

## Démarche VAE, une analyse de l'expérience pour l'obtention d'une certification reconnue

PROPOS RECUEILLIS PAR LAURENCE DALLA LIBERA, RESPONSABLE DE L'ANIMATION DES RESSOURCES À L'ARIFOR, AUPRÈS DE YOANN LECLERE, CONSEILLER VAE AU PIC DE CHÂLONS EN CHAMPAGNE (PORTÉ PAR LE CFA INTERPROFESSIONNEL)

Objet de réflexion :  
la place de l'expérience

La VAE est une démarche qui s'adresse à tous. Suivant son statut, la personne arrive différemment au Point Information Conseil (PIC) : après un entretien avec un conseiller Pôle emploi, par le biais de l'entreprise ou de façon individuelle.

Sur Châlons-en-Champagne, le demandeur d'emploi est orienté par l'agence Pôle Emploi à l'aide d'une fiche de positionnement qui sert ensuite au conseiller PIC pour effectuer le 1<sup>er</sup> accueil du demandeur d'emploi.

À réception de cette fiche, mon rôle en tant que conseiller VAE est de prendre contact par téléphone avec le futur bénéficiaire et de fixer un premier rendez-vous. La personne se présente alors à l'accueil au CFA (affichage VAE) et lors de ce premier temps, je vérifie la conformité des écrits de la fiche de positionnement, notamment en ce qui concerne l'expérience.

L'entretien lui-même se déroule en 3 temps et dure environ 2 heures : la première étape consiste à expliciter la démarche VAE de A à Z selon le statut de la personne et la deuxième à faire un zoom sur son parcours et ses acquis professionnels. La troisième étape est un temps de formalisation partagé sur la fiche de restitution de l'entretien conseil.

### ➤ Du premier accueil à l'entretien conseil

#### Étape 1 : explicitation de la démarche, la VAE de A à Z

Lors de la première étape, j'explique le rôle du PIC et apporte des précisions sur la nature et la durée de l'entretien. Ce dernier est gratuit et strictement confidentiel et n'engage pas le demandeur mais lui permet d'y voir plus clair dans la démarche qu'il va peut-être entreprendre. C'est aussi l'occasion d'éclaircir les attentes du futur bénéficiaire et lui faire préciser l'objectif visé. Pour les demandeurs d'emploi, cet objectif est essentiellement un retour rapide à l'emploi. En effet, les principales remarques des employeurs potentiels sont « vous avez l'expérience mais pas le diplôme ».

Pour les salariés, la VAE permet avant tout une promotion interne, une évolution sur le

poste de travail, une reconnaissance personnelle. Il s'agit ici d'être le plus complet et le plus clair possible dans les explications et de répondre aux questionnements « tous azimuts » de la personne. Cette phase est importante pour rassurer la personne et « décoder » une démarche qui, dans un premier temps, pourrait paraître complexe.

Je m'appuie sur la plaquette de présentation de la VAE réalisée par la CRIS (Cellule Régionale Inter Services) et définis avec la personne ce qu'est une certification. En fonction de son projet, la certification peut être un diplôme, un titre ou un certificat de qualification professionnelle. Ces certifications ont des modalités de construction et de validation différentes qui renvoient à des autorités différentes. La demande de validation (livret 1) est à retirer auprès de l'organisme compétent. Par exemples, pour un diplôme de l'Education Nationale, c'est le DAVA (Dispositif Académique de Validation des Acquis) qui mettra en œuvre la démarche, pour un titre professionnel délivré par le ministère chargé de l'emploi, c'est la DIRECCTE. Il est important de rappeler également aux demandeurs d'emploi que cette démarche est inscrite dans le code du travail, ce qui leur permet de continuer la démarche même s'ils retrouvent du travail.

A ce stade de l'entretien, il est nécessaire de présenter ce livret 1\*, livret de recevabilité de la demande qui conditionnera ensuite la poursuite ou non de la démarche. Pouvoir découvrir ce livret avec la personne, le détailler ensemble et lui montrer que même si la forme peut changer d'un valideur à l'autre, le fond reste le même, aide la personne à mieux visualiser la suite de sa démarche. Le conseiller VAE pourra accompagner l'écriture de ce 1er livret lors d'un rendez-vous ultérieur.

La personne souhaitant souvent savoir comment cela va se passer après ; si la décision est favorable suite au livret 1, il est fréquent d'aller plus loin dans les informations et d'attirer l'attention de la personne sur l'importance et la densité de ce livret 2, pour qu'elle se rende bien compte que l'écriture de ce dossier va devoir se faire dans le temps. Je précise aussi qu'un accompagnement à l'écriture du livret 2 peut être proposé et réalisé le plus souvent par l'organisme valideur de la certification visée. Je conseille fortement de suivre cet accompagnement. Le livret 2 est un vrai travail d'explicitation à l'écrit et ce qui est logique pour la personne ne l'est pas forcément pour les autres. La personne doit pouvoir expliquer son parcours de façon simple et compréhensible pour tous. Ce livret 2 rempli et envoyé à l'organisme valideur conditionne ensuite le passage devant un jury qui délibère sur l'obtention de la certification : totale, partielle ou nulle.

Le futur bénéficiaire découvre alors qu'il devra passer devant un jury composé d'enseignants ou de formateurs et de professionnels et qu'au-delà du livret 2, il sera également évalué à travers un entretien et/ou une mise en situation professionnelle.

Il faut bien qu'il comprenne que ce n'est pas parce qu'il entre dans la démarche et a décrit son expérience dans le livret qu'il va obtenir la certification.

La VAE a un coût qui va de 800 à plus de 1500 euros. Le candidat VAE doit donc remplir un dossier de financement. Le PIC peut aider à l'écriture de ce dossier. Pour les

\* 4 rubriques composent le livret 1. Rubrique 1 : les informations administratives - Rubrique 2 : le CV, le parcours, les éléments concernant l'expérience avec la certification visée ainsi que les heures effectuées dans la fonction. - Rubrique 3 : des éléments de preuve (pièces à joindre) - Rubrique 4 : une déclaration sur l'honneur de la véracité des informations

demandeurs d'emploi, le passeport VAE (dossier de demande de financement soit sur le volet accompagnement, soit sur le volet formation) financé par la Région est proposé systématiquement.

Ce financement ne peut être demandé que suite à la recevabilité du livret 1. Pour les salariés, il s'agit d'un financement par les OPCA ou l'entreprise.

### Etape 2 : zoom sur le parcours du bénéficiaire

A ce stade de l'entretien, 1 heure s'est déjà écoulée. Cette première étape est indispensable pour la suite. Je demande alors à la personne si elle a des questions, si la démarche l'intéresse toujours.

Je conduis alors avec la personne un entretien d'explicitation : cette étape dure environ ¾ d'heure. C'est une étape clé de l'entretien conseil, car si cette phase n'est pas suffisamment approfondie, je n'ai pas la matière nécessaire pour élaborer les hypothèses de certification. Je demande à la personne de se remémorer à la fois une journée type de travail, mais également tout ce qu'elle a pu être amenée à faire en dehors de son poste et qui apporterait un plus dans le cadre de son projet. J'ai à ma disposition un outil de cadrage de l'entretien, dans lequel je retrouve les principales questions à poser, ce qui me permet de vérifier que j'ai bien l'ensemble des informations qui me seront nécessaires ensuite.

La personne explicite oralement ses activités, souvent à l'aide d'un CV (surtout pour les demandeurs d'emploi) : le contexte (le type d'entreprise, le champ d'activité), l'intitulé du ou des postes occupés, le descriptif des activités ou tâches réalisées ainsi que les outils ou ressources mobilisées, etc...

Ce temps d'explicitation me permet d'être à l'écoute de la personne, de noter les points importants de son parcours que je reformule ensuite oralement pour voir si j'ai bien tout compris. Je peux aussi lui demander des précisions, comme par exemple la fréquence de l'activité. Ces données vont aider au choix de la certification. Je recherche sur le site RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles) ce qui peut correspondre en termes de domaine et de niveau. Pour être sûr que la certification correspond bien à la demande, je vais également consulter le référentiel de la certification visée. Il faut être vigilant à ne pas interpréter ce qui m'est dit, à ne pas porter de jugement de valeur. C'est également enrichissant pour moi de découvrir des métiers, au travers des référentiels que je commente avec la personne.

Ensuite un échange s'installe avec la personne pour s'assurer de la bonne compréhension de toutes les informations délivrées et pour reformaliser avec elle une synthèse qui lui sera remise à la fin de l'entretien.

### Etape 3 : formalisation de la fiche de restitution de l'entretien conseil

Cette phase d'écriture de la fiche doit se faire conjointement de façon à ce que la personne puisse poursuivre la démarche en toute confiance.

Les hypothèses de certification dégagées pendant l'entretien sont reformulées, les démarches à effectuer pour chacune commentées.

Une copie de la fiche de restitution (sur laquelle sont inscrits notamment la certification visée, le nom du certificateur, le nom du contact, etc.) reste au PIC et une autre est remise à la personne. Une restitution de l'entretien peut se faire auprès du conseiller Pôle emploi et/ou auprès du ou des certificateurs concernés avec l'accord du demandeur.

### Les évolutions des pratiques pour le conseiller VAE

Mon expérience de plusieurs années en tant que conseiller VAE dans un PIC m'a permis d'approfondir mes relations avec les organismes valideurs. J'ai aujourd'hui une meilleure connaissance de leurs pratiques et procédures et de leur façon de travailler. C'est indispensable pour me permettre ensuite de conduire les entretiens. J'ai eu besoin d'éclaircir ce qui pouvait être différent d'un organisme valideur à l'autre. Ce travail s'est fait par contact téléphonique, mail ou même lors de rencontres organisées au niveau régional.

C'est à mon avis, un point de vigilance pour les nouveaux conseillers VAE.

Nous bénéficions d'actions de professionnalisation mises en place par la CRIS, notamment sur des thématiques propres à la mission de conseiller VAE, comme par exemple la conduite de l'entretien d'explicitation. Au-delà de ces formations, je pense qu'être conseiller VAE c'est aussi savoir rester à l'écoute, être curieux, même de choses qu'on a l'impression de connaître déjà. Il m'arrive de faire plusieurs entretiens dans la même semaine pour une même certification visée. On pourrait y voir un côté répétitif et bien non car dans une démarche VAE, chaque cas est particulier.

La complexité de la mission du conseiller réside parfois dans la motivation du demandeur, depuis « je suis venu parce que mon conseiller Pôle Emploi me l'a dit mais je ne sais pas pourquoi » à la personne déjà informée qui pose des questions très précises sur des points de détails ...

Et d'autres personnes qui n'étaient pas motivées en arrivant mais qui pressentent en fin d'entretien que la VAE pourrait être une solution.

L'évolution se voit aujourd'hui dans l'information des personnes. Elles arrivent très souvent au PIC avec quelques informations déjà « glanées » dans la presse ou auprès de partenaires.

La satisfaction vient aussi du fait que les personnes reviennent au PIC pour nous annoncer, souvent avec fierté, qu'elles ont réussi leur démarche.

www.vae-champagne-ardenne.com  
Allo VAE : 03 26 21 99 33



VALIDATION  
DES ACQUIS  
DE L'EXPERIENCE

Information / Conseil  
Champagne - Ardenne



FAITES RECONNAÎTRE  
VOTRE EXPÉRIENCE  
AVEC LA VAE !

*Dans le cadre des compétences dévolues à la Région, un réseau de Points Information Conseil (PIC) et/ou Centres Information Conseil (CIC) a vocation à informer sur la VAE en Champagne-Ardenne. L'intervention du PIC et/ou CIC se situe en amont de l'accompagnement de la procédure de validation proprement dite qui relève des autorités délivrant les certifications.*

*En soutien à l'ensemble du dispositif, la C.R.I.S. - Cellule Régionale Inter-Services - dédiée à l'information sur la VAE en région Champagne-Ardenne a pour missions principales de coordonner et professionnaliser le réseau des PIC/ CIC, de mettre en place et alimenter un observatoire sur la VAE, d'apporter un appui technique à la coordination inter-ministérielle des valideurs.*

*La CRIS est au service des organismes en charge de l'information et du conseil en VAE et plus largement de l'ensemble des acteurs socio-économiques.*









Cette action est cofinancée par l'Union européenne

Objet de réflexion : la place de l'expérience