

POINT RELAIS CONSEIL VAE

CAHIER DES CHARGES

ANNEE 2020

Les Points Relais Conseil VAE sont chargés d'accueillir, d'informer et de conseiller toute personne souhaitant s'engager dans une démarche de validation de son expérience professionnelle. L'intervention du Point Relais Conseil (PRC) s'arrête là où commence à s'exercer la compétence du service qui accompagne la personne dans la procédure de validation.

Les structures qui seront retenues suite au présent appel à projet, feront l'objet d'un agrément en tant que « Point Relais Conseil VAE » par arrêté du Gouvernement, ceci pour une durée de 3 ans.

Cette mission vient en complément des activités déjà assurées par l'organisme, qui peuvent relever du domaine de l'accès à l'emploi, l'insertion professionnelle, la formation professionnelle, etc... Elle peut d'ailleurs venir renforcer l'expertise de la structure sur le champ de l'accompagnement individualisé et la positionner comme un acteur clé en la matière.

1. ENGAGEMENTS D'UN POINT RELAIS CONSEIL (PRC)

1.1. Assurer une mission de service public d'information et de conseil en VAE

Ce service, ouvert à tous, offre une aide à la décision individuelle mais il ne doit pas se substituer au rôle des autorités certificatrices, lesquelles conservent exclusivement la responsabilité de la recevabilité des demandes de VAE et de l'organisation de la validation. Il se distingue également de la prestation d'accompagnement VAE qui consiste à apporter une aide méthodologique au candidat ayant obtenu la recevabilité pour la rédaction de son livret de validation (livret 2).

La mission inclue donc les activités suivantes :

⇒ INFORMATION GENERALE SUR LA VAE

Elle vise les publics n'ayant reçu que peu ou pas d'information : cadre juridique, droits au regard du code du travail, modes de financement selon le statut du bénéficiaire, conditions de mise en œuvre de la VAE, processus d'une demande, autorités certificatrices et certifications existant en Nouvelle-Calédonie et en métropole,...

Elle peut aussi concerner une entreprise, une branche professionnelle souhaitant accompagner ses salariés dans un parcours VAE.

⇒ CONSEIL PERSONNALISE

Cette phase de conseil intervient dans un second temps et vise à aider la personne à construire son parcours vers la qualification en l'amenant à clarifier ses objectifs, identifier ses expériences professionnelles utiles dans le cadre de son projet VAE. Il s'agit également de donner au futur candidat un repérage sur les certifications existantes et leurs modalités de validation et de poser des hypothèses de faisabilité. Le choix final de s'engager dans la démarche VAE et de la certification souhaitée relève du libre arbitre du bénéficiaire.

⇒ SUIVI « POST VAE »

Si le candidat a échoué ou partiellement atteint son objectif, le PRC doit à la demande du bénéficiaire, pouvoir le recevoir et l'aider à définir une stratégie alternative pour son objectif. Le PRC ne pouvant être prescripteur (d'un parcours de formation complémentaire ou autre dispositif ...), il doit laisser au bénéficiaire le choix des actions à mettre en œuvre et le réorienter si nécessaire vers une autre structure de conseil ou d'appui. La sécurisation du parcours du candidat devra faire l'objet d'un suivi rigoureux (questionnaire d'enquête en fin de parcours ...).

Pour assurer cette mission, l'organisme doit donc :

- avoir une bonne connaissance des dispositifs de certification professionnelle et de formation professionnelle,
- avoir une expérience de travail partenarial ou en réseau avec les institutions et organismes impliqués dans la formation professionnelle,
- être accessible à tous publics et être facilement identifiable.

1.2. *Respecter les règles déontologiques de neutralité et de confidentialité telles que définies dans la charte déontologiques des PRC*

L'organisme s'engage à respecter les règles déontologiques de neutralité et de confidentialité telles que définie au point 2 du présent cahier des charges.

1.3. *Mettre en place les moyens adaptés à la bonne réalisation de la mission*

L'organisme désigné en tant que Point Relais Conseil doit mettre en place des moyens humains et matériels appropriés à la bonne réalisation de ces engagements.

1.4. *Travailler au sein du réseau calédonien de PRC animé par la DFPC*

La DFPC est chargée d'animer le réseau PRC et d'assurer la veille juridique et technique en matière de VAE en Nouvelle-Calédonie.

Elle diffuse les informations et outils de communication et les rend accessibles à tous les intervenants, notamment via le site Internet dédié à la VAE (<http://www.vae.nc>). Ce site est un outil commun d'information vis-à-vis du public (site public) et d'échanges d'information entre la DFPC, les PRC et les certificateurs exerçant en Nouvelle-Calédonie (espace professionnels).

La DFPC organise en tant que de besoin des réunions avec les points relais conseil.

Ceux-ci s'engagent donc à participer aux travaux organisés au sein du réseau et à communiquer les informations liées à son activité PRC nécessaires à l'information du public (horaires d'ouverture, dates des RCI, etc...).

1.5. *Assurer un suivi et une évaluation des activités réalisées*

Un suivi quantitatif des actions réalisées devra être réalisé par l'organisme, ainsi qu'une évaluation qualitative des prestations assurées auprès du public.

Concernant le premier point, celui-ci sera assuré via la saisie des prestations réalisées sur le site VAE. La DFPC transmettra mensuellement (au plus tard le 10 du mois suivant) les statistiques de chaque PRC.

Deux bilans d'activité, semestriel et annuel, seront produits (cf. annexe 2 du présent appel à projet).

Une évaluation du service rendu sera faite auprès du public ayant participé aux réunions collectives d'information ou ayant bénéficié d'un conseil individualisé (cf. annexe 3)

2. APPUIS APPORTES PAR LA NOUVELLE CALEDONIE

En contrepartie de ces engagements, outre l'intégration à un réseau et la mise à disposition de moyens d'information dédiés, la Nouvelle-Calédonie apporte un appui aux structures s'engageant dans la mission de Point Relais Conseil, sous deux formes :

2.1. *Appui financier :*

Au travers d'un conventionnement annuel, une participation financière de la Nouvelle-Calédonie pourra être versée à l'organisme.

Le financement, variable selon l'effectivité des services rendus au public, sera le suivant :

- prise en charge forfaitaire de la mission d'information générale sur la base d'un forfait annuel de 100 000 XPF,
- rémunération des réunions d'information collective sur la base d'un forfait de 20 000 XPF par réunion,
- rémunération forfaitaire par entretien conseil individuel de 5 000 XPF, dans la limite de deux entretiens par individu.

2.2. Professionnalisation des conseillers

La DFPC, en lien avec l'IFAP, assure la formation des personnes nouvellement affectées en tant que conseiller VAE. Cette formation sera individualisée et adaptée en fonction du profil et de l'expérience de la personne (apports théoriques et méthodologiques sur le cadre réglementaire, l'offre de certification, la mise en œuvre d'entretien individuel, etc...).

Cette professionnalisation pourra être poursuivie via des actions d'information, de formation ou d'échanges de pratique qui pourront également être proposées afin de maintenir ou monter le niveau de compétences des conseillers.

3. CHARTRE DEONTOLOGIQUE DES PRC

L'organisme s'engage à réaliser ses prestations selon les modalités suivantes :

1.° Proposer un service gratuit et facilement accessible

Le service est assuré gratuitement et selon des modalités équivalentes quel que soit le profil du candidat : âge, statut, niveau d'études, qualification professionnelle ou origine géographique.

Il est également assuré gratuitement pour les employeurs ou organisations professionnelles qui le sollicitent dès lors que cela ne constitue pas une prestation d'audit, de gestion prévisionnelle ou de conseil en ressources humaines.

Le PRC doit prendre en compte les disponibilités du public, notamment des salariés et pouvoir recevoir les candidats en dehors des horaires traditionnels d'ouverture des structures (heure du déjeuner, après fermeture). Il s'efforce d'assurer un service de proximité en fonction des besoins exprimés au travers de réunions ou de permanences délocalisées.

Il utilise les moyens adéquats (signalétique appropriée) pour faire connaître la spécificité du service information conseil VAE.

2.° Assurer l'information sur la VAE de façon neutre et adaptée au public

Le PRC délivre une information indépendante de l'offre de formation et de certification de la structure auquel il appartient et oriente si nécessaire la personne vers un autre certificateur. Si le PRC est lui-même représentant d'une autorité certificatrice, veiller à fournir une information neutre sur les autres dispositifs de certification existants.

Il s'assure de fournir une information actualisée en réalisant une veille juridique et technique, notamment sur :

- Le dispositif réglementaire : droit individuel et démarche VAE
- L'activité et les pratiques des certificateurs en Nouvelle-Calédonie et en métropole

Pour ce faire, il utilise les moyens mis à disposition par la DFPC dans le cadre de l'animation du réseau PRC.

L'information est délivrée au moyen d'un accueil physique et téléphonique de premier niveau et au travers de l'organisation régulière de réunions collectives d'information (RCI). L'organisation des RCI est coordonnée par la DFPC avec celles proposées par d'autres PRC

3.° Réaliser un conseil individualisé

Le PRC centre son activité sur la demande de la personne et s'engage à fournir un conseil adapté à chacun, dans le cadre d'entretiens individuels.

Il aide la personne à construire son parcours vers la certification en respectant la confidentialité des éléments personnels qui lui sont transmis.

Le conseil individualisé est réalisé en respectant les étapes suivantes :

- analyse de la demande et de la pertinence du projet,
- repérage des activités réalisées et des compétences mises en œuvre,
- analyse des éléments de preuve,
- présentation des possibilités de certifications,
- aide à la décision et au choix de la certification la plus adaptée au candidat,
- orientation du candidat, vers l'organisme certificateur,
- le cas échéant, conseil vers une autre solution que la VAE.

4.° Orienter le candidat

L'orientation du candidat à la VAE vers la certification et le mode de certification est faite de façon la plus adaptée à son profil et en respectant les choix et possibilité du candidat.

Le PRC fait preuve de neutralité et ne fait pas de publicité sélective pour un certificateur ou un prestataire d'accompagnement VAE.

5.° Respecter son périmètre d'intervention

Le PRC n'empiète pas sur les compétences des autorités certificatrices ou des accompagnateurs VAE et limite son intervention au périmètre de sa mission.

6.° Suivre le parcours des candidats

La structure s'engage à assurer un suivi du candidat à X mois en reprenant contact avec lui par le moyen le plus approprié afin de vérifier la situation du candidat au regard de sa démarche.

ANNEXE 1



DOSSIER DE CANDIDATURE POINT RELAIS CONSEIL VAE Année 2020

IDENTIFICATION DE L'ORGANISME			
Raison sociale			
N° RIDET		SIGLE ou ENSEIGNE COMMERCIALE ¹	
Adresse physique			
RUE			
COMMUNE			
Adresse postale			
BP			
CODE POSTAL		COMMUNE	
Coordonnées			
N° TEL		N° TELECOPIE	
SITE INTERNET			
PRESENTATION DE L'ORGANISME			
Statut juridique			
Activité principale			
Administrateurs			
NOM PRENOM		FONCTION	
Responsable Activité PRC			
NOM PRENOM		FONCTION	
N° TEL		COURRIEL	
Expérience de la structure en matière d'accueil du public			

Expérience de la structure en matière de conseil et/ou d'orientation professionnelles²	
Partenariats existants avec d'autres acteurs ou réseaux de la formation ou de la certification professionnelle.	
ACTIVITE PRC	
Moyens dédiés à l'activité PRC	
Compétences détenues dans la structure	
Qualifications et expériences du ou des personne(s) qui assureront le conseil³	
Moyens techniques mis à disposition de ces personnes	
Description détaillée de la méthodologie de conseil envisagée	
Organisation de l'activité PRC	
Adresse(s) du (des) site(s) ou des permanence(s) envisagé(s)	
Amplitude d'accueil envisagée⁴	
Description des locaux⁵	
Détails de la proposition de service⁶	
Outils, Supports de communication	
Nbre annuel de RCI envisagé par localisation géographique	
Capacité annuelle de réalisation d'entretiens individuels	

A

Le

Signature et cachet de l'organisme

²transférables rapidement sur l'activité de PRC VAE

³ Joindre les CV des personnes déjà présentes dans la structure

⁴ nombre de jours d'ouverture, horaires d'ouverture

⁵ Accessibilité tous publics, centre de ressources documentaires accessible au public, confidentialité des entretiens

⁶ Ceci pour chacune des trois phases de la mission décrites au point 1.1 : information générale du public, conseil individualisé, suivi du bénéficiaire post VAE

ANNEXE 2

BILAN SEMESTRIEL / ANNUEL

1. INFORMATION DU PUBLIC SUR LA VAE

1.1. Guichet d'information

	MOIS 1	MOIS 2	MOIS 3	MOIS 4	MOIS 5	MOIS 6
Nombre de personnes accueillies						

1.2. Réunions collectives d'information

1.2.1. Nombre de réunions

	MOIS 1	MOIS 2	MOIS 3	MOIS 4	MOIS 5	MOIS 6
Nombre de réunions						
Nombre de participants						

1.2.2. Répartition des participants par lieu et catégorie

Commune	Nombre de participants							
	Salariés du privé	Salariés du public	Travailleurs indépendants	Demandeurs d'emploi	Bénévoles	Retraités	Autres	Total
Nouméa								
Kone								
Lifou								
TOTAL								

1.2.3. Annuellement⁷ : Répartition des participants par suite donnée

Suite donnée	Nombre de participants
Abandon	
Entretien avec un conseiller VAE	
Orientation vers autorité certificatrice	
Autres dispositifs de formation	
Autres (à préciser)	
TOTAL	

2. ENTRETIENS INDIVIDUELS

2.1. Répartition des participants par sexe et âge

Type de public	Sexe		Age			
	H	F	Moins de 30 ans	31 à 40	41 à 50	51 et plus
Salariés du privé						
Salariés du public						
Travailleurs indépendants						
Demandeurs d'emploi						
Bénévoles						
Retraités						
Autres (à préciser)						
TOTAL						

2.2. Répartition des participants par lieu de résidence

	Nombre
Commune	
Nouméa	
Mont Dore	
Kone	
Lifou	
etc....	
TOTAL	

⁷ A fournir dans le bilan du 1^{er} semestre de l'année N pour l'année N-1

2.3. Répartition des participants par plus haut diplôme détenu

Type de public	Niveau de diplôme détenu						
	8	7	6	5	4	3	<3 ou sans diplôme
Salariés du privé							
Salariés du public							
Travailleurs indépendants							
Demandeurs d'emploi							
Bénévoles							
Retraités							
Autres (à préciser)							
TOTAL							

2.4. Répartition des participants par niveau de certification visé

Type de public	Niveau de diplôme visé					
	8	7	6	5	4	3
Salariés du privé						
Salariés du public						
Travailleurs indépendants						
Demandeurs d'emploi						
Bénévoles						
Retraités						
Autres (à préciser)						
TOTAL						

2.5. Répartition des participants par autorité certificatrice

		Nombre de personnes orientées
Autorité certificatrice en NC	Nouvelle-Calédonie	
	Etat – ministère de l'Éducation nationale	
	Etat – ministère de l'Agriculture	
	Etat – ministère chargé de la Mer	
	Etat – ministère du travail	
	Etat – ministère Enseignement supérieur et recherche	
	Etat – Ministère chargé de la jeunesse et des sports	
	CNAM	
	Autres : à préciser	
	Total NC	
Autorité certificatrice hors NC	<i>A préciser</i>	
	Total hors NC	
TOTAL		

2.6. Répartition des participants par suite donnée à l'entretien

Suite donnée	Nombre de participants
Abandon	
2 nd entretien	
Orientation vers autorité certificatrice NC	
Orientation vers autorité certificatrice hors NC	
Autres dispositifs de formation	
Autres (à préciser)	
TOTAL	

ANNEXE 3

EVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS

1. Participants RCI



REUNION COLLECTIVE D'INFORMATION

Questionnaire de satisfaction

Votre avis nous intéresse...

Date de la réunion :

Vous êtes :

- | | | |
|--|---|--------------------------------|
| ☐ Salarié du secteur privé | ☐ Demandeur d'emploi | ☐ Autre |
| ☐ Salarié du secteur public | ☐ Retraité | |
| ☐ Travailleur indépendant | ☐ Bénévole | |

Comment avez-vous entendu parler de la VAE ?

- | | |
|--|---|
| ☐ Bouche à oreille | ☐ par un membre de ma famille |
| ☐ Site internet | ☐ par un organisme qui s'occupe d'emploi / formation / insertion |
| ☐ par mon employeur | ☐ par la presse / par une campagne de communication |
| ☐ par un collègue | ☐ autre |

Indiquez votre niveau de satisfaction sur les différents points ci-dessous

	De <i>Très satisfaisant</i>					à	<i>Insatisfait</i>		Non concerné
	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★		★★★	★★	
Accueil téléphonique	☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐
Accueil physique	☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐
Horaires	☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐
Proximité géographique	☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐
Délai d'attente pour la RCI	☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐
Durée de la réunion	☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐
Information générale sur la VAE	☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐
Présentation de la procédure VAE	☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐
Présentation des certifications	☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐
Information sur les financements	☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐
Réponse à mes questions	☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐

A la suite de cette réunion, qu'envisagez-vous ?

- ☐ Ne pas poursuivre ma démarche
- ☐ Avoir un entretien avec un conseiller
- ☐ Contacter directement un certificateur
- ☐ M'orienter vers un autre dispositif (formation, etc...)
- ☐ Autre – précisez :

Avez-vous des remarques ou suggestions d'amélioration à faire sur l'organisation de cette réunion ?

2. Bénéficiaires entretien individuel



CONSEIL VAE

Questionnaire de satisfaction

Votre avis nous intéresse...

Date du conseil (dernière séance) :

Vous êtes :

- ☐ Salarié du secteur privé ☐ Demandeur d'emploi ☐ Autre
☐ Salarié du secteur public ☐ Retraité
☐ Travailleur indépendant ☐ Bénévole

Indiquez votre niveau de satisfaction sur les différents points ci-dessous

	De <i>Très satisfaisant</i> à <i>Insatisfait</i>				
	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★	★
Délai d'attente	☐	☐	☐	☐	☐
Prise en compte de mon projet personnel	☐	☐	☐	☐	☐
Compréhension de mon parcours professionnel	☐	☐	☐	☐	☐
Recherche de certification(s) en rapport avec mon parcours	☐	☐	☐	☐	☐
Documents ou sources d'information utiles à ma démarche	☐	☐	☐	☐	☐
Informations sur les contacts à prendre pour poursuivre ma démarche	☐	☐	☐	☐	☐
Repérage d'autres hypothèses ou démarches hors VAE	☐	☐	☐	☐	☐
Durée de l'entretien	☐	☐	☐	☐	☐
Ecoute du conseiller	☐	☐	☐	☐	☐
Qualité globale du conseil	☐	☐	☐	☐	☐

Avez-vous des remarques ou suggestions d'amélioration à faire sur l'organisation et le déroulement du conseil ?