

## PARCOURS

# Acticall met l'accent sur la validation des acquis de l'expérience

Pour le leader des centres d'appel, la validation des acquis de l'expérience (VAE) s'inscrit pleinement dans sa politique de ressources humaines. Les salariés y trouvent un moyen de valider leurs compétences et de nouvelles perspectives professionnelles.

« **L**a relation client reste encore un secteur jeune, peu professionnalisé. La VAE (validation des acquis de l'expérience, NDLR) est certes un moyen de valoriser nos emplois mais aussi de permettre aux salariés d'obtenir une vraie reconnaissance de leur savoir-faire », explique Sandrine Angui, responsable du développement ressources humaines d'Acticall. L'entreprise créée il y a un peu plus de vingt ans par trois étudiants de l'ancienne école supérieure de commerce (Sup de Co) de Nice (devenue aujourd'hui Skema) est aujourd'hui un acteur majeur de la relation client qui emploie 7 500 salariés (dont 5 000 en France) lesquels reçoivent 50 millions d'appels téléphoniques par an. Dans un secteur d'activité qui n'a pas une très bonne image de marque en matière de ressources humaines, Acticall a donc pris le parti de faire de la VAE un élément clé de sa politique RH.



Sandrine Angui, responsable RH d'Acticall

Il s'agit pour l'entreprise d'inciter ses salariés à entamer une démarche de validation des acquis de l'expérience en leur proposant un parcours d'accompagnement et de formation qui leur donnera toutes les chances de valider leur titre. « La partie accompagnement est prise en charge par l'Afpa, que nous avons choisie pour son savoir-faire, ses multiples implantations géographiques et aussi parce que c'est un partenaire qui rassure les salariés », précise Sandrine Angui. Après une première promotion lancée en 2008 sur le site de Tarbes, la VAE concerne désormais chaque année plusieurs sites avec des groupes d'une dizaine de collaborateurs dont la grande majorité prépare l'obtention du titre de conseiller relation client à distance inscrit au RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles) de niveau IV.

## Plusieurs étapes

Une fois identifiés - lors de l'entretien annuel ou de l'établissement du plan de formation - les collaborateurs potentiellement intéressés par une VAE, le processus se déroule en plusieurs étapes. Le parcours et le diplôme envisagés sont tout d'abord présentés en détail lors de réunions animées par l'Afpa. Ensuite, un entretien individuel permet de déterminer si le salarié est en capacité d'obtenir le titre visé ou si une remise à niveau s'avère nécessaire. « Cette phase préparatoire est essentielle car le but c'est d'aller au bout, d'éviter que le salarié ne s'épuise ou perde confiance pendant les six à huit mois du parcours et, dans ce contexte, il est important d'avoir une préparation collective », souligne Sandrine Angui. Concrètement, les salariés bénéficient de 24 heures de formation et de soutien, intégrant une aide méthodologique à

l'inventaire, la sélection et la description des expériences professionnelles et la réalisation du dossier de preuve qui sera présenté lors d'un entretien avec le jury. À cela s'ajoutent 21 heures de formation plus spécifiquement consacrées à analyser les épreuves et à se préparer à l'entretien avec le jury.

La remise des diplômes donne toujours lieu à un événement auquel participent les managers, les responsables RH et les collègues du salarié, qui peuvent être ainsi encouragés à se lancer eux aussi dans l'aventure. « Même si notre dispositif est bien rodé et soutenu par la direction, se lancer dans une VAE ne va pas toujours de soi pour des salariés qui ont souvent eu un parcours scolaire compliqué, reconnaît Sandrine Angui. Il faut les rassurer, les mettre en confiance, les aider à dépasser leur peur de l'échec, la crainte de l'examen et c'est en grande partie grâce à l'accompagnement mis en place que ces barrières psychologiques peuvent être levées. »

Il faut aussi rappeler au salarié que VAE et augmentation de salaire ne sont pas forcément liées. Chez Acticall on insiste ainsi sur le fait que la démarche VAE relève avant tout d'une motivation personnelle avant d'être la recherche d'un bonus salarial, même si elle ouvre des perspectives nouvelles. « La VAE permet de grandir dans son métier mais aussi et surtout dans sa propre vie. En redonnant goût aux études, l'obtention du diplôme peut être le début d'autre chose, y compris en dehors de l'entreprise », conclut Sandrine Angui en citant l'exemple d'une téléconseillère qui, ayant obtenu le niveau bac grâce à la VAE, a pu réaliser son projet de devenir infirmière. ■

Daniel Rovira