement par le certificateur. Une présentation prématurée et mal comprise pourrait être un facteur de découragement.

#### ► **Quels éléments interviennent dans le choix d'une certification ?**

Présenter au demandeur les caractéristiques des certifications, afin de les prendre en compte dans un choix :

- Quelle est la distance entre le référentiel et l'expérience du demandeur
- Cette distance, donc l'engagement dans un parcours complémentaire de formation, est elle en adéquation avec la motivation du demandeur ?
- Un parcours individualisé est-il facilement envisageable (disponibilité d'une offre de formation, ou éloignement géographique...)
- La nature (diplôme, titre, CQP) de la certification visée est-elle adaptée (en termes de reconnaissance : « valeur » sur le marché du travail, représentations, ...) au projet et motivations du demandeur ?
- Certaines contraintes (modalités d'évaluation, calendrier) liées à la procédure de validation sont elles déterminantes ?

#### ► **Voir en annexe : tableau 'typologie de situations pour le conseil'**

### Objectifs :

- Identifier les démarches à entreprendre
- Orienter vers le / les certificateurs retenus par le demandeur
- Faire une synthèse du conseil
- Le cas échéant, proposer une alternative à la VAE
- Enregistrer les données pour suivi interne au PRC et suivi conventionnel

### Outil :

Fiche de liaison à présenter par le candidat au certificateur

### Quelques précautions à prendre vis-à-vis du demandeur :

L'analyse des possibilités d'engagement dans une procédure ciblée de certification relève du certificateur. L'avis du conseiller ne peut l'engager sur la recevabilité de la demande qui sera faite auprès du certificateur.

Le conseiller doit être prudent par rapport à la notion de « chances de réussite ».

Par ailleurs, il faut sensibiliser au fait qu'une validation partielle, voire un échec, n'est pas une remise en cause des compétences du candidat.

### Où doit se terminer le conseil ?

Le stade final du conseil dépendra de la demande à traiter, ainsi que de la connaissance qu'aura le conseiller du champ de certification concerné.

Lorsque plusieurs certifications sont envisageables et paraissent adaptées :

Il ne s'agit pas de choisir à la place de la personne, ou de conseiller au candidat de présenter simultanément plusieurs demandes (risques d'échec accrus, image de « VAE loterie »), cette possibilité étant à réserver à des cas bien particuliers.

Il vaut mieux lui proposer de prendre contact avec plusieurs certificateurs afin de poursuivre sa réflexion avant un choix final. Tous les certificateurs assurent un service d'accueil et de conseil pour leurs propres certifications :

des informations complémentaires seront apportées, une analyse de la faisabilité pourra être menée avant de déposer une demande de recevabilité.

### Recherche d'alternatives à la vae

Si la VAE n'est pas pertinente ou réalisable, le conseiller devra orienter le demandeur vers d'autres voies, et lui donner les contacts à prendre.

En vue d'une démarche de VAE ultérieure, il faudra inciter le demandeur à garder des traces de son expérience (attestations d'activité).

Quelques situations où un projet de certification par VAE n'est pas pertinent :

- Le projet n'est pas clair
- Il n'existe pas de certification accessible
- La demande risque de ne pas être recevable : le rapport entre l'expérience et la certification visée n'apparaît pas clairement, ou l'expérience ne peut être justifiée
- L'expérience est trop éloignée de la certification, seule une faible partie pourrait être validée : l'investissement VAE ne paraît pas justifié. Il vaut mieux passer par une formation (ou reconsidérer le choix de la certification).

Des alternatives fréquentes :

- Un bilan de compétences, lorsque le projet n'est pas clair
- Une formation

---

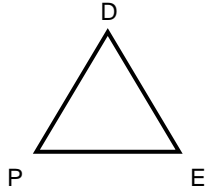
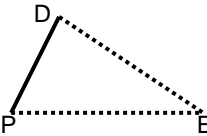
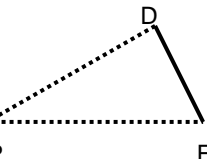
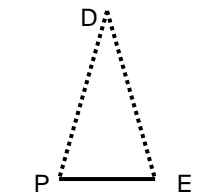
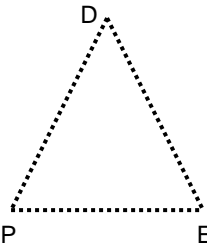
## **ANNEXES**

---

## Typologie de situations de conseil

« La dimension projet dans une démarche de VAE »,  
 Carole Maillier, AFP N° 188, Février 2004, Centre Inffo. Avec l'aimable autorisation de l'auteur

- Les sommets P (Projet), D (Diplôme visé) et E (Expérience) sont espacés d'une distance symbolisant un écart en termes de connaissances, compétences et aptitudes.
- En ..... : distances jugées trop importantes / En \_\_\_\_\_ : distance jugée satisfaisante.
- NB : par « diplôme », entendre certification en général

Configuration	Description	Avantages	Inconvénients	Conclusion
	Projet, diplôme et expérience sont proches.	Réussite possible du projet. Obtention du diplôme sans reprise d'études ou avec un cursus court.	Peu ou pas d'acquisition de connaissances et compétences nouvelles	Une VAE est pertinente
	Projet et diplôme sont proches mais éloignés de l'expérience	Réussite possible du projet	Possibilité de perte de temps (temps de réalisation du dossier VAE supérieur au cursus validé). Obtention du diplôme après un cursus assez long.	Une VAE est pertinente mais un accès simple à la formation serait préférable
	Diplôme et expérience sont proches mais éloignés au projet	Obtention d'un diplôme sans reprise d'études ou avec un cursus court	Projet difficilement réalisable	Il serait préférable de viser un autre diplôme, en relation avec le projet. Une VAE ne sera peut-être pas pertinente
	Projet et expérience sont proches mais éloignés du diplôme		Projet difficilement réalisable. Possibilité de perte de temps (temps de réalisation du dossier VAE supérieur au cursus validé). Obtention d'un diplôme après un cursus plus long que nécessaire	Il serait préférable de viser un autre diplôme, une VAE pourra être pertinente
	Projet, diplôme et expérience sont éloignés		Projet difficilement réalisable. Perte de temps (temps de réalisation du dossier VAE supérieur au cursus validé). Obtention d'un diplôme après un cursus très long	Il faut viser un autre diplôme, un cursus traditionnel sera probablement nécessaire

---

## OUTILS ET RESSOURCES POUR LE CONSEIL

---

Les conseillers des Points Relais Conseil peuvent trouver tous les outils et ressources utiles au conseil sur les sites internet et intranet suivants :

### - SITE PROFESSIONNEL VAE EN LORRAINE -

Accès sans mot de passe à partir du site grand public VAE en Lorraine [www.inffolor.org/vae](http://www.inffolor.org/vae).

Accès à des informations régionales et nationales (documents téléchargeables ou liens vers des sites) dans les rubriques suivantes :

<b>VAE : principe et réglementation</b> Informations détaillées sur le cadre juridique, déroulement, étapes.	<b>L'information et le conseil en Lorraine</b> Organisation régionale Les relais d'information Le conseil pour la VAE
<b>Certifications et procédures</b> RNCP Entrée par certificateurs Entrée par secteurs	<b>Financement</b> Cadre réglementaire Financeurs, prises en charge en Lorraine
<b>VAE et entreprises</b> Intérêts et usages	<b>Pilotage – Résultats – Bilans</b> Premiers résultats en Lorraine
<b>Témoignages et réalisations</b> Des parcours individuels Des réalisations collectives	<b>Bibliographie – Articles</b> Bibliographie de base Demande de documentation Articles et rapports de référence
<b>Actualité</b> Accès aux informations VAE régionales et nationales parues dans la lettre en ligne P@GE	<b>Glossaire</b>
<b>Lien vers l'espace réservé</b>	<b>Téléchargement</b> plaquette guide VAE en Lorraine

### - INTRANET -

Espace collaboratif réservé aux certificateurs et conseillers des Points Relais Conseil, accès par mot de passe.

- Partage de documents à diffusion limité ou en cours d'élaboration,
- Forum,
- Liste de diffusion.