

## CHARTE DES ACCOMPAGNATEURS VAE

La Région Centre a marqué très tôt son engagement dans la promotion de la validation des acquis de l'expérience en assurant la prise en charge du coût des accompagnements VAE pour les publics demandeurs d'emploi principalement. Cet appui aux candidats dans le processus de validation participe sans conteste à leur réussite dans l'obtention des certifications par la VAE. Ce levier d'accès à la certification contribue, par ailleurs, à la nécessaire sécurisation des trajectoires professionnelles, en particulier celles des demandeurs d'emploi.

Cette dernière est, en outre, inscrite dans le cadre du CPRDFP (Contrat de Plan Régional de développement des Formations Professionnelles). La VAE s'inscrit dans cette logique, qui place le Conseil régional dans un rôle de pilote visant à coordonner les interventions des différents acteurs présents sur le territoire.

Pour le Conseil régional, la VAE est un outil au service de l'accompagnement des parcours de réinsertion ou d'évolution professionnelle. L'accompagnement VAE revêt dès lors une importance pour les candidats engagés dans ce dispositif. Il apparaît de plus en plus évident que de la qualité de cet accompagnement dépendra les chances de succès des candidats à la Validation de la certification visée.

L'objectif de cette charte est de garantir aux bénéficiaires du chèque « accompagnement VAE » mis en place par la Région, un accompagnement de qualité, élargi, assurant la fiabilité des services offerts par un ensemble d'organismes proposant cette prestation.

La Charte fixe les attentes de la Région quant aux principes et à la déontologie de l'accompagnement, à la méthodologie de ce dernier, aux modalités de mise en œuvre et aux moyens dédiés que les acteurs concernés s'engagent à honorer.



# SOMMAIRE

LES PRINCIPES ET LA DEONTOLOGIE DE L'ACCOMPAGNEMENT .....	5
Le respect de la législation .....	5
Le respect des règles de déontologie .....	5
1. Confidentialité .....	5
2. Neutralité et égalité de traitement .....	5
3. Transparence de l'information et contractualisation.....	6
4. Obligation de moyens .....	6
LA METHODOLOGIE .....	7
LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'ACCOMPAGNEMENT.....	9
LES MOYENS MATERIELS .....	10
Les locaux et leur accessibilité .....	10
La documentation, le matériel.....	10
LES MOYENS HUMAINS .....	10
L'accueil.....	10
Le rôle de l'accompagnateur référent.....	10
Le professionnalisme des accompagnateurs.....	11



# LES PRINCIPES ET LA DEONTOLOGIE DE L'ACCOMPAGNEMENT

---

## Le respect de la législation

Les actions de VAE définies dans l'article L. 901 du code du travail et dans les articles L. 335-5 et L.335-6 du code de l'éducation entrent dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue.

Les organismes accompagnateurs d'actions de VAE sont donc tenus de se conformer aux obligations des organismes de formation telles que définies dans le code du travail. En tout état de cause l'organisme s'engage à respecter scrupuleusement la législation qui régit son activité.

## Le respect des règles de déontologie

### 1. Confidentialité

L'organisme doit conserver une totale confidentialité sur les informations personnelles délivrées par le candidat à la validation des acquis de l'expérience dès son premier accueil et tout au long de la procédure d'accompagnement. Aucune information ne peut être communiquée à l'extérieur sans une autorisation expresse du candidat, en dehors des informations administratives nécessaires au déroulé des actions de validation.

La Région se réserve la possibilité, le cas échéant, de solliciter l'organisme et les bénéficiaires à des fins d'enquêtes.

Le dossier du candidat est sa stricte propriété et ne peut être communiqué à quiconque sans son autorisation.

### 2. Neutralité et égalité de traitement

Il est attendu une écoute active des personnes tout en garantissant la neutralité et l'égalité de traitement vis à vis des personnes, quelle que soit leur situation ou quel que soit leur statut.

L'organisme agira en toute neutralité et dans le respect du candidat, c'est-à-dire :

- sans porter de jugement de valeur sur ses dires ou ses actions ni sur ses activités professionnelles ou extraprofessionnelles ;
- sans se substituer à lui dans sa production, c'est à dire sans intervenir sur le contenu et la rédaction de son dossier ;
- en s'interdisant de préjuger de la décision du jury.

Les conseils et les aides apportés au candidat portent principalement sur les correspondances entre les activités réelles exercées et les exigences du référentiel de la certification visée.

Cela exclut toute prescription relative à toute autre offre, notamment de formation, dans le cas où les accompagnateurs relèvent d'une structure exerçant par ailleurs d'autres activités relevant du champ de la Formation Professionnelle Continue, ou d'un quelconque autre champ.

Les organismes s'engagent à ce que leurs accompagnateurs ne participent pas aux délibérations du ou des jury(s) concernant les candidats qu'ils ont accompagnés.

### **3. Transparence de l'information et contractualisation**

L'organisme s'engage à fournir au bénéficiaire des informations claires sur l'accompagnement à la VAE qui lui est proposé :

- le rappel des principes déontologiques propres à l'accompagnement à la VAE auxquels il adhère;
- le rôle et le nom de l'accompagnateur référent tout au long de l'accompagnement, l'intervention éventuelle d'autres accompagnateurs ;
- les différentes étapes proposées, dont le post-jury, et leurs objectifs ;
- les modalités de suivi durant toute la durée de l'accompagnement ;
- les documents supports de l'accompagnement : devis, contrat d'accompagnement...
- la durée totale prévue, en heures et en nombre de séances en distinguant les sessions collectives, les entretiens individuels, et leurs modalités de mise en œuvre (face à face, à distance, composition des groupes...) ;
- la date prévisionnelle du début de l'accompagnement, son échelonnement en fonction de la session de jury VAE anticipée et le respect des délais;
- le montant total de l'accompagnement, plafonné, et les conditions de règlement par le candidat en cas de non subrogation ;
- les ressources mises à disposition ;
- l'importance du temps de travail personnel nécessaire ;
- la mise en place de l'évaluation et du suivi du bénéficiaire.

Ces informations et engagements sont communiqués aux bénéficiaires et figurent dans le « contrat d'accompagnement à la VAE », signé par l'organisme et le bénéficiaire avant le début de l'accompagnement.

### **4. Obligation de moyens**

L'organisme accompagnateur a une obligation de moyens en apportant une prestation de qualité.

### **5. Responsabilité du candidat**

Le candidat reste seul responsable de ses décisions et productions.

## LA METHODOLOGIE

---

**Dans le but de sécuriser le parcours du candidat, l'accompagnement comprend plusieurs étapes qui s'étendent de la notification de recevabilité à l'après passage devant le jury VAE.**

### **1. Une réflexion approfondie : confirmer le choix de la certification et sa pertinence au regard de l'expérience de la personne et de son engagement dans la démarche.**

Pour ce faire, l'organisme accompagnateur devra :

- Faire un rappel du rôle des accompagnateurs VAE, de la méthodologie et de ses différentes étapes ;
- Désigner un référent pour tout le parcours du candidat ;
- Faire une lecture croisée du référentiel afin de resituer la demande de certification dans le projet professionnel et personnel de la personne et ainsi confirmer le choix de la certification ;
- informer sur l'importance du volume de travail personnel nécessaire, donc du temps à y consacrer, mais également de la disponibilité de la personne au regard de son statut de demandeur d'emploi ;
- expliquer clairement le dossier (livret 2<sup>1</sup>) ;

### **2. Un retour sur le parcours : faire émerger les compétences par l'analyse des expériences**

Pour ce faire, l'organisme accompagnateur devra :

- Faire un rappel du rôle des accompagnateurs et de la nature méthodologique de l'accompagnement VAE ;

La méthodologie proposée doit permettre, pour le bénéficiaire, de :

- s'interroger sur ses activités et ses expériences professionnelles et extraprofessionnelles, à susciter, le cas échéant, une prise de conscience de compétences professionnelles négligées, c'est-à-dire « insoupçonnées ou enfouies » ;
- faire émerger le souvenir de pratiques professionnelles significatives, de les inventorier et de les analyser par un questionnement guidé ;
- sélectionner les expériences professionnelles, et/ou extraprofessionnelles, les plus pertinentes au regard du référentiel de la certification (référentiel des activités et des compétences, référentiel métier, fiches RNCP) concernée.

### **3. Guider la formalisation du dossier présenté au jury VAE**

L'assistance à la réalisation du dossier par le candidat vise à :

- présenter les caractéristiques du dossier (livret 2) qui doit tenir compte des exigences des jurys qui souvent varient suivant la certification visée ;
- permettre l'obtention du degré de précision attendu par le jury de validation grâce au questionnement de l'accompagnateur ;
- amener à mettre en mots dans les règles attendues, les activités décrites oralement au cours de l'étape précédente ;
- apporter l'aide de l'accompagnateur dans l'inventaire des documents pertinents à y adjoindre.

---

<sup>1</sup> Ce livret a pour objectif de valoriser la demande de candidat grâce à un détail très précis de ses expériences et de ses compétences.

Cette étape comporte également une relecture de tout ou partie du dossier rédigé par le candidat au seul plan de la pertinence et de la clarté des informations qui y figurent, et en fonction des attentes du jury. Pour autant, l'aide apportée au candidat, et notamment la relecture dont il est fait mention ci-dessus, exclut que l'accompagnateur rédige lui-même tout ou partie du dossier.

#### **4. Préparer le candidat à l'entretien avec le jury, et le cas échéant à une mise en pratique**

Pour ce faire, l'organisme accompagnateur devra :

- Donner une information concrète sur le déroulement de l'évaluation, les attentes du jury dans le cadre d'une VAE relative à la certification concernée ;
- préparer l'entretien avec le jury selon différentes formes (jeux de rôle, simulation.....) ;
- éventuellement, le préparer à une mise en situation professionnelle.

Cette étape doit se dérouler au plus tôt dans le mois qui précède la date de passage devant le jury.

#### **5. Préparer le candidat à la suite de parcours post-jury VAE en cas de non validation totale**

L'accompagnement post-jury a pour but de :

- clarifier la décision du jury, en expliciter les conséquences
- mettre en lumière la problématique de la personne à cette étape du parcours
- l'aider à définir son projet
- lui donner les éléments d'information nécessaires à la poursuite de son parcours

#### **6. Evaluer la satisfaction du candidat et suivre son parcours**

- l'évaluation et le suivi du candidat constituent une étape indispensable pour améliorer la qualité de l'accompagnement. Une première évaluation porte sur l'accompagnement qui précède le passage devant le jury. L'évaluation se poursuit après l'accompagnement post-jury s'il a lieu.
- le suivi du candidat s'enclenche après l'accompagnement. Il a pour objectif principal de connaître la situation du candidat dans son parcours de certification par la VAE.

#### **7. Informer le Point Relais Conseil ou Pôle emploi sur le parcours du candidat (résultats, préconisations en cas de validation partielle).**

## LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'ACCOMPAGNEMENT

---

Elles sont incluses dans le « contrat d'accompagnement à la VAE » et dans le financement du chèque concerné.

On distingue deux principaux modules d'accompagnement :

### 1. L'accompagnement classique préalable au passage devant le jury :

Il peut être organisé :

- En mixant sessions collectives (en groupe) et entretiens individuels. La partie individuelle de l'accompagnement représente alors, au minimum, 30% de la durée totale (en heures) en face à face, et se compose de 2 entretiens au minimum. Un soutien individuel supplémentaire peut être proposé à distance (téléphone, mail, visio...). L'organisme accompagnateur veille à ce que lors des sessions collectives les groupes soient constitués, de préférence, de façon homogène (une certification d'un même niveau/ des certifications d'un même domaine d'activité et de même niveau/ des certifications de tous domaines confondus mais de niveau identique). Les sessions collectives ne peuvent accueillir plus de 10 candidats.
- En sessions individuelles uniquement, la durée en face à face représente alors, au minimum, 50% de la durée totale de l'accompagnement, les 50% restants pouvant se dérouler suivant des modalités d'échanges à distance mais suivant un mode d'emploi rigoureusement décrit et en spécifiant les moyens mis en œuvre.
- En cas de nécessité, l'accompagnement peut se dérouler en totalité à distance, en particulier pour les personnes à mobilité réduite. Dans ce cas, l'organisme est tenu de fournir à la personne et à la Région des informations précises sur la durée et les modalités de mise en œuvre de cet accompagnement.

L'accompagnement devra être compris entre 10 et 24 heures.

### 2. L'accompagnement post-jury :

Il est d'une durée minimum de 1h30. Sur cette durée, il se décline entièrement individuellement, selon des modalités diverses : entretien en face à face, échanges téléphoniques, écrits, électroniques... Au-delà de cette durée minimum, il peut se poursuivre collectivement, si l'organisme fait ce choix pédagogique. Ce qui importe ici est que les échanges avec l'accompagnateur se déroulent dans le temps nécessaire à la mise en place de la suite de parcours par le bénéficiaire.

## LES MOYENS MATERIELS

---

### Les locaux et leur accessibilité

Les entretiens individuels doivent se dérouler dans un bureau fermé permettant la confidentialité ; les actions de groupe, quand il y en a, se déroulent dans des salles dont la superficie, les conditions d'hygiène et de sécurité seront conformes aux normes en vigueur, permettant, notamment, l'accès aux personnes à mobilité réduite.

### La documentation, le matériel

Une base documentaire est mise à la disposition du bénéficiaire, ainsi que le référentiel de la certification visée.

La structure équipe chaque bureau individuel dédié à l'accompagnement d'au moins un ordinateur, un accès internet, et un accès téléphonique couvrant la France entière, permettant d'accéder aux interlocuteurs et sites internet utiles, notamment celui de la CNCP (accès au RNCP), et tout autre document qui facilite les recherches nécessaires au travail du candidat. Les bases documentaires relatives à la formation, au droit à la formation et à son financement sont mises à disposition des accompagnateurs VAE.

## LES MOYENS HUMAINS

---

### L'accueil

L'organisme est doté au minimum, d'un accueil téléphonique permanent en mesure de donner, sous quarante-huit heures, un premier niveau d'information sur les conditions à remplir, les documents à fournir, les délais, les différents financements possibles.

L'organisme s'engage à recevoir le demandeur d'accompagnement à la VAE et à lui fournir l'ensemble des documents nécessaires à sa demande de Chèque « accompagnement VAE » dans un délai maximum de quinze jours à partir de la formulation de la demande (hors période de congé annuel de l'organisme).

### Le rôle de l'accompagnateur référent

Le candidat a un interlocuteur permanent qui est son accompagnateur référent et qui peut être joint facilement par le bénéficiaire. A ce titre, il assure la continuité et la cohérence de l'ensemble des différentes étapes, en particulier lorsque le bénéficiaire montre des signes de démotivation.

Le référent est en capacité de mobiliser d'autres intervenants en particulier un expert de la certification visée et/ ou de la profession concernée. Le recours à ces experts peut intervenir à différents moments de la démarche.

Le référent a pour rôle d'intervenir de façon préventive. Il organise les modalités d'intervention adéquates dès que nécessaire :

- met en place un soutien permanent effectif, en face à face ou à distance (téléphone, mail...);

- organise, si le bénéficiaire est absent durant la durée contractuelle de l'accompagnement, la relance par téléphone, mail, courrier... ; au cas où le bénéficiaire maintiendrait sa décision d'interrompre son accompagnement, ou de ne pas déposer son dossier auprès du jury, l'organisme est en capacité d'en fournir les raisons ou de fournir les éléments convaincants des efforts infructueux de relance ;
- aide le bénéficiaire dans ses démarches administratives, notamment pour l'inscription à la session du jury VAE auprès du certificateur et pour la suite de son parcours en cas de non validation totale.

Dès l'accompagnement et jusqu'à la validation totale de la certification du candidat; le référent « accompagnement » se met en contact avec le référent PRC ou Pôle Emploi afin d'assurer un suivi et de répondre aux problématiques fragilisant le candidat dans sa démarche VAE.

### **Le professionnalisme des accompagnateurs**

Les accompagnateurs doivent, de par leur formation et/ou leur expérience, posséder les capacités à faire émerger et mettre en mots les compétences des candidats.

Leurs expériences professionnelles et leur niveau de certification en lien avec ces compétences constituent le socle d'un accompagnement de qualité.

L'organisme garantit le professionnalisme de ses accompagnateurs, c'est à dire :

- la connaissance des certifications de la ou des filières, ou du ou des domaine(s) professionnel(s) concerné(s), de leur classification dans la nomenclature des spécialités de formation (NSF) ;
- la maîtrise de la ou des procédures de VAE des certificateurs concernés ;
- la connaissance des emplois et secteurs d'activité couverts par ces certifications ;
- la connaissance et la pratique des méthodes d'analyse des activités professionnelles et d'aide à l'explicitation de ces dernières ;
- la connaissance du droit à la formation, de son financement.

Par ailleurs, l'organisme est en mesure de garantir la participation à un jury VAE d'au moins un de ses accompagnateurs, ou à tout le moins en tant qu'observateur d'une session de jury VAE organisé par le ou les certificateur(s) concerné(s).