

Guide repère

Mobiliser la VAE dans le Conseil en Évolution Professionnelle

Guide réalisé dans le cadre
du programme de professionnalisation
des acteurs de l'information,
de l'orientation et de la formation



Guide réalisé par Marie-Hélène Doublet

Docteur en psychologie du travail, praticienne de l'orientation conseil

**En collaboration avec l'équipe de conseillers
CEP du territoire Limousin**

- Cyril Larrieu, Pôle emploi - AR2S Jourdan
- Nathalie La Piana, Mission Locale de l'Agglomération de Limoges
- Sandra Friconnet, Mission Locale de l'Agglomération de Limoges
- Adeline Gorce, Mission Locale de l'Agglomération de Limoges
- Laure Appe, Mission Locale d'Ussel
- Pascale Meunier, Unifaf Limousin
- Guylaine Deniel, Cap emploi - Sathe 87
- Marie-Laure Lachaud, Cap emploi Corrèze
- Anna Matard, Uniformation
- Carole Sylvestre, FAF TT
- Anne-Claude Baqué, Région Nouvelle-Aquitaine
- Christophe Croze, Prisme-Limousin



SOMMAIRE

FICHES REPERES : APPROFONDIR LES PRINCIPES	4
FICHE REPERE : COMPRENDRE LES ENJEUX DU CEP	5
FICHE REPERE : UN ENSEMBLE D'INFORMATIONS ET D'ACTEURS DE LA VAE	8
FICHE REPERE : LES FONDAMENTAUX DE L'ENTRETIEN	11
FICHE REPERE CLOTURES D'ENTRETIEN : INDICATEURS DE CE QUE PRODUIT L'ENTRETIEN	13
FICHE REPERE : DEUX PRINCIPES FONDAMENTAUX POUR METTRE L'INDIVIDU AU "CENTRE DE L'ACCOMPAGNEMENT"	14
FICHE REPERE : LES POSTURES PROFESSIONNELLES DANS L'ENTRETIEN	16
FICHE REPERE : LE CONTEXTE SOCIOLOGIQUE, ETHIQUE ET POLITIQUE DES PRATIQUES DE CONSEIL	19
FICHES OUTILS : MOBILISABLES DANS LA VAE	24
FICHE OUTIL : ANALYSE DE SITUATION « ALTEOSTRATEGIE »	25
FICHE OUTIL : AIDE A LA DECISION EN VAE	26
FICHE OUTIL : COMPLEXITE DES DEMANDES VAE ET EXPERTISE DU PRC	28
FICHE OUTIL : TROIS COMPTE-RENDU DE CONSEIL VAE EN PRC	33
QUESTIONNAIRE D'AUTO-EVALUATION DES CONNAISSANCES ET SAVOIR-FAIRE EN VAE	39
FICHES PRODUCTIONS : REALISATIONS DU GROUPE DE CONSEILLERS CEP DU LIMOUSIN	41
FICHE PRODUCTION : LES MOTIFS DE DEMANDE DE CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE	42
ANALYSE DE PRATIQUE : PROFESSIONNELS DU CEP LE 17 NOVEMBRE 2015	43

PREAMBULE

Les fiches qui suivent ont été réalisées dans le cadre d'une journée de formation-réalisée le 17 novembre 2015 avec une équipe de conseillers CEP du Limousin.

Journée a été organisée dans une alternance d'apports théoriques et méthodologique et d'ateliers afin de favoriser les échanges entre pairs. La proposition comprenait une restitution des apports et des productions.

Les apports ont porté sur une clarification du contexte actuel de l'orientation en France et sa déclinaison sur le Limousin, grâce à la participation active de monsieur Christophe Croze du PRISME et des éclairages de madame Anne-Claude BAQUE du Conseil Régional. Nous les en remercions. Ont été également mobilisés dans cette action, les techniques d'entretien du conseil en évolution professionnelle, les ressources et acteurs mobilisés sur la VAE. Les ateliers ont été l'occasion d'explorer des situations complexes de demande de VAE et d'en définir des axes d'intervention possibles.

Ce guide retrace ce travail, il est organisé en deux chapitres :

- ⇒ Les fiches bleues sont des repères théoriques ou méthodologiques mobilisés au cours de la journée
- ⇒ Les fiches vertes sont des fiches répertoriant les outils mobilisables en VAE
- ⇒ Les fiches orange sont les productions des groupes en formation, les leçons tirées des sessions d'analyse de pratique.

Chaque fiche peut être explorée indépendamment des autres. Elles ont pour vocation d'aider le lecteur à mieux comprendre le sens et contenu du métier, les possibles en matière de démarches et outils mobilisables avec les personnes.

Nous remercions l'ensemble des participants, conseillers CEP du Limousin, pour leur implication, leur créativité, et leur sens du partage.

FICHES REPERES : APPROFONDIR LES PRINCIPES

FICHE REPÈRE : COMPRENDRE LES ENJEUX DU CEP

Origine du CEP :

Le CEP est un dispositif qui transpose et adapte les dispositions de l'ANI du 14 décembre 2013, la loi du 5 mars 2014

Philippe DOLE, inspecteur de l'IGAS, rapport février 2013 « Le contrat de sécurisation professionnelle : Premier bilan d'un dispositif individualisé de retour à l'emploi et d'accès à la formation, analyses et préconisations »¹

Partenaires du CEP : Le CEP est un droit au conseil qui s'adresse à tous les actifs. Il est donc porté par les structures qui permettent de couvrir tous les statuts d'actifs :

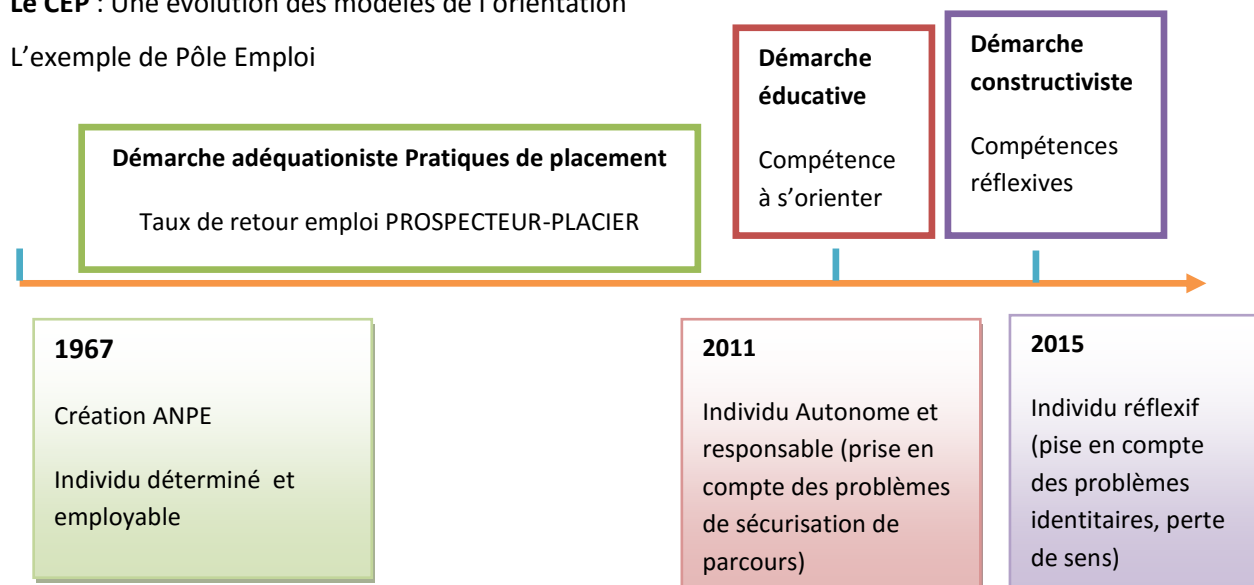
- ⇒ MISSION LOCALE,
- ⇒ POLE EMPLOI,
- ⇒ CAP EMPLOI,
- ⇒ APEC,
- ⇒ OPACIF²

3 NIVEAUX :

- ⇒ Accueil et information individualisée (**Analyse de situation - orienter**)
- ⇒ Conseil personnalisé (**Approfondissement**)
- ⇒ Accompagnement personnalisé à la mise en œuvre du projet (**opérationnel**)

Le CEP : Une évolution des modèles de l'orientation

L'exemple de Pôle Emploi



¹ Consultable sur Internet : http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/RM2012-163P_DEF.pdf Voir la synthèse en début de document.

² c.à.d. les FONGECIF et les OPCA du hors champ agréés au titre du CIF

LES PRINCIPES CLES QUI REVOLUTIONNENT LES PRATIQUES DE CONSEIL

NOTION D'ACTIFS : au sens de la définition INSEE, indépendamment de son âge, de son secteur d'activité, de son statut et de sa qualification. Est considéré comme actifs toutes personnes qui participent que social d'une manière rémunérée ou non³.

CEP mobilisé à l'initiative de la personne⁴

IMPACT SUR LE METIER → ACCUEIL TOUT PUBLIC (désegmentation des publics sur le 1^{er} niveau du CEP, une ML peut recevoir un adulte salarié)

TRANSFERT DE LA COMPLEXITE SUR LE CONSEILLER CEP. Le service de l'orientation français est extrêmement complexe (nombre et diversité des intervenants et des dispositifs). La personne est souvent « baladée » d'un interlocuteur à l'autre. Le CEP se veut de simplifier le parcours de conseil et renvoie au conseiller CEP la responsabilité de trouver la bonne information, dispositif ou interlocuteur.

IMPACTS SUR LE METIER → NOUVEAU SOCLE DE COMPETENCES INDISPENSABLES :

- ✓ Analyse de situation partagée
- ✓ Connaitre et mobiliser le réseau en fonction de la situation problème de la personne (Qui fait quoi ? et Comment il le fait ? (pratiques réelles))
pratique de coopération
- ✓ Ingénierie financière

POSTURE PROFESSIONNELLE EST INSCRITE POUR LA 1ERE FOIS DANS UNE LOI. Les pratiques de validation de projet et de prescription sont remises en cause. Le conseiller est une ressource au service de la personne sans avoir à valider son projet. Il assure des fonctions de méthodologue pour outiller la réflexion et définir le « pas d'après ».

IMPACTS SUR LE METIER → DES PRATIQUES EN QUESTION

- ✓ Remise en cause de fonction validation : Conseiller comme une ressource, fonction de méthodologue, expert des moyens
- ✓ Remise en cause de la prescription : La décision revient à la personne, expert de sa vie

³ Réservé à l'ensemble des actifs quel que soit leur statut, le spectre du CEP est d'autant plus large qu'il concerne également les étudiants et les retraités dès lors que ceux-ci occupent un emploi. Le cahier des charges introduit cependant une notion de priorité en mentionnant « *notamment les personnes en recherche d'emploi, indemnisées ou non, les salariés du secteur privé, à temps complet ou partiel* ». Le CEP n'en demeure pas moins ouvert à tous, y compris aux indépendants, artisans, professions libérales ou auto-entrepreneurs, ainsi qu'à l'ensemble des salariés du secteur public. Par Nicolas Deguerry, Centre Inffo, 2015

⁴ Prévus à l'article L. 6111-6 du code du travail. Offre de service est définie par un arrêté du 16 juillet 2014 (publié au JO du 24/07/2014) fixant le cahier des charges relatif au CEP.

PROFESSIONNALISME :

- ✓ Etre militant des valeurs et des principes du métier
- ✓ Etre conscient de ce que l'on fait : analyse de pratique et dispute professionnelles
- ✓ Etre stratégique : montrer et défendre le métier

FICHE REPÈRE : UN ENSEMBLE D'INFORMATIONS ET D'ACTEURS DE LA VAE

UNE INFORMATION DENSE, INSTABLE ET COMPLEXE

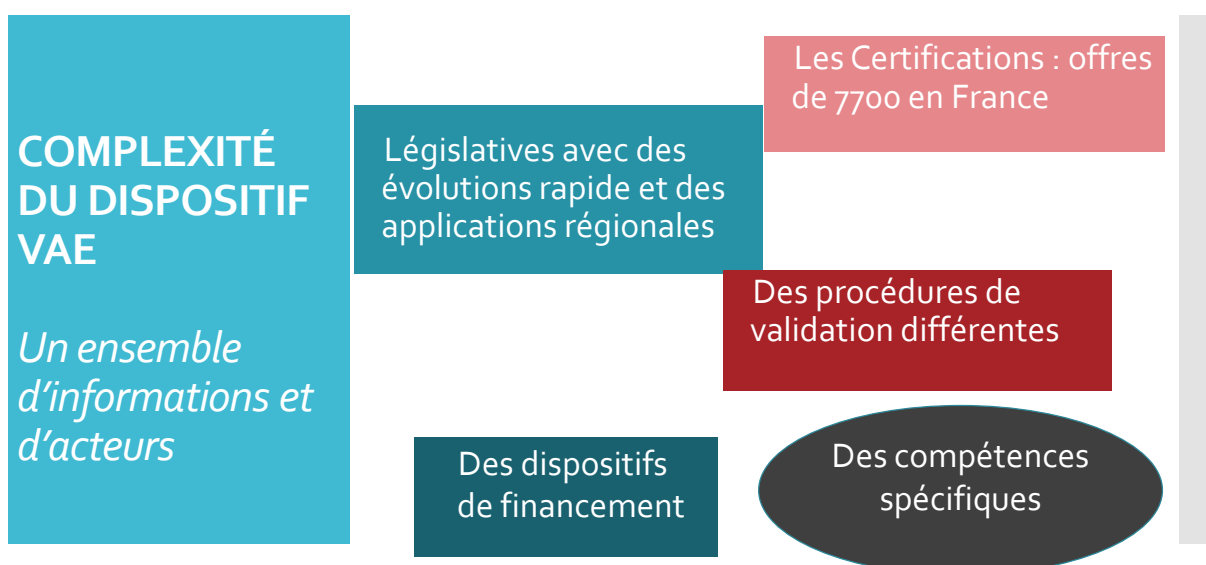
Une des directives de la loi sur le CEP, rappelée par Philippe DOLL, est de renvoyer la responsabilité de la complexité du système d'orientation aux professionnels du conseil.

Le conseiller en évolution professionnelle doit être en mesure de faciliter à la fois l'accès à l'information mais aussi sa traduction pour la personne.

Développer chez la personne des moyens individualisés de recherche, d'analyse et d'appropriation de l'information est une finalité centrale du CEP.

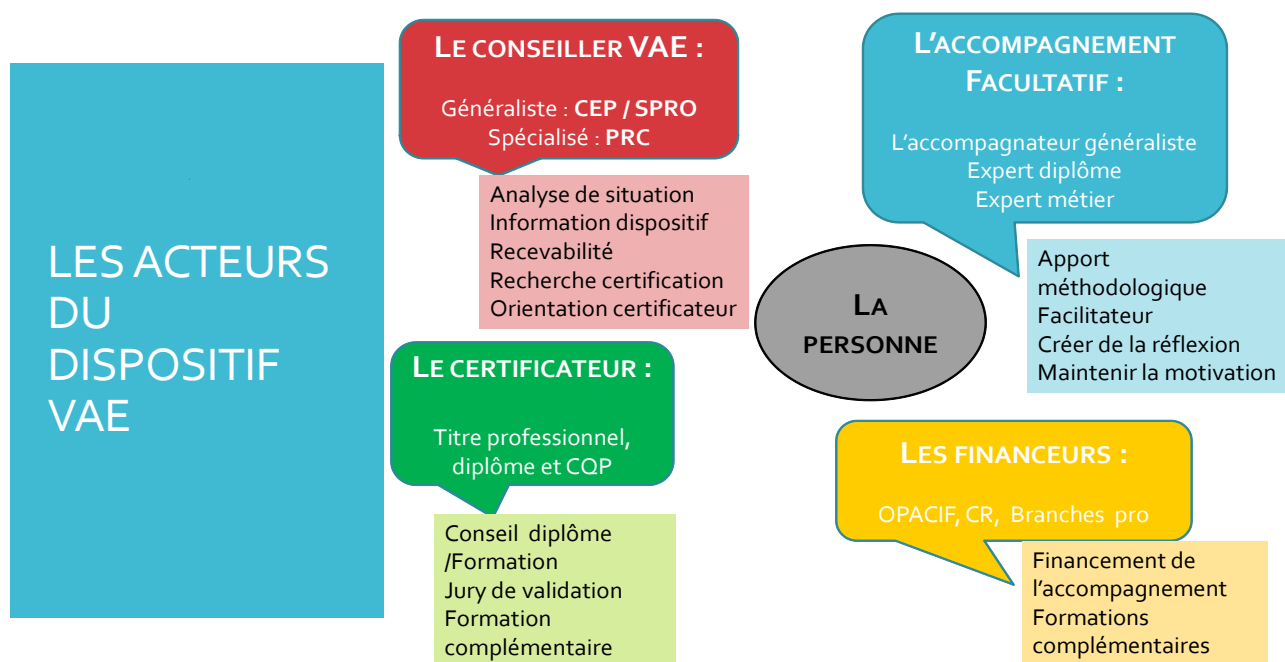
C'est d'autant plus central pour le dispositif VAE, considéré comme des plus complexes, et générant le fort taux d'abandon, notamment des publics non qualifiés qui restent la cible du dispositif.

Le dispositif VAE est en effet considéré comme un des moyen les plus pertinent de sécurisation des parcours professionnels dans notre pays où le diplôme reste un repère important sur un marché de l'insertion très concurrentiel.

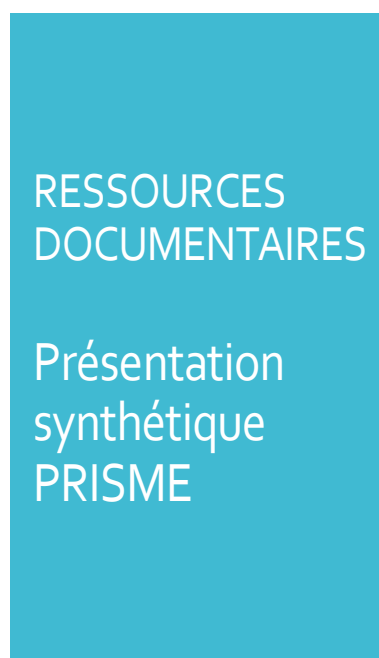


13

DES ACTEURS COMPLEMENTAIRES POUR ASSURER LE PARCOURS VAE DES PERSONNES



RESSOURCES DOCUMENTAIRES DU PRISME LIMOUSIN



• RECHERCHE DE CERTIFICATIONS :

- RNCP
- Inter CARIF-OREF ...
- Certifinfo
- Sites spécialisés (CALES, Formasup, CampusFrance, ...)

• RÉFÉRENTIELS :

- CNDP/CRDP
- BanquediAFPA (ministère du travail)
- Chlorofil (ministère de l'agriculture)
- vae.asp-public.fr (sanitaire et social)
- Etc...

• RECHERCHE DE FINANCEMENT :

- OPACIF
- Entreprise

• DOCUMENTS D'INFORMATION

- Vidéo

RESSOURCES NUMÉRIQUES VAE EN LIMOUSIN

- **RECHERCHE DE CERTIFICATIONS :**
 - [Certifications \(seformer en limousin, Certifinfo\)](#)
 - [Les certifications en Limousin \(procédures VAE, Prisme Limousin\)](#)
 - [Les accompagnateurs en Limousin \(liste, Prisme Limousin\)](#)
- **POUR COMMUNIQUER AU PUBLIC SUR LA VAE :**
 - [L'essentiel sur la VAE](#)
 - [La VAE en 4 étapes](#)
 - N° Azur VAE : 0820 20 63 23, [Affiches PRC VAE](#)
 - [Diaporama VAE](#)
 - [Témoignages VAE](#)
- **POUR COMMUNIQUER AUX ENTREPRISES/SALARIÉS SUR LA VAE :**
 - [La VAE en entreprise](#)
 - [Témoignages employeur VAE](#)

RECHERCHE DE FINANCEMENT

RESSOURCES NUMÉRIQUES VAE EN LIMOUSIN

- **RECHERCHE DE FINANCEMENT :**
 - [Financement VAE](#)
- **POUR SE PROFESSIONNALISER, ACTUALISER SES CONNAISSANCES**
 - [Actualités VAE](#)
 - [Sites internet utiles](#)
 - [Formations, conférences débat](#)
 - [Données régionales VAE](#)
- **CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE ET VAE**
 - [Guide national "Repères du conseil en évolution professionnelle"](#)
 - [Le Conseil en Evolution Professionnelle – Guide de liaison à l'usage des opérateurs du CEP](#)

FICHE REPERE : LES FONDAMENTAUX DE L'ENTRETIEN

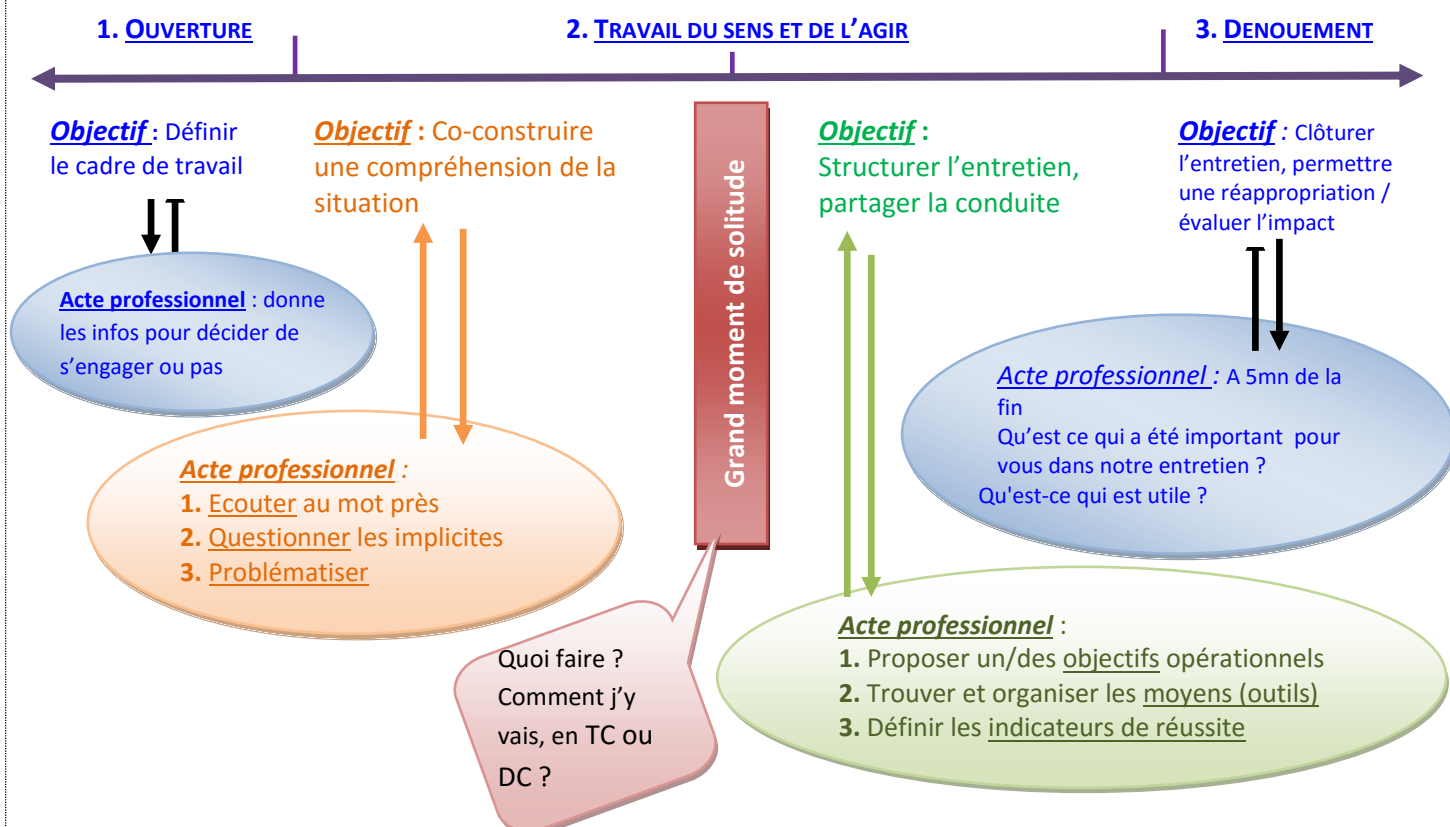
Un entretien professionnel est structuré et rigoureux

1^{ER} PRINCIPE : UN ENTRETIEN CONSEIL EST METHODIQUE, RIGOUREUX ET STRUCTURE. « la méthode n'est pas un carcan mais une anti-habitude. » A. Lhotellier C'est parce que j'agis avec rigueur que je ne passe pas à côté de la personne. Trois structures organisent l'entretien conseil :

- **STRUCTURE GLOBALE (LES ETAPES DE L'ENTRETIEN) : Ouverture / Cœur :** comprendre et définir une action sensée/ **Clôture** → Il s'agit de renseigner la personne sur la structure de l'entretien
- **STRUCTURE DE RECHERCHE : Ecouter / Expliciter / Problématiser** → Il s'agit de co-construire une intelligence de situation.
- **STRUCTURE DE RESOLUTION: Objectif / Moyens / Résultats attendus** → co-construction du (es) objectif(s) opérationnel(s) de l'entretien

L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL DU TENIR CONSEIL¹

Exemple de Structure et Déroulement



¹ Lhotellier, A. (2000). *Tenir conseil*. Paris : Seli Arslan. Lhotellier, A. (2000). L'acte de tenir conseil. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 29, 1, 27-50. Lhotellier, A. (1975). La radicalisation du conseil psychologique. *Bulletin de psychologie*. 29, 597-605.

Il est important de maîtriser le déroulement de nos entretiens en différenciant l'introduction (recueil de la parole du bénéficiaire évoquant sa situation problème : sa demande d'information, ses questions d'orientation), le cœur (expliciter la demande, définir « quel est le problème ? », proposer des outils de réflexion pour y voir plus clair et orienter vers les bonnes ressources) et la clôture (donner la parole au bénéficiaire qui résume et tire les leçons de l'entretien).

A minima, un entretien est professionnel s'il contient :

- Des / un objectif(s) opérationnel(s) c'est-à-dire mesurable(s) et accessible(s)
- Si les /l'objectif(s) est construit ensemble (co-construction)
- Si le cadre de travail est posé (règles du jeu)
- Si l'adhésion de la personne est effective (elle a compris, elle est d'accord avec les objectifs et les moyens proposés, elle perçoit le gain de ce travail)
- Si la structure est maîtrisée par le conseiller (introduction, objectif de travail, conclusion).

Critères de réussite d'un entretien conseil :

- Est-ce que j'ai créé une relation de travail efficace ?
PRODUIRE DE LA CONFIANCE, DE LA RELATION
- Est-ce que j'ai aidé la personne à définir « sa situation problème »
PRODUIRE DU SENS, DE LA COMPREHENSION
- Est-ce que j'ai proposé des moyens adaptés (dont la personne est capable de se saisir) ?
PRODUIRE DE LA DECISION ECLAIREE
- Est-ce qu'elle a appris quelque chose d'utile, dont elle va se servir.
PRODUIRE DE L'ACTION
- Est-ce que j'ai produit du mouvement ?
PRODUIRE DU DOUTE, DU CHANGEMENT DE POINT DE VUE

FICHE REPÈRE CLÔTURES D'ENTRETIEN : INDICATEURS DE CE QUE PRODUIT L'ENTRETIEN

Il est difficile d'évaluer la part qualitative de l'entretien conseil : Ce que produisent les entretiens conseil reste opaque.

Clôturer nos entretiens reste un acte professionnel à la marge. Pourtant qui mieux que la personne accompagnée peut nous dire ce que l'entretien a produit sur elle ?

Nous avons réalisé une analyse de 120 clôtures d'entretien avec une équipe de conseillers auprès de bénéficiaires du RSA.

La question de clôture, posée dans les 5 dernières minutes de l'entretien était « *Qu'est-ce qui a été important pour vous dans notre entretien ?* »

Nous avons défini cinq catégories de clôtures :

- 1. De la relation :** cette catégorie se manifeste à travers des réponses comme « *je vous fais confiance.../... vous ne m'avez pas jugé.../... vous savez écouter.../...c'est la première fois qu'on me comprend...* » Ces énoncés renvoient à la mise en place d'une relation ou alliance de travail efficace, une confiance instaurée. Elles ne sont pas acquises définitivement mais sont à requestionner dès qu'on en perçoit la nécessité.
- 2. De la compréhension :** exprimée à travers des réponses comme : « *Je ne pensais pas que.../...Savoir que.../... Finalement...* » Ces expressions renvoient à un changement de point de vue, une évolution de conception, un mouvement dans les représentations, un savoir nouveau acquis, un éclairage, voire une révélation.
- 3. De la décision :** exprimée à travers les expressions « *J'ai décidé.../...J'ai le choix entre.../...Je renonce à.../...* » Les réponses peuvent être soit l'énonciation d'une décision, soit la mise en place d'un processus de décision, comme par exemple avoir identifié des options possibles, des alternatives, ou découvert l'obligation de faire un choix.
- 4. De l'action :** consiste à nommer une action (les déclinaisons de « faire ») que l'on a l'intention de réaliser « *Je vais aller à.../... Je vais rencontrer.../...Je vais demander un stage.../...* ». Il s'agit d'une action qui a du sens pour la personne mais aussi ce peut être une volonté de répondre positivement à une proposition faite par le conseiller.
- 5. Désarroi / colère / déstabilisation / :** « *Vous m'avez « embrouillé ».../... Je suis perdu.../...Je ne reviendrais pas.../...Avant de vous voir j'étais sûr...* » Nos questions peuvent créer de la dissonance, de la confrontation, ce déséquilibre n'est pas négatif mais peut être difficile à vivre.

Et peut-être une particularité des missions locales, liée au conteste de la commande : faire des propositions au jeune à chaque rendez-vous :

- 6. Des propositions :** « *avoir des offres d'emploi.../...le stage que vous m'avez proposé.../...Les bons alimentaires...* ». Souvent ces réponses sont exprimées sous forme « d'avoir »

L'accompagnateur crée les conditions d'une réémergence du vécu passé en favorisant une posture de retour sur soi et en faisant appel à la mémoire sensorielle de la situation.

FICHE REPÈRE : DEUX PRINCIPES FONDAMENTAUX POUR METTRE L'INDIVIDU AU "CENTRÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT"

1. LA DEMARCHE « CENTREE SUR LA PERSONNE » PRESUPPOSE UNE ATTITUDE DE SUSPENSION RADICALE DE TOUTE INTERPRETATION

Petit exercice pour prendre conscience de notre propension à l'interprétation et de l'opacité du sens du langage quand on s'exprime.

« Qu'est-ce qui est dit dans ce qui est écrit ? »

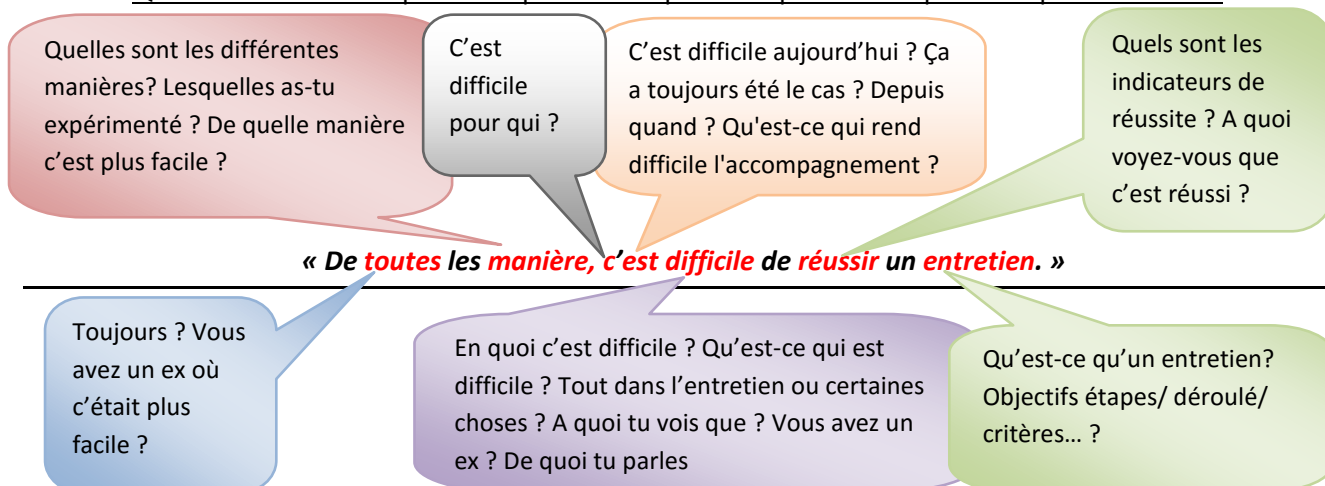
Cette phrase exprimée par un professionnel du conseil

« De toutes les façons, c'est difficile de réussir un premier entretien. »

<u>BRAINSTORMING : LES REPONSES DU GROUPE DE FORMATION :</u>	<u>NIVEAU D'INTERPRETATION DE LA REPONSE :</u>
C'est sa croyance d'emblée	Chacune de ses réponses est une interprétation, c'est-à-dire une lecture personnelle de la phrase énoncée.
C'est la fatalité	
C'est une excuse	
C'est une justification	Aucune de ses informations n'est dite dans la phrase.
Un échec anticipé	
C'est impossible de réussir	Il est dit difficile et non impossible
La personne n'a pas de compétence	Et si au contraire, c'est difficile mais elle réussit... elle ne parle pas d'échec
Ça ne dit pas ce qu'est un accompagnement réussi	Exacte cette phrase dit peu de choses, si on n'explique pas on ne peut pas comprendre.

⇒ **ON EST TRES VITE SUR DE L'INTERPRETATION** : aider la personne consiste à l'accompagner à comprendre ce qu'elle dit. L'échange consiste à l'aider à mieux comprendre sa réalité. Parler c'est construire le sens.

Quels sont les mots implicites à questionner pour comprendre ce que dit ce professionnel ?



AVEC UNE SEULE PHRASE ON PEUT TRAVAILLER TOUT UN ENTRETIEN.

On parle très souvent de manière implicite, source d'erreur d'interprétation → Travailler sur cette évocation est d'un grand intérêt :

- On ne sait pas s'il s'agit d'une difficulté ou au contraire quelque chose de réussi malgré la difficulté,
- On ne sait pas si plusieurs façons ont été tentées et lesquelles,
- Il peut être intéressant pour le professionnel de creuser une situation où l'entretien en ML était réussi afin d'identifier les critères de réussite et les actes professionnels pertinents,
- Questionner les craintes réelles et imaginées et les travailler à partir d'un tableau critérié.

2. LA DEMARCHE « CENTREE SUR LA PERSONNE » SUPPOSE DE NE PAS DONNER LES SOLUTIONS MAIS D'EXPLICITER LA SITUATION

Des points de vue de professionnels de l'insertion :

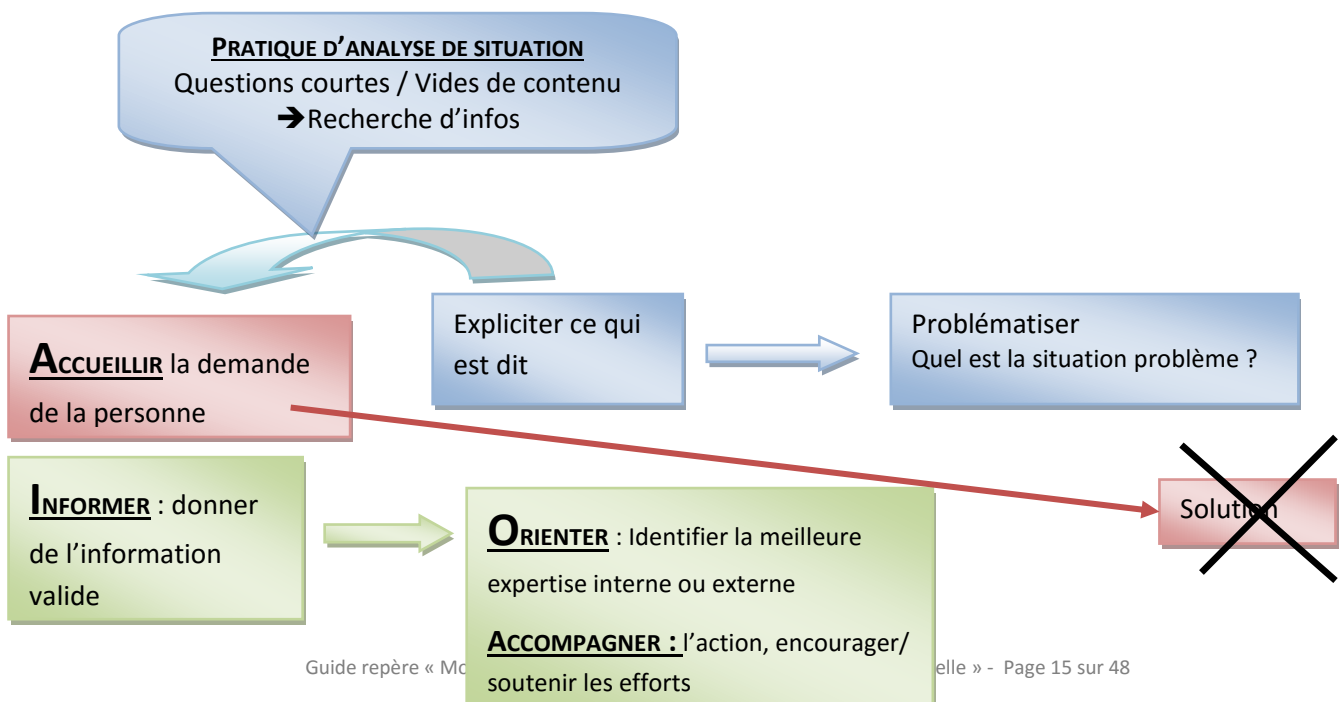
« Ils viennent avec une demande de recherche d'emploi mais souvent en creusant un peu on découvre d'autres besoins ou des étapes intermédiaires plus urgentes ».

« Parfois ils viennent avec une demande irréalisable ». « Il est complexe de mener l'entretien quand il n'y a pas de solution à sa demande. Comment être « aidant » malgré tout? »

Si nous ne visons pas « la » solution mais le « plus petit pas d'après », l'entretien devient plus facile à mener et notre action aidante pour la personne.

Un changement de posture est indispensable. A la posture d'expertise (donner la solution), on va substituer la posture dite « centrée sur la personne ». On privilégie alors le questionnement d'explicitation pour que la personne comprenne mieux sa situation et identifie la plus petite action qu'elle pourrait faire pour avancer ou faire bouger cette situation. Conseiller consiste parfois à définir l'expertise utile pour mettre en œuvre ce « petit pas », mais aussi soutenir/encourager ce petit que la personne peut faire seule.

Le concept du « petit pas » : une action accessible, qui a du sens et de la valeur pour la personne et qui produit du changement.



FICHE REPÈRE : LES POSTURES PROFESSIONNELLES DANS L'ENTRETIEN

1. LES DEUX GRANDES POSTURES DANS LES METIERS D'AIDE (INSERTION/ ORIENTATION /CONSEIL/ FORMATION...)

Les pratiques de conseil sont aujourd'hui organisées autour de deux grandes catégories.

- ⇒ Des **pratiques " d'expertise "** centrées sur les compétences du conseiller à définir la " meilleure solution " au regard de son analyse des éléments de situation apportés par le bénéficiaire. Deux entrées sont privilégiées : l'entrée par la personne (Evaluation de ses motivations, ses freins et ressources, caractéristiques personnelles et professionnelles, ses désirs...), l'entrée par l'environnement (Transfert d'informations sur le contexte économique, les métiers en tension, les emplois accessibles, les procédures de certification...). L'acte de conseil s'organise autour de l'utilisation de repères objectifs (divers référentiels, tests, évaluation par les partenaires...), l'entretien de diagnostic de situation et l'exploration de l'environnement, l'analyse du projet personnel et professionnel. L'acte de conseil, au regard de ces différents éléments consiste à "**donner le meilleur conseil** ", aider à la décision et définir le plan d'action.
- ⇒ Des **pratiques " centrées sur le bénéficiaire "** où les compétences développées par les conseillers sont essentiellement des méthodologies de questionnement amenant la personne à " réfléchir sa situation ". L'entrée privilégiée de ce type de pratique est " l'entrée par la situation de la personne ". Ces praticiens placent leur expertise dans l'art de questionner et non la compétence à trouver des solutions, sur le transfert d'outils de réflexion et non l'analyse et l'interprétation, opérant ainsi un déplacement du lieu d'analyse et de compréhension du conseiller vers le bénéficiaire. L'objectif de ces pratiques est d'outiller le bénéficiaire d'une démarche intellectuelle (hiérarchiser, comparer, définir des indicateurs, repérer des constances, distinguer les faits des points de vue, définir des possibles et des alternatives...) pour l'amener faire évoluer ses représentations de lui-même et du monde et à prendre des décisions éclairées en accord avec son mode de perception. En ce sens le conseiller est moins sur " le donner des conseils " que sur " **le Tenir Conseil** ", au sens de A. Lhotellier, 2003⁵ : « le conseil est un délibéré pour un agir sensé », une co-construction du sens d'une situation unique pour produire des actions qui aient du sens pour la personne.

⁵ Lhotellier, A. (2003). L'accompagnement : Tenir conseil. *Carriérologie*, 1, 2, 25-65. Lhotellier, A. (1975). La radicalisation du conseil psychologique. *Bulletin de psychologie*. 29, 597-605. Lhotellier, A. (2000). L'acte de tenir conseil. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 29, 1, 27-50.

2. LA POSTURE TRADUITE EN ACTES PROFESSIONNELS

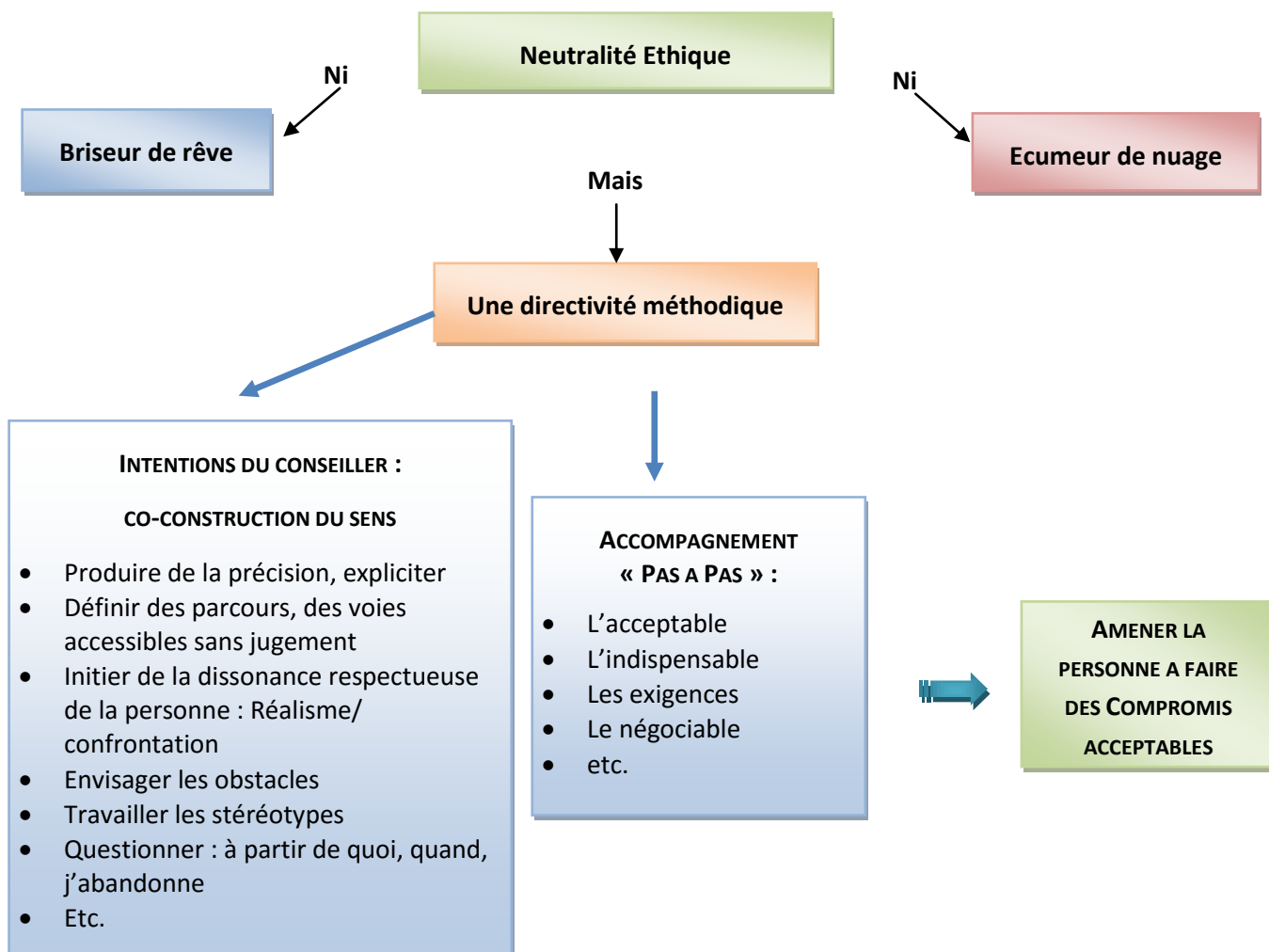
PRATIQUE D'EXPERTISE « DONNER DES CONSEILS »	PRATIQUE CENTREE SUR INDIVIDU « TENIR CONSEIL »
<i>Diagnostic, par le professionnel, des atouts, freins, validation du projet...</i>	<i>Analyse de la situation : permettre à la personne d'y voir plus clair et de déterminer par elle-même : son problème et ses moyens d'action</i>
<i>Pratique de l'analyse Et donner les solutions</i>	<i>Pratique du questionnement Créer du mouvement dans les représentations</i>
<i>Professionnel expert des solutions Pratique du « trouver des solutions »</i>	<i>Professionnel expert du questionnement Pratique du « questionner la question » (problématiser)</i>
<i>La meilleure solution</i>	<i>La solution de la personne qui ait du sens et de la valeur pour elle, qui soit accessible.</i>
<i>L'objet de travail est « ce que pense le professionnel »</i>	<i>L'objet de travail est ce que dit et pense la personne. Sa lecture de sa situation de son environnement et des possibles</i>
<i>Les résultats</i>	<i>Les processus</i>
<i>Le pourquoi</i>	<i>Le comment</i>
<i>Posture d'influence : amener la personne à la solution pertinente du conseiller</i>	<i>Posture d'influence : amener la personne à tenir compte de tous les éléments du problème sans orienter sa décision</i>
<i>La solution immédiate (objectifs à court terme)</i>	<i>La capacité à trouver des solutions (finalité à long terme : émancipation - autonomie)</i>
<i>Professionnel qui possède le savoir La personne possède le problème</i>	<i>La personne qui possède le savoir la concernant Le professionnel possède les méthodologies d'accompagnement</i>
<i>Produire des solutions et des démarches (du résultat mesurable)</i>	<i>Produire du pouvoir d'action. Construire sa connaissance</i>
<i>Individu adaptable</i>	<i>Individu stratégique</i>
<i>L'évaluation diagnostique</i>	<i>L'autoévaluation</i>

Les caractéristiques des postures professionnelles repérées par la recherche sur les bilans de compétences Doublet. M-H. (2006)

IL NE S'AGIT PAS D'EXCLURE UNE POSTURE AU DETRIMENT DE L'AUTRE MAIS BIEN DE DEVELOPPER UNE ALTERNANCE DES DEUX POSTURES EN FONCTION DES OBJECTIFS DE TRAVAIL ET DE LA PERSONNE. L'ENJEU EST DE CONSCIENTISER DANS SA PRATIQUE LA MANIERE DONT S'EXPRIMENT LES DEUX POSTURES ET D'EN MAITRISER L'ALTERNANCE.

3. POSTURE – DISTANCE RELATIONNELLE – NEUTRALITE

La posture du Tenir Conseil convoque une neutralité dans la relation. C'est une posture éthique très directive et peu naturelle. On ne peut pas être totalement neutre, fondamentalement nos métiers produisent du changement nous sommes dans une relation d'influence. Cependant si nous sommes influent notre influence n'est pas directionnelle, nous n'avons pas à influencer dans la direction que nous souhaitons. Laisser libre de la direction (des décisions) mais créer les conditions pour que le chemin se fasse, pour que le mouvement ait lieu. Nous tendons à la neutralité ce qui nous demande du contrôle de soi et du questionnement permanent. « *Nous ne sommes ni des briseurs de rêve ni des écumeurs de nuage* » André Chauvet



FICHE REPÈRE : LE CONTEXTE SOCIOLOGIQUE, ETHIQUE ET POLITIQUE DES PRATIQUES DE CONSEIL

1. L'orientation dans le contexte socio-économique actuel

Le contexte de notre société et ses impacts sur les finalités du service PRC

Les pratiques sociales sont des réponses aux problématiques posées par une société donnée.

Guichard (1997)⁶ considère que les déterminants des pratiques de formation d'orientation et de conseil sont de deux ordres :

- **Sociologique** : ce sont les caractéristiques sociales, économique, culturelles et politique de notre société. C'est le problème de société auquel les dispositifs et les professionnels sont censés répondre, (voir ppt de formation)
- **Politique** : La vision du professionnel sur la société et l'individu. Tous les métiers liés à l'orientation sont hautement politique. A quelle société nous souhaitons contribuer ?

Quelles sont les caractéristiques principales de notre société du 21^{ème} siècle ? Cette question sera reprise en atelier avec l'équipe des acteurs de la mission locale du Blaisois

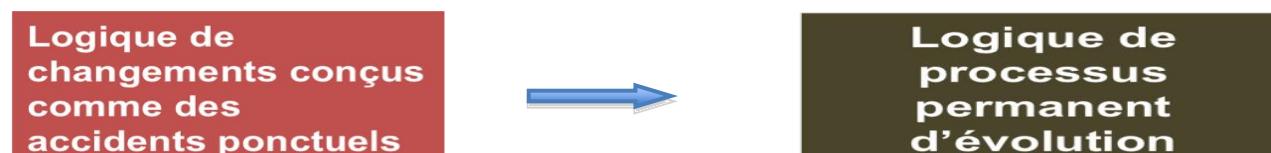
« Avec le développement du chômage de masse, le développement de la flexibilité dans les entreprises, s'opèrent des mutations, avec de nombreuses conséquences :

- Une évolution des parcours professionnels (plus itératifs) et une mobilité multiforme accrue. Les parcours sont moins linéaires, où les changements professionnels choisis ou subis sont plus nombreux, parfois délicats à gérer.
- Une demande sociale tant d'information que de conseils personnalisés dans l'orientation pour faire face à l'incertitude et pour s'outiller aux évolutions du monde du travail
- Une interrogation du modèle linéaire Orientation-Formation-Qualification-Emploi

Ces phénomènes nécessitent des formes d'accompagnement adaptées pour garantir une continuité dans les itinéraires et un soutien spécifique dans les périodes délicates.

Le changement professionnel n'est plus l'exception ou un accident mais une norme sociale imposée.

Aucune place n'est garantie sur des durées longues. » (Source André Chauvet)⁷



⁶ Guichard, J. (1997). Quels enjeux pour l'orientation à l'aube du 21^{ème} siècle ? *Questions d'Orientation*, 4, 11-37. Voir aussi Guichard, J., & Huteau, M. (2001). *Psychologie de l'orientation*. Paris : Dunod.

⁷ Voir l'intervention d'André Chauvet du 26 octobre 2012 sur le site étoile de la région Centre

2. La conception politique et éthique du professionnel de l'orientation

Comprendre les pratiques telles qu'elles existent à un moment donné ne semble en effet possible qu'à condition que les professionnels définissent les finalités sociales, politiques et éthiques qui dirigent leurs actions concrètes. Autrement dit, le point commun de toutes ses professions dont l'objet est l'humain, réside dans le fait que ces professionnels participent pleinement à la construction de la société de demain et notamment à la répartition des richesses (fonction de validation de projet) ce qui fait dire à Guichard que ce sont des fonctions hautement politiques. La question de savoir « à quel monde je veux participer » devient centrale et renvoie à sa conception de l'individu, du phénomène à traiter, de l'action concrète et de résultats attendus.

Nous avons trouvé dans la modélisation des trois conceptions sociétales de Chasseraud⁸ (2007), des repères structurants pour une question complexe. Dans son rapport au ministre des Affaires Sociales, il affirme la nécessité « d'inverser le rapport à la pauvreté » et plus particulièrement les représentations sociales que nous avons des personnes exclues, mais aussi du travail social. Lors d'une intervention dans une de mes formations, l'auteur a précisé son point de vue en décrivant trois conceptions du monde, trois visions politiques et éthiques qui vont avoir une incidence considérable sur la mise en œuvre des pratiques d'accompagnement.

CONCEPTION D'UN MONDE DE COMPETITION considérant la société comme un système de normes indépassables auxquelles chaque individu doit s'adapter. « *L'homme est un loup pour l'homme* » et « *C'est le meilleur qui gagne* ». Cette conception du monde renvoie à la prédominance explicative d'une responsabilité de l'individu. Chacun est fondamentalement responsable de sa situation et doit intégrer une logique d'orientation tout au long de la vie. Chacun a un potentiel de compétences qu'il doit entretenir. Les nouveaux dispositifs législatifs (DIF, CIF, congé Bilan de compétences, VAE...) sont des outils pour permettre à l'individu d'assumer la gestion de sa trajectoire professionnelle. L'individu doit s'adapter, être flexible pour répondre aux besoins du marché du travail. Dans cette logique les personnes au chômage sont considérées comme n'ayant pas su s'adapter. Cette conception correspond à un monde où ni l'Etat, ni l'entreprise ne peuvent plus garantir l'emploi, conséquence de la mondialisation qui a fragilisé le monde économique.

En termes de posture, les professionnels partageant cette conception, développent leur intervention selon des modèles de *coach sportif*. Ils connaissent les normes sociales, en donnent leur lecture et amènent l'individu à s'y adapter. Leur objectif est de rendre leurs « clients » les plus forts sur le marché du travail qui fonctionne dans une logique de concours.

C'est la pratique du « Donner des conseils », fondée sur une posture d'expertise qui mobilise principalement deux outils :

A partir d'un diagnostic expert, le professionnel définit la meilleure opportunité réaliste et réalisable en fonction des aptitudes de la personne. C'est un appariement Profil/Poste, mais aussi un positionnement sur des diplômes, des cours de soutien...

⁸ Chasseraud, C. (2007). « Le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et l'exclusion ». Pauvreté et exclusion sociale : un défi pour notre société, un enjeu majeur pour le travail social. Rapport au ministre chargé des affaires sociales. Paris : Edition de l'Ecole Nationale de la Santé Publique.

Les outils mobilisés pour atteindre l'objectif consistent à un entraînement à adopter les comportements censés être recherchés et valorisés.

Ce modèle sociétal présuppose une conception volontariste de l'individu : « quand on veut, on peut, si on reste dans le faisable ». Les indicateurs de réussite sont les démarches actives et le placement en emploi ou formation qualifiante. Ces éléments sont en conformité avec la commande des financeurs.

En bref :

- **Conception du monde** : *Système de normes indépassables : Adaptabilité et flexibilité*
- **Conception de l'individu** : *Individu fondamentalement responsable de sa situation*
- **Conseiller coach sportif** *qui donne une lecture du monde et entraîne ses clients à s'adapter. Le conseiller connaît les codes et les normes, les comportements adaptés, et les moyens de les développer*
- **Production** : *de l'action dans les démarches*
- **Indicateur de réussite** : *le placement*

CONCEPTION D'UN MONDE PROFONDEMENT INJUSTE considérant la Société comme un système de normes indépassables auxquelles les individus les plus fragiles ne peuvent s'adapter. C'est un monde de plus en plus complexe, déshumanisé, incertain et excluant les plus faibles. Cette conception renvoie la responsabilité au collectif et replace le sous-emploi comme une donnée explicative fondamentale. La personne n'est pas responsable de sa situation mais subit le contexte. La loi sociale de 2002 renforcée par celle de 2005 sur le handicap sont représentatives de cette conception. Elles renvoient la responsabilité à l'environnement qui n'intègre pas tous ses membres. Elles posent le handicap comme une conséquence et non une cause : le handicap n'existe que parce que la société le crée (lieux, dispositifs, mesures... non accessibles à tous).

Les professionnels partageant cette conception sont alors des *écoutants compréhensifs et compatissants*, qui souffrent souvent par leur implication dans la situation de la personne. Leur pratique s'organise autour d'une *posture de bienfaisance et d'assistanat*, portée par des valeurs de « don de soi ». Dans notre public de stagiaires, ce sont principalement les intervenants travaillant auprès des personnes les plus fragiles et qui ont eux-mêmes une situation professionnelle précaire. On leur assigne des objectifs d'insertion, de placement ou de réussite aux examens auxquels ils ne croient pas, parce que l'environnement économique ne laisse pas de place à ce public et parce que ce public ne peut pas répondre aux exigences du travail. On peut parfois avoir l'impression que les professionnels ont les mêmes caractéristiques que leur public : souffrance et sentiment d'impuissance.

Dans son expression la plus forte elle peut se traduire ainsi « *Je fais un travail qui consiste à maintenir la paix sociale et à empêcher la révolte de ceux qui vivent l'injustice. Si la Société était réellement intéressée et concernée par mon public elle mettrait les moyens adéquats, financiers et humains. Je ne suis pas d'accord avec ce qu'on me fait faire, c'est un jeu de dupe auquel je me sens obligé de participer : je suis complice.* »

Ces professionnels développent une pratique « positiviste » et protectrice où l'entretien est le principal outil. Cependant il n'est pas considéré comme un moyen puisque le champ des possibles est inexistant, mais comme une fin en soi pour rassurer la personne, produire de l'estime de soi, obtenir des aides et les défendre contre le système de contrôle et de contraintes. Leurs principaux objectifs sont la valorisation de soi et la mobilisation de dispositifs d'aide.

Ce modèle suppose une conception déterministe de l'individu, où chacun est limité dans ses ressources et par son milieu, avec peu d'espoir d'évoluer. Leurs indicateurs de réussite sont le mieux-être de la personne dans le temps de l'entretien, Le sentiment d'être entendu et compris et les aides obtenues.

En bref :

- **Conception du monde** : *Système de normes indépassables : la complexité et situation de pénurie d'emploi*
- **Conception de l'individu** : *Individu limité par ses freins et sa situation*
- **Conseiller cocooning et positiviste** pour l'individu mais sentiment d'impuissance pour lui-même Le conseiller comprend et compatie
- **Production** : *estime de soi, confiance, réassurance*
- **Indicateur de réussite** : *que la personne se sente mieux dans le temps de l'entretien.*

CONCEPTION D'UN MONDE SOLIDAIRE où chacun peut contribuer au développement. Une des différences fondamentales avec les deux autres conceptions est la considération d'une Société comme un système de normes dépassables. Cette conception constructionniste du monde ne remet pas cause l'existence de compétition et d'injustice mais considère que ces normes ne sont pas figées et évoluent parce que toute personne en prise avec le réel le transforme. Dans cette ambition collective, chacun a un pouvoir d'action sur son environnement et c'est la deuxième différence fondamentale « Chacun a la possibilité d'avancer d'où qu'il parte » (Conception optimiste et humaniste Rogérienne), d'être créatif avec son environnement proche.

En termes de pratique, ces professionnels se positionnent comme *des méthodologues* qui tendent vers la neutralité. Ils restent pour autant influençant mais refusent la responsabilité de diriger la personne vers un objectif prédéterminé sans elle. Ils placent la personne comme experte de sa situation et s'attribuent l'expertise des moyens pédagogiques pour aider la personne dans son processus de compréhension et de décision.

C'est la *posture centrée sur la personne, le « Tenir Conseil »* modélisée par Lhotellier⁹ et opérationnalisée par Chauvet¹⁰ dans une approche stratégique qui consiste en une aide à la prise de décision, à l'analyse de situation et la construction d'un agir sensé. Les principaux outils et actes professionnels sont l'explicitation du discours de la personne, de ses représentations et sa manière de voir afin d'avoir une élaboration

⁹ Lhotellier, A. (2000). *Tenir conseil*. Paris : Seli Arslan.

¹⁰ Chauvet, A., Heidet, A. et Coll œuvrent depuis plus de 15 ans dans la formation des praticiens de l'accompagnement à développer une approche Altéostratège laissant une large place à l'usage de moyens pédagogiques centrés sur la recherche et la compréhension de l'information, la prise de décision, la définition d'actions émancipatrices.

commune de sa situation problème. Ce questionnement préliminaire est considéré comme le point fondamental de l'accompagnement, ce que Lhotellier appelle l'intelligence de situation. Les outils de décision, de recherche d'informations, la mobilisation de dispositifs viennent ensuite comme des stratégies dont on envisage avec la personne, les risques objectifs et subjectifs.

La conception développementale Rogérienne de l'individu amènent ces praticiens à co-élaborer avec la personne des objectifs modestes, définissant le « *plus petit pas* » possible qui ait de la valeur pour elle, soit accessible et produise du mouvement. Dans certaines Missions Locales, cette stratégie est dominante avec des jeunes frappés d'immobilisme parce ne concevant pas d'avenir possible pour eux. Notre collègue Lefèvre, V.¹¹ intervient sur ce champ en définissant avec modestie et respect son ambition de créer une « *vaguelette* », un « *frémissement* » en partant de ce que le jeune apporte.

En bref :

- **Conception du monde** : *Système de normes dépassables : conception constructionniste du monde*
- **Conception de l'individu** : *Tout individu peut évoluer d'où qu'il parte*
- **Conseiller neutre et « émancipateur »** : *posture de retrait, place l'individu au centre Le conseiller recherche à travers la relation instaurée à développer le pouvoir d'action, explicitation, délibération*
- **Production** : *De l'agir sensé, le pas d'après*
- **Indicateur de réussite** : *de l'empowerment, du sens, de la décision éclairée et de l'action.*

¹¹ Véronique Lefèvre est psychologue du travail (SECADE Formation), elle intervient sur le point écoute de la Mission Locale de Périgueux. Une présentation de sa pratique est disponible sur le site d'Aquitaine Cap Métiers dans le cadre des journées professionnelles « *L'écoute active dans l'émergence du pouvoir agir du jeune.* »

FICHES OUTILS : MOBILISABLES

DANS LA VAE

FICHE OUTIL : ANALYSE DE SITUATION « ALTÉOSTRATÈGE »

Outil d'analyse de situation extrait d'Altéostratège d'André CHAUVET

« L'entrée par la situation peut être considérée comme une approche de résolution de problème. Le mot problème est à prendre ici au sens de « situation à faire évoluer » et pas forcément synonyme de difficulté. Le principe est simple. Pour savoir où aller, encore faut-il que je sache d'où je pars. Or, la personne n'est pas toujours très au clair sur ce qu'elle souhaite changer (quoi précisément ?). Et elle n'est pas toujours lucide ou informée sur les coûts et les renoncements nécessaires. En ce sens, l'entrée par la situation suppose une approche systémique dans laquelle les traitements de données ne sont pas toujours séquentiels mais itératifs... Il s'agit donc de permettre une modélisation de la réalité (dans une approche objective / subjective). » André CHAUVET

Objectif : permettre à la personne d'identifier plus précisément les différents paramètres de sa situation, repérer les points sur lesquels elle peut agir et les actions qui s'y rapportent. Il s'agit de nommer les éléments saillants, de distinguer les faits des points de vue, de clarifier les priorités. L'approche nécessite des outils de formalisation pour extraire l'essentiel de l'anecdotique.

LES OBJECTIFS DE LA PERSONNE :

Ses attentes, ce que je veux changer dans ma situation, ce que je veux acquérir ...Ces objectifs ont fait l'objet d'une clarification auparavant

Ce que je veux ...

LES RESSOURCES DISPONIBLES : ELEMENTS OBJECTIFS

Ressources internes (compétences, aptitudes, diplômes...)
Ressources externes (Réseau, moyens matériels, financiers...)

Ce que j'ai ...

LE POINT DE VUE DE LA PERSONNE : ELEMENT SUBJECTIFS

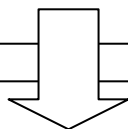
Représentations, pensée limitante, chance de réussite, sentiment d'impuissance, craintes

Ce que j'en pense...

LA OU J'EN SUIS :

Les actions entreprises :

Ce que j'ai fait ...



LA SUITE :

Les actions à entreprendre : Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Avec qui ?

Ce qu'il me reste à faire ...

FICHE OUTIL : AIDE À LA DÉCISION EN VAE

LE TABLEAU CRITERIE¹²

Il permet un premier travail d'identification des critères importants pour la personne dans sa recherche de solutions professionnelles.

Les critères peuvent être définis en groupe ou par la personne avec la technique de l'arbre de cause à effet.

L'outil peut être utilisé dès que l'on souhaite travailler sur un ensemble de critères. Dans le tableau qui suit, la personne (ou un groupe) a déterminé les critères qui interviennent dans le choix d'une certification.

Critères	Définition personnelle des critères	Hiérarchisation <small>Du plus important (1) au moins important</small>	Certification 1 <i>Education Nationale</i>	Certification 2 <i>Ministère du travail</i>
PRIX DE LA VAE			Note de 0 à 10 chaque critère	
LOCALISATION GEOGRAPHIQUE DU CERTIFICATEUR				
INTERET POUR LE CONTENU DU DIPLOME				
NIVEAU DE RECOUVREMENT DE LA CERTIFICATION PAR MON EXPERIENCE				
PERTINENCE DE LA CERTIFICATION PAR RAPPORT A MON PROJET				
NIVEAU ATTEINT PAR LA CERTIFICATION				
MODALITES DE LA PROCEDURE DE CERTIFICATION				
% DE REUSSITE DES CANDIDATS				
OFFRE DE FORMATION POST VAE				
DUREE DE LA PROCEDURE				
....				

Ce ne sont que quelques exemples de critères. Il est intéressant de prendre un temps pour les hiérarchiser. Ainsi, la localisation géographique peut être un critère déterminant par rapport à d'autres. Dans d'autres situations, c'est la pertinence de la certification au regard du projet professionnel qui amènera la personne à décider.

¹² Ces outils sont extraits de la démarche Altéostratège d'André Chauvet

L'intérêt est surtout d'aider la personne :

- ✓ A repérer les éléments qui sont importants pour elle
- ✓ D'identifier les conséquences concrètes sur ses choix

Cela amène concrètement la personne à repérer son pouvoir d'action et à décider des critères qu'elle souhaite ou peut faire évoluer.

TABLE D'AIDE A LA DECISION DE CERTIFICATION

Certifications	GAINS (ce que je vais y gagner)	COUTS (les efforts que cela va me demander)	RISQUES (ce qui pourrait arriver de dommageable)
DEAVS : Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS) Direction Général de l'Action Sociale (DGAS)			
MC5 : Mention complémentaire Aide à domicile Education Nationale			
TP : Titre professionnel Assistant(e) de vie aux familles Mais manque d'expérience / enfants Ministère de l'emploi			

FICHE OUTIL : COMPLEXITÉ DES DEMANDES VAE ET EXPERTISE DU PRC

QUATRE MONOGRAPHIES REPRESENTATIVES TRAVAIL DE CONSEIL PRC

SITUATION 1 : FACILITER UNE DEMARCHE COMPLEXE

Mr C a un bac en climatisation, une expérience de 10 ans avec une évolution de Responsable (tant en responsabilités et management d'une équipe de 2 personnes).

Il saisi l'opportunité de partir au Cameroun pendant 1 an ½ comme Directeur adjoint de son beau-père dans une entreprise juridique sur la propriété intellectuelle. Licenciement puis retour en France. Il réalise une prestation collective de pole emploi pour trouver un nouveau projet mais aucune piste. Donc il arrive très déçu et en colère, il lui reste 6 mois/8 mois d'Allocation de Retour à l'Emploi....Il ne veut plus travailler dans la climatisation. Son idée être expert en assurance.

REPOSE DU PRC :

« Mon questionnement porte sur son objectif, son parcours, ses compétences. Je lui transmets des fiches « Transférance » pour être Expert assurance + consultation des offres d'emploi pour connaître les pré-requis : besoin d'un bac +3 à +5 dans un domaine.

Sa conclusion : il peut éventuellement devenir Expert assurance en lien avec son expérience la plus conséquente et dont il a la maîtrise : la climatisation. Il lui faut donc une VAE de niveau minimum Bac+3.

Nous déclinons ses compétences que nous rapprochons avec le référentiel BTS climatisation mais il n'y a pas de totale adéquation donc il existe un risque d'échouer en VAE.

Nous nous revoyons à un autre rendez-vous, je l'informe de la VAP85 et nous repérons la licence pro climatisation à l'Université de Pau.

Nous avons travaillé sur le financement de la formation par un CIF CDD, soit un financement Pôle Emploi. Le financement CIF, n'était pas possible dans les délais d'entrée en formation et nécessite un CDD qu'il n'avait pas (était en CDI). La prise en charge PE et Conseil Régional était possible.

DEUX OPTIONS :

S'il obtient le financement Pôle Emploi il fait la formation en octobre de la même année.

Si Pôle Emploi n'est pas possible, M. C recherchera un CDD pour rouvrir des droits au financement formation et tentera une demande de CIF CDD après.

Au final, il engage la démarche, je l'aide pour le livret, le CV et la lettre de motivation. Il passe devant un jury et sa candidature est retenue pour intégrer la formation.

LE MOT DU CONSEILLER PRC : *Pour moi, ce qui est important dans le conseil c'est de travailler sur l'atteinte de leur objectif.*

COMMENT SE POSITIONNER EN FONCTION DE SES RESPONSABILITES

Niveau	Exemples des responsabilités confiées et relatives au domaine de la vente	Autodiagnostic (où je me situe)	Éléments d'argumentation (exemples précis des responsabilités qui vous sont confiées)
5 (Cap)	« Je vends des produits et je mets en rayon selon des directives précises » COMPETENCES GENERALES : REALISER SELON DES CONSIGNES		
4 (Bac)	« Je vends des produits, je mets en rayon de façon autonome, j'ouvre et ferme le magasin » COMPETENCES GENERALES : REALISER DE FAÇON AUTONOME		
3 (Bac +2)	« Je vends, je range, je manage une équipe de vendeurs et peux être amené à gérer le magasin » COMPETENCES GENERALES : MANAGER ET GERER		
2 (Bac +3)	« Je gère plusieurs sites, je participe au développement de l'entreprise et aux différents projets » COMPETENCES GENERALES : PARTICIPER AU DEVELOPPEMENT		
1 (Bac +5)	« J'élabore des stratégies de développement, je gère le déploiement, je conçois des projets » COMPETENCES GENERALES : DEVELOPPER, CREER, ELABORER		

SITUATION 2 : RELIER SON EXPERIENCE AUX MATIERES GENERALES DU DIPLOME

Monsieur V, technicien aéronautique souhaite qualifier ses 20 ans d'expérience en tant que chef d'équipe dans ce secteur. Il est orienté directement par le DAVA vers le Bac Pro technicien d'usinage et bénéficie d'un accompagnement pour son Livret 2. Le Jury ne lui octroie que les modules techniques car les modules généraux (qui font partie intégrante du diplôme) ne font pas l'objet d'une explicitation convaincante : langue vivante, histoire géographie, prévention santé, arts appliqués...

Il revient vers le PRC pour trouver une solution. Des conseils précis lui sont donnés pour répondre à l'exigence de la VAE et étoffer son dossier.

REPOSE DU PRC :

Dans tous nos conseils PRC, nous travaillons avec les candidats sur les modules techniques du diplôme, mais également les matières dites générales qu'il faudra prendre en compte dans les récits.

Notre préoccupation est d'amener la personne à comprendre dans quelle partie du dossier il faudra raccorder ces matières générales à ses expériences et comment les expliciter.

Par exemple pour M. V nous avons repéré dans son expérience des activités en lien avec l'anglais : Les fiches techniques sont en anglais, il doit les traduire en français,

DIAGNOSTIC ET REPERAGE DES COMPETENCES EN LIEN AVEC LE DIPLOME CIBLE



Nous vous proposons de repérer les compétences techniques/professionnelles et généralistes au travers du résumé du référentiel diplôme et de les noter dans la colonne de gauche.

Vous pourrez ensuite les illustrer avec des exemples précis issus de votre expérience et les noter dans la colonne de droite.

COMPETENCES ISSUES DU RESUME DU REFERENTIEL	EXEMPLES ISSUS DE VOTRE PROPRE PRATIQUE
Compétences techniques/professionnelles	
...	
Compétences générales (relatives aux diplômes de l'Education Nationale)	
Langue étrangère 1	
Histoire géographie	
Arts appliqués	
Economie gestion	
Mathématiques	
Sciences physiques...	

SITUATION 3 : SECURISER LES PARCOURS VAE

Mme D est ASH et souhaite valoriser son expérience par l'obtention du DEAS (Diplôme d'Etat d'Aide Soignante). Toutefois il n'y a pas que le nombre d'années d'expérience qui compte, mais également les responsabilités assumées.

REPOSE DU PRC :

Nous proposons un diagnostic lors de l'entretien conseil au PRC. Selon les critères d'éligibilité à la VAE d'aide soignante et selon les activités inscrites au référentiel. Ce travail est fait à partir d'un QCM, complété par un questionnaire précis du PRC.

La connaissance parfaite du métier, de ses exigences, de ses limites (travail sous contrôle de l'infirmière) par les conseillers du PRC permet de préconiser la démarche de VAE ou d'envisager avec elles, des solutions alternatives, DEAVS par ex

LE MOT DU CONSEILLER PRC : Notre finalité est de limiter les échecs par un diagnostic préalable efficace et questionnaire adapté. Nous ne nous substituons pas à la décision de la personne, mais nous lui permettons d'évaluer les gains, les coûts et les risques.

DIAGNOSTIC DES COMPETENCES EN LIEN AVEC LE DIPLOME D'ETAT D'AIDE-SOIGNANT



« Ce que j'ai réellement fait »	OUI	NON
Soins d'hygiène et de confort à la personne		
Installation et mobilisation d'une personne		
Aide à l'habillage et au déshabillage		
Réalisation de soins liés à l'hygiène corporelle et au confort d'une personne		
Réalisation de soins liés à l'alimentation		
Observation et mesure des paramètres liés à l'état de santé d'une personne		
Observation de l'état général et des réactions d'une personne		
Observation de l'état de la peau et des muqueuses		
Observation et mesure des paramètres vitaux		
Observation du bon fonctionnement des appareillages et dispositifs médicaux		
Aide à la réalisation de soins		
Préparation du patient pour des pansements, des examens invasifs ou une intervention		
Aide de l'infirmier en servant des compresses, des produits ou des matériels lors de soins		
Aide de l'infirmier ou du masseur-kinésithérapeute au premier lever d'un patient		
Entretien de l'environnement immédiat de la personne et des matériels de soins		
Entretien de la chambre		
Réfection des lits		
Elimination des déchets		
Lavage, décontamination et désinfection de certains matériels de soins		
Contrôle et conditionnement du matériel à utiliser		
Recueil et transmission des informations / Accueil et information des personnes et de leur entourage / Accueil et accompagnement des stagiaires en formation		
Recueil des informations concernant les soins et les patients		
Transmission des informations sur les soins et activités réalisés		
Accueil du patient et de sa famille		
Transmission d'informations adaptées au patient		
Démonstration et explication à des stagiaires ou des nouveaux personnels sur les modalités de réalisation des activités		

SITUATION 4 : ACCEDER AUX INFORMATIONS D'USAGE ¹³

Monsieur F. dirige le service maintenance d'une grande entreprise agro-alimentaire. Il pense d'emblée à la VAE pour un titre d'ingénieur. Pour lui, il s'agit plus d'une reconnaissance personnelle que d'un impératif à répondre à un pré-requis d'entreprise. Monsieur F., malgré son niveau de responsabilités a du mal à questionner les écoles et universités sur les conditions d'accès. Il a fait un choix hasardeux sans réelle information pertinente.

REPOSE DU PRC :

Nous le recevons en entretien au PRC et nous procédons au questionnement des certificateurs. Les coûts varient de 1500 euros à 5600 euros. Les étapes de la validation sont particulièrement floues chez certains et précises chez d'autres. Nous identifions avec lui les critères de choix du certificateur.

D'un panel de 5 certificateurs potentiels, nous aidons Monsieur F à faire le choix d'une procédure simples et pouvant être raisonnablement financée.

LE MOT DU CONSEILLER PRC : *Pour répondre à la complexité des situations des personnes et du système de validation français, nous avons souvent à créer l'outil qui va être utile à la personne. Les moyens méthodologiques, ici une grille d'enquête sur les universités, sont co-construits en direct pendant l'entretien. Nous avons une fonction de méthodologue qui requière de la créativité, dans la finalité de développement du pouvoir d'agir de la personne*

Quelques questions à poser au Certificateur...



Intitulé des diplômes/ Coordonnées du service formation continue – VAE de l'Organisme de formation/ Université / Ecole	Quel est le coût ? <i>Inscription Frais administratif/ dossier de recevabilité Accompagnement Passation devant le Jury</i>	Quelles sont les dates de session pour passer devant le jury ?	Comment se déroule la soutenance devant le jury (durée, nombre de personnes...)?	Comment est organisé l'accompagnement (en individuel, en groupe, en présentiel, à distance...), les dates ?	SI VALIDATION PARTIELLE, COMMENT SE DEROULE LA SUITE ? <i>Proposer un nouveau dossier VAE Passer l'examen en candidat libre Suivre une formation (mêmes jours que les autres étudiants, possibilité de regroupement par exemple : 3j/mois, à distance) Rédaction de synthèses d'ouvrages Mémoire sur un thème non validé...</i>

¹³ Les informations d'usage : Ensemble des infos non écrites, détenues par quelques personnes, infos qui représentent par exemple les pratiques réelles VAE des certificateurs. Elles représentent « comment ça se passe dans la vraie vie ». Elles nécessitent une médiation, ce niveau d'information subjectif demande une exploration et une vérification. C'est le niveau d'information le plus utile aux personnes accompagnées. Les conseillers font preuve de créativité pour accéder à ces informations.

FICHE OUTIL : TROIS COMPTE-RENDU DE CONSEIL VAE EN PRC

COMPTE RENDU DU CONSEIL VAE

N°3932

Conseiller : CB

Date de fin du conseil : xx – xx - xxxx

Nom et Prénom du Bénéficiaire : M C

Statut du bénéficiaire : Demandeur d'emploi

PROJET DU BENEFICIAIRE CANDIDAT A LA VAE :

M C souhaite valider un diplôme éducatif afin de travailler dans l'accompagnement éducatif auprès de publics handicapé ou en difficulté sociale. Titulaire de licence (biologie) et maîtrise (commerce international), elle a eu une expérience de 2 ans comme assistante puis responsable de foyer (6 mois) et travaille chez Emmaüs à X depuis octobre 2009. Elle est impliquée depuis peu (4 à 5 mois) dans l'animation d'un groupe addiction avec un alcoologue et une psychologue.

N'ayant pas de permis de travail, elle doit trouver un contrat auprès d'un employeur qui ferait les démarches administratives, ce qui ne simplifie pas l'accès à l'emploi, d'où l'idée de mettre en place des stages ou activités bénévoles afin de :

- se faire connaître, créer son réseau
- cumuler des expériences pour envisager une VAE en 2014 sur un des diplômes cités ci-dessous.

POSITIONNEMENT DU BENEFICIAIRE CANDIDAT :

· Démarche VAE confirmée

· Démarche VAE reportée, abandonnée ou en cours de réflexion.

Les raisons : A ce jour, ayant cumulé 22 mois à l'Arche et quelques mois chez Emmaüs, Mme CHUA manque d'expérience pour prétendre à une VAE (36 mois requis) , des stages et du bénévolat devraient lui permettre de se faire connaître et d'engager sa VAE en 2011.

· Identification de solution alternative.

Laquelle :

LES HYPOTHESES DE CERTIFICATIONS :

	INTITULE DU REFERENTIEL	CERTIFICATEUR	NIVEAU DE CERTIFICATION	CODE NSF
1	D.E.M.E.	SANTE ET AFFAIRES SOCIALES	IV	332
2	D.E.E.S.	SANTE ET AFFAIRES SOCIALES	III	332
3	D.E.A.M.P	SANTE ET AFFAIRES SOCIALES	V	332

LE PLAN D'ACTION VAE :

DEMARCHES A EFFECTUER, PRECONISATIONS

INTERLOCUTEUR	COORDONNEES	OBJET	ECHÉANCES
POLE EMPLOI	XXXX	<ul style="list-style-type: none">• Demande de dossier d'Evaluation en Milieu de Travail• Atelier CV (base de CV avec remarques remise en copie)• Réponse à des offres Exemple : offre 487794V Moniteur éducateur non diplômé pour un CDD de 12 mois à XXXX	Mai 2014
Directeur d'Emmaüs	XXXX	Attestation de présence d'activité bénévole / groupe addictions	Mai

RESSOURCES DU CANDIDAT POUR SON PARCOURS VAE (REFERENTIEL, FICHE RNCP...) :

- Fiches du CNCP : éducateur spécialisé, moniteur éducateur puis aide-médecin psychologique
- Cv annoté pour réactualisation
- Fiche métier K1027 : intervenant socio éducatif

Pour préparer la candidature VAE :

- * Livret de recevabilité DE AMP demandé par tél et envoyé à Mme C par l'ASP.
- * inscription réunion DAVA du 17/05 à XXX au GRETA sur le site francevae

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES A OBTENIR :

- Trouver des stages ou activités bénévoles les lundis et faire reconnaître votre engagement dans le groupe addictologie

AUTRES :

- Veille sur les offres d'emplois en créant un espace personnel sur le site de pôle emploi (démarche vue ensemble + copie page accueil)

Signature du candidat

Signature du conseiller

Nous vous souhaitons une bonne continuation et restons à votre disposition dans le cadre de la mise en œuvre de votre projet VAE. Nous reprendrons contact pour un suivi dans 6 mois afin de prendre en compte vos observations pour améliorer le dispositif.

Conseiller : C B

Date de fin du conseil : XX-XX-2014

Nom et Prénom du Bénéficiaire : O D

Statut du bénéficiaire : demandeur d'emploi en création d'entreprise

PROJET DU BENEFICIAIRE CANDIDAT A LA VAE :

Mme D a un projet de création d'entreprise : centre de bien être qui requiert un diplôme de niveau CAP minimum pour l'installation / chambre des métiers. Titulaire d'un équivalent au BTS au Kazakhstan, elle a besoin d'un diplôme français pour être en règle professionnellement.

Elle a cumulé 2 ans d'expérience en France et 3 ans à l'étranger avec plusieurs employeurs. Elle possède un livret descriptif qui traduit des expériences acquises à l'étranger, ainsi que les attestations des employeurs.

POSITIONNEMENT DU BENEFICIAIRE CANDIDAT

- Démarche VAE confirmée
- Démarche VAE reportée, abandonnée ou en cours de réflexion.
Les raisons :
- Identification de solution alternative.
Laquelle :

LES HYPOTHESES DE CERTIFICATIONS :

	INTITULE DU REFERENTIEL	CERTIFICATEUR	NIVEAU DE CERTIFICATION	CODE NSF
1	Certificat d'Aptitude Professionnelle Esthétique cosmétique : soins esthétiques-conseils-vente	Education nationale	V	336
2	BP : Brevet professionnel Esthétique Cosmétique parfumerie BAC PRO : Baccalauréat professionnel Esthétique Cosmétique Parfumerie	Education nationale	IV	336
3	BTS : Brevet de technicien supérieur Esthétique Cosmétique	Education nationale	III	336

LE PLAN D'ACTION VAE :

DEMARCHES A EFFECTUER, PRECONISATIONS

INTERLOCUTEUR	COORDONNEES	OBJET	ECHÉANCES
DAVA	http://vae-academie-bordeaux.com/reunions-d-information-validation-des-acquis-academie-bordeaux.html	Réunion info vae	06-06-2014
Accompagnement VAE (<i>facultatif</i>)	<ul style="list-style-type: none">• Greta• Causae fait		

RESSOURCES DU CANDIDAT POUR SON PARCOURS VAE (REFERENTIEL, FICHE RNCP...) :

- Fiches de chacun des diplômés : CAP, BP, BAC PRO, BTS
- Référentiel du CAP
- Livret de recevabilité remis avec notice pour le préparer d'ici à l'info DAVA du XX/XX/2014
- Envoi mail trame livret 2

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES A OBTENIR :

Echéancier prévu :

- Réunion Greta 06/06 + envoi du dossier de recevabilité au rectorat
- Envoi livret 2 si possible pour fin août
- Jury septembre ou octobre.

AUTRES :

- Traduction du diplôme reportée pour l'instant.
- Passage en candidat libre en juin

Signature du candidat

Signature du conseiller

Nous vous souhaitons une bonne continuation et restons à votre disposition dans le cadre de la mise en œuvre de votre projet VAE. Nous reprendrons contact pour un suivi dans 6 mois afin de prendre en compte vos observations pour améliorer le dispositif.

Conseiller : C B

Date de fin du conseil : XX-XX-2014

Nom et Prénom du Bénéficiaire : C L

Statut du bénéficiaire : Demandeur d'emploi

PROJET DU BENEFICIAIRE CANDIDAT A LA VAE :

Mme L va démarrer un emploi d'aide ménagère à l'hôtel XXX mais souhaite en parallèle valider ses acquis pour obtenir un diplôme d'auxiliaire de vie pour être à son compte.

Elle a travaillé en CESU depuis 2007, et a cumulé :

- ⇒ 2007 = 21h
- ⇒ 2008 = 271h
- ⇒ 2009 = 645 h
- ⇒ 2010 = 1100 h

Et 13,5h de ménage ; soit un total de **2050h**, ce qui ne permet pas de présenter le DEAVS (**3000h** requises) mais comme les 36 mois d'expérience requis sont présents d'envisager une vae sur un des 3 autres diplômes.

Elle compte mener sa VAE en parallèle à l'emploi qu'elle démarre en CDI.

POSITIONNEMENT DU BENEFICIAIRE CANDIDAT

- Démarche VAE confirmée
- Démarche VAE reportée, abandonnée ou en cours de réflexion.
Les raisons :
- Identification de solution alternative.
Laquelle :

LES HYPOTHESES DE CERTIFICATIONS :

	Intitulé du référentiel	Certificateur	Niveau de certification	Code NSF
1	DEAVS : Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale DE : Diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS) Mais manque des heures	DIRECTION GENERALE DE L'ACTION SOCIALE (DGAS)	V	332
2	MC5 : Mention complémentaire Aide à domicile	MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE	V	332
3	TP : Titre professionnel Assistant(e) de vie aux familles Mais manque d'expérience / enfants	MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI	V	332
4	Assistant(e) de vie dépendance Mais manque des heures	INSTITUT FEPEM DE L'EMPLOI FAMILIAL	V	332

LE PLAN D'ACTION VAE :

DEMARCHES A EFFECTUER, PRECONISATIONS

Interlocuteur	Coordonnées	Objet	Echéances
DAVA / MC Aide à domicile	Lycée C. D 637 route 0000 XX	Réunion info	9/03 de 14h à 16h

RESSOURCES DU CANDIDAT POUR SON PARCOURS VAE (REFERENTIEL, FICHE RNCP...) :

- fiche RNCP
- Référentiel d'activité professionnelle / MC

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES A OBTENIR :

- Possibilité de suivre la formation au titre de la FEPEM à l'XXX de B.

AUTRES :

Signature du candidat

Signature du conseiller

Nous vous souhaitons une bonne continuation et restons à votre disposition dans le cadre de la mise en œuvre de votre projet VAE. Nous reprendrons contact pour un suivi dans 6 mois afin de prendre en compte vos observations pour améliorer le dispositif.

QUESTIONNAIRE D'AUTO-ÉVALUATION DES CONNAISSANCES ET SAVOIR-FAIRE EN VAE

Nom et prénom =

LES ETAPES DU PROCESSUS VAE requièrent de la part du conseiller référent des compétences sur lesquelles nous vous proposons une auto évaluation. Par vos réponses, ce positionnement vous permettra d'identifier des étapes et moyens de professionnalisation adaptés et leur mutualisation peut permettre collectivement de bâtir des actions complémentaires.

ETAPES	JE ME SENS A CE JOUR EN CAPACITE DE MOBILISER LES COMPETENCES SUIVANTES :					CE QUI ME SERAIT UTILE POUR EVOLUER DANS MA PRATIQUE
	COMPETENCES/RESSOURCES	OUI	PLUTOT OUI	PLUTOT NON	NON	
Analyse partagée de situation	<i>Je connais les éléments à questionner pour repérer un besoin de VAE</i>					
	<i>Je sais tenir la posture d'accompagnement pour ne pas influencer la personne</i>					
Explorer le parcours	<i>Je suis capable d'aider la personne à identifier dans son parcours de vie ses expériences tant au plan professionnel que social, militant ou bénévole</i>					
Définir les expériences significatives	<i>J'ai des outils pour permettre à la personne de repérer des expériences significatives</i>					
	<i>Je connais les approches compétences et sais les mobiliser</i>					
Identifier la ou les certifications	<i>Je sais rechercher l'information liée aux certifications</i>					
Faire le lien avec le certificateur	<i>J'ai un réseau de professionnels chez les certificateurs</i>					

ETAPES	JE ME SENS A CE JOUR EN CAPACITE DE MOBILISER LES COMPETENCES SUIVANTES :				CE QUI ME SERAIT UTILE POUR EVOLUER DANS MA PRATIQUE
	COMPETENCES	OUI	PLUTOT OUI	PLUTOT NON	
Recevabilité obtenue : Recherche de financement	<i>Je connais les modalités de financement en fonction du statut de la personne</i>				
	<i>Je sais contacter l'interlocuteur adapté en vue de la prise en charge financière</i>				
	<i>Je sais aider à monter un dossier de financement</i>				
	<i>Je sais vérifier un dossier de demande de financement VAE</i>				
Livret 2 avec ou sans accompagnement	<i>Je sais indiquer au candidat ce qu'il peut attendre d'un accompagnement</i>				
	<i>Je connais les professionnels susceptibles de réaliser l'accompagnement au livret 2</i>				
Jury (avec ou sans mise en situation)	<i>je sais contacter le certificateur pour connaître les dates et modalités de jury</i>				
	<i>Je suis capable d'aider un candidat non accompagné à préparer l'oral en amont du jury</i>				
Post jury : reprendre la main sur la suite	<i>Je sais relancer le candidat et analyser avec lui les appréciations du jury en cas de validation partielle</i>				
	<i>Je connais les différentes options pour faire suite à une VAE partielle</i>				
Autre(s) compétence(s) que vous aimeriez acquérir ou développer en lien avec la VAE ?					

FICHES PRODUCTIONS : REALISATIONS DU GROUPE DE CONSEILLERS CEP DU LIMOUSIN

BRAINSTORMING SUR LA QUESTION :

Quels sont les différents motifs de demande de Conseil en Evolution Professionnel ?

- ⇒ Changer de métier
- ⇒ Accéder à une qualification, une reconnaissance de ses compétences
- ⇒ Evoluer dans son domaine
- ⇒ Chercher un emploi ou un 2^{ème} emploi
- ⇒ La mobilité
- ⇒ Avoir les outils pour explorer un secteur
- ⇒ Identifier une stratégie de gestion de carrière
- ⇒ Compléter son capital compétence
- ⇒ Adapter ses compétences au marché du travail
- ⇒ Changer d'environnement pour sécuriser son parcours
- ⇒ Se professionnaliser
- ⇒ Faire le point et anticiper
- ⇒ Dans le cadre de la GPEC, utiliser les outils VAE CEP
- ⇒ Etre en désaccord par rapport à l'entreprise
- ⇒ Vivre une souffrance au travail

LES HYPOTHESES DE BRUNO BERTOLI¹⁴ SUR LES PREOCCUPATIONS DES PERSONNES, (2014)

- Préoccupation D'ORIENTATION : vers quoi aller ? Où aller ? Comment y aller ? Avec quels moyens et quelles ressources ?
- Préoccupation D'ACQUISITION de savoir-faire : quelles ressources (capacités) dois-je posséder ? Comment les acquérir ?
- Préoccupation de TRANSACTION : Comment valoriser, faire reconnaître, valider et « négocier » ce que je suis, ce que je sais faire ?
- Préoccupation D'INDEPENDANCE : Comment créer une activité indépendante ? Comment concilier un emploi salarié et entreprendre ?
- Préoccupation de CONCILIATION : Comment trouver ou retrouver un équilibre professionnel et personnel ?

¹⁴ Bruno BERTOLI est chef de projet au FPSPP « Fond Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels »

ANALYSE DE PRATIQUE : PROFESSIONNELS DU CEP LE 17 NOVEMBRE 2015

CONSIGNES DE L'ATELIER :

Temps 1 : Analyse d'expérience vécue

- Evocation d'une situation vécue : Un conseiller évoque une situation complexe de conseil en VAE. Les observateurs ne l'interrompent pas et prennent des notes « au mot près »
- Explicitation de la situation : les observateurs, sur la base de leurs notes posent des questions visant chercher l'information manquante sur les actes professionnels du conseiller pour définir les objectifs

Temps 2 : Débat collectif

- Rôle du conseiller CEP : objectifs, finalités de son intervention en matière de conseil VAE,
- Identifier l'alternance des postures : Les observables des postures professionnelles, la pertinence des deux postures / étapes du conseil
- Les difficultés du conseil VAE : problématiques soulevées et besoins

Temps 3 : Formalisation sur paper-board

- Chaque groupe doit formaliser sous forme synthétique

CONTEXTE DE LA D'ACCOMPAGNEMENT VAE : DES PROJETS EPARPILLES

Femme Licenciée économique, orientée par un conseiller Pôle Emploi (CSP) vers le service spécialisé faire le point sur son orientation.

La conseillère CSP trouve cette personne très prolixes et rigoureuse mais trop riche, créative et peut-être inorganisée, éparpillée, elle a plusieurs projets, plusieurs pistes → la commande (peut-être non partagée avec la personne) est de la recentrer sur un projet.

La personne a un bac + 2 commerce, mais son expérience acquise, notamment dans l'événementiel, lui a permis de développer d'autres compétences qui ne sont pas reconnues dans le diplôme qu'elle a passé.

Quand le conseiller (psychologue du travail au S2I) lui parle de VAE, elle n'en veut pas : « c'est trop long, j'ai des amis qui ont voulu le faire, trop complexe... »

Suite à l'explicitation de cette situation, l'objectif de l'accompagnement défini par le groupe :

- ✓ **Monter en niveau de qualification**
- ✓ **CEP doit déterminer les étapes pour l'amener à la VAE ?**

PRODUCTION DU GROUPE

ROLE DU CONSEILLER CEP

OBJECTIF : monter en niveau de qualification

FINALITES : rendre la personne plus outillée pour répondre à ses problématiques d'orientation professionnelle et mener ses propres choix.
Développer le sentiment d'efficacité personnelle

IDENTIFIER L'ALTERNANCE DES POSTURES :

- ✓ Temps d'écoute
- ✓ Reformulation de la demande = clarification de ses attentes en co-construction
- ✓ Posture d'expertise = compétences transverses identifiées et compétences spécifiques rapprochées d'un référentiel

PROCHAINE ETAPE :

- ✓ identifier le diplôme visé par rapport au référentiel métier
- ✓ Prioriser le métier en fonction des débouchés dans le bassin d'emploi
- ✓ Déterminer l'organisme certificateur
- ✓ Etudier les financements possibles

DIFFICULTE DU CONSEIL VAE :

- ✓ S'emparer du projet VAE, qui ne sera peut-être qu'une étape (reprise d'étude par la suite ?) qui s'inscrit dans la durée
- ✓ Besoin d'accompagnement afin que la démarche ne s'essouffle pas plus
- ✓ Aide pour structurer le raisonnement/ la réflexion

DEBAT EN PLENIERE :

→ **Ce n'est pas un objectif opérationnel, trop généraliste, global, l'objectif de l'entretien est :**

- ✓ beaucoup plus précis, rempli dans le temps de l'entretien,
- ✓ mesurable c'est-à-dire exprimé sous une forme opérationnelle qui permettra de mesurer si il est atteint en fin d'entretien
- ✓ très lié à la découverte que l'on va faire dans l'exploration et l'analyse de la situation de la personne. C'est la problématique, découverte et nommée dans l'entretien, qui va permettre de définir et nommer l'objectif.

Conseillère CSP a passé commande : Elle trouve cette personne très prolixe et rigoureuse mais trop riche, créative et peut-être inorganisé, éparpillée, elle a plusieurs projets, plusieurs pistes → la commande est de permettre à la personne de hiérarchiser ses pistes et décider, faire un choix.

→ **L'objectif de cet entretien du point de vue de la commande :**

- ✓ permettre à la personne de clarifier les options qui se présentent à elle (lister les pistes)
- ✓ les caractériser, les mettre sous le même format
- ✓ pour les rendre comparables : par exemple deux outils sont mobilisables¹⁵

¹⁵ Outils extraits de la démarche « *Altéostratège* » d'André CHAUVET

	GAINS	COUTS	RISQUES
OPTION 1 :			
OPTION 2 :			
...			

Tableau des gains/coûts/risques que l'on peut complexifier en intégrant la durée : moyen et court terme.

CRITERES DE CHOIX	HIERARCHIE DES CRITERES	OPTION 1 : NOTE DE 0 A 10 POUR CHAQUE CRITERE	OPTION 2 : IDEM, EVALUATION
DUREE DE REALISATION			
RESSOURCES NECESSAIRE			
LIEU DE REALISATION			
CHANCE DE REUSSITE OU TAUX DE REUSSITE			
...			

Tableau critérié, les critères sont co-définis avec la personne et le conseiller

Si la personne aime tous ses projets et n'arrive pas à les « mettre en concurrence » la définition de l'ensemble de ses critères de choix va être un objectif préliminaire primordial avant la hiérarchisation des pistes. Faire un choix c'est renoncer mais il est important d'identifier ce à quoi on renonce, et ce qu'on gagne.

→ L'entrée choisie par le conseiller a été la définition des compétences :

Son CV sur plusieurs pages est très détaillé mais uniquement sous forme d'activités. Il va l'aider à traduire son CV « Activités » en CV « compétences mobilisées », puis l'aider à trouver ce qui est transversal à d'autres métiers (notamment ses pistes d'orientation) et les compétences spécifiques aux métiers de son cv.

Une mise en perspective avec ses pistes d'évolution est alors possible. Sur chaque piste qu'est-ce qu'elle va pouvoir mobiliser qu'elle possède déjà et qu'est-ce qui va lui manquer qu'elle va devoir aller chercher ?

On a des sous objectifs : identifier des compétences acquises, mobilisables sur les nouvelles pistes professionnelles, identifier les manques et coûts (en termes de formation) de chaque piste pour hiérarchiser les pistes en fonction de l'investissement à fournir.

→ Les objectifs se déterminent en cours d'entretien :

En cours d'entretien une autre problématique apparaît : les représentations stéréotypées et limitantes sur la VAE. L'objectif devient de travailler sur cette représentation pour la faire évoluer. Le choix de la posture va ici être importante : en mode expertise on peut lui expliquer qu'elle a tort et lui démontrer en lui transmettant les informations sur le dispositif, présentation argumentée pour la convaincre du bien-fondé du dispositif dans son parcours.

→ Le conseiller fait le choix du Tenir conseil comme posture et intention mais mobilisera l'expertise à temps utile :

Choix de questionner les représentations sur la VAE, identifier à quoi on a « à faire », pour ensuite créer de la dissonance en donnant une information sur le dispositif qui viennent mettre en question les points de vue de la personne. La transmission de l'information se fait en mode expertise, mais elle fait suite à une explicitation des représentations en mode Tenir Conseil. L'alternance des postures permet d'adapter l'information, répondre et corriger des imprécisions ou données erronées.

→ Ecoute est-elle active ou bien partielle, sélective, évaluative, orientée ?

A quoi voit-on qu'on écoute et que l'on est entièrement disponible à l'autre ? Ecouter c'est se taire et « débrancher son cerveau », ne pas réfléchir, ne pas penser à la solution ou la proposition à faire... Comment je garantie que j'écoute réellement. Une démarche possible : prendre des notes au mot près. Cette activité empêche de réfléchir et permet d'avoir une base d'informations fidèle au discours de la personne ce qui va faciliter l'explicitation.

La reformulation : il en existe de plusieurs sortes : reformulation interprétative qui peut consister à renvoyer le point de vue ou l'analyse du conseiller qui est alors dominant / la reformulation en échos où on redit la même chose sans rien changer comme une invitation à poursuivre... Quelque soit le choix de la reformulation, c'est surtout la posture professionnelle qui va être déterminante. La posture peut être très différente en fonction du moment où elle apparaît et du niveau d'implication du conseiller : une reformulation interprétant qui arrive très tôt sans avoir pris le temps d'explicitier le discours de la personne, sans avoir pris le temps de co-analyser la situation de la personne est peut-être l'expression d'une posture d'expertise qui utiliserait les outils de la non-expertise¹⁶.

Derrière chaque acte professionnel il y a la possibilité des deux postures. La manière dont je réalise l'acte, mes intentions, ma vision de mon métier en termes d'objectifs et de finalités vont déterminer la posture avec laquelle je vais intervenir. Prendre conscience de sa pratique, des postures professionnelle donne la possibilité au conseiller de faire des choix de posture et non plus de laisser l'intuition diriger ses actes.

¹⁶ La reformulation est un outil révélé par Carl Roger dans les années 50, dans une approche thérapeutique d'abord qualifiée de non directivité puis d'approche « centrée sur la personne »

DEUXIEME SITUATION :

CONTEXTE DE LA D'ACCOMPAGNEMENT VECU : UN PROJET « IRREALISTE » ?

Personne de 18 ans CAP assistante technique... Elle souhaite devenir designer en jeux vidéo. Elle aime beaucoup jouer et elle ne se voit que là. Elle pense quand on veut, on peut et elle est extrêmement motivée. Cependant elle a un projet secondaire de peintre en bâtiment. Elle a un passé scolaire complexe, passée par un SEGPA.

Ce projet semble très irréaliste pour la conseillère. Elle met en place un ensemble de propositions d'action pour aller mesurer la faisabilité. Certaines actions sont effectivement faites par la jeune, d'autres non. Aller au CIO pour identifier les formations qui amènent au métier, elle y va. Par contre l'enquête sur le métier, elle préfère rester sur des recherches internet qui amplifient et confirment son envie d'évoluer vers ce métier.

L'agacement naît chez la conseillère ce qui la met mal à l'aise car elle pense que la jeune le perçoit. Poussée par ces parents qui souhaitent qu'elle fasse quelque chose, elle finit par renoncer à son projet. L'accompagnement va s'arrêter un certain temps.

Elle reprendra contact, elle est en formation bâtiment et ça lui plaît.

Production du groupe

ROLE DU CONSEILLER CEP

OBJECTIF : amener la personne à se confronter à la faisabilité du projet à travers la vérification sur le terrain des réalités (niveau, formation, mobilité, marché du travail local...)

Faire rendre conscience du marché du travail local, enquête et connaissance du métier

FINALITES : rendre capable d'analyse par soi-même un projet professionnel.

Développer le sentiment d'efficacité personnelle

DIFFICULTES RENCONTREES :

- ✓ Caractère non fondé du projet
- ✓ Renoncement
- ✓ Projection sur autre chose
- ✓ Gestion du temps
- ✓ Frustration

POSTURE DU CEP :

- ✓ Résistance
- ✓ Encourager à réfléchir et à agir
- ✓ Confronter des points de vue
- ✓ Respecter le besoin de prise de recul
- ✓ Respecter, s'adapter aux moyens de communication
- ✓ S'impliquer dans la démarche administrative et dans la démarche de recherche d'informations
- ✓ Co-construire
- ✓ Ecoute

→ Les intentions de la conseillère sont visibles et lues par la jeune : « L'amener à renoncer. » Ce qui pose plusieurs problèmes :

- ⇒ Ethique : Dans quelle mesure on est sûre que c'est impossible ? Est-ce une assurance à 100% ? En absence du 100%, est-il légitime de limiter le projet d'une personne. André Chauvet « on a peut-être un Mozart dans le bureau.
- ⇒ Efficacité : Renoncer, dans cette situation, n'est pas décider par soi-même. Sentiment d'impuissance si je ne peux pas décider sur les choses qui me concernent. Possibilité aussi de rester sur son projet par opposition/résistance mais ne plus rien faire pour le mener à terme car elle n'y croit plus, elle a été convaincue par la conseillère.
- ⇒ Pertinence : amener à entraîne souvent des allongements de parcours

→ Poser le cadre de travail en coopération avec la personne : « je pense que cela va être très compliqué mais je serais partenaire, si il y a une porte d'entrée, on la trouvera. Je m'engage à vous accompagner sur ce projet, vous vous engagez à le mettre à l'épreuve sincèrement ». Choisir les mots, construire le discours pour que le jeune comprenne et s'engage.

**Centre régional de ressources
emploi et formation | Cité des métiers**

Le Carré Jourdan | 13 cours Jourdan 87000 Limoges
T 05 55 79 36 00 | F 05 55 79 36 01

www.prisme-limousin.fr | www.citedesmetierslimousin.fr



R É G I O N
**NOUVELLE-
AQUITAINE**
AQUITAINE LIMOUSIN POITOU-CHARENTES