



## PRATIQUES DE LA VAE

**Entreprises et salariés témoignent**

# *La Validation des acquis de l'expérience* des pratiques en développement

---

Issu de la VAP (Validation des acquis professionnels), le droit individuel à la Validation des acquis de l'expérience (VAE), défini par la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002, a désormais plus de deux ans d'existence.

Assorti d'un congé spécifique - le congé VAE - ce droit commence à entrer dans les mœurs et à s'inscrire dans des pratiques non seulement individuelles, mais aussi d'entreprises.

Dès 1997, Habitat-Formation s'était employé à informer ses entreprises adhérentes, les branches professionnelles qui le composent, ainsi que les salariés de l'existence et de l'intérêt de la VAP, notamment en publiant une description de l'expérience menée dans ce domaine par l'organisme Hlm Vaucluse Logement.

En 1998, le conseil d'administration d'Habitat-Formation décidait de favoriser les candidats à la VAP en rendant prioritaires les demandes de CIF (Congé individuel de formation) consécutives à une validation des acquis. Cette disposition permettait de soutenir le dispositif et les salariés qui s'y engageaient.

Avant même que le congé VAE ne fasse son entrée dans la gamme des congés spécifiques des salariés, Habitat-Formation avait décidé de financer un congé de 24 h par an pour tout salarié candidat à la VAP, sur le modèle du congé examen : le congé VAE était né avant l'heure. Il apparaîtra dans la loi en 2002.

Pionnier dans ce domaine, et fidèle à ses options de diffusion de l'information, Habitat-Formation souhaite, à travers cette nouvelle publication\*, faire le point sur la mise en œuvre du dispositif et surtout présenter des témoignages d'entreprises et de salariés qui peuvent nourrir la réflexion... et de nouvelles expérimentations.

DANIEL VATANT  
DIRECTEUR DU DÉVELOPPEMENT

\*Autres publications disponibles (rubrique **publications** sur notre site [www.habitat-formation.fr](http://www.habitat-formation.fr)) :

- LE POINT SUR... LA MISE EN ŒUVRE DE LA VAE (2004)
- VAE : LIVRET DU PROFESSIONNEL MEMBRE DE JURY (2003)
- OPAC DE PARIS : LA VAE AU SERVICE DE LA VALORISATION DU MÉTIER DE GARDIEN D'IMMEUBLES (2003)

## L'actualité de la VAE en septembre 2004

|          |   |      |
|----------|---|------|
| <b>1</b> | <b>LE DISPOSITIF D'INFORMATION</b>  |      |
|          | <b>Au niveau national</b> : le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ..... | p.5  |
|          | <b>Au niveau régional</b> : les cellules régionales interservices (CRIS) .....                      | p.6  |
|          | <b>Au niveau local</b> : les points relais conseil (PRC) .....                                      | p.6  |
| <b>2</b> | <b>LES PRATIQUES DES MINISTÈRES VALIDEURS</b>   |      |
|          | <b>Éducation nationale</b> (Direction de l'enseignement scolaire) .....                             | p.7  |
|          | <b>Éducation nationale</b> (Direction de l'enseignement supérieur) .....                            | p.8  |
|          | <b>Jeunesse et Sports</b> .....   | p.9  |
|          | <b>Affaires sociales</b> .....  | p.10 |
|          | <b>Emploi</b> .....   | p.10 |

## Pratiques d'entreprises

|          |   |      |
|----------|---|------|
| <b>1</b> | <b>TÉMOIGNAGES</b>                                    |      |
|          | <b>Le Toit Angevin</b> .....                          | p.12 |
|          | <b>Aiguillon Construction</b> .....                   | p.14 |
|          | <b>Régie de quartier d'Angers</b> .....               | p.15 |
|          | <b>Office Public Tranquillité de Vénissieux</b> ..... | p.17 |
|          | <b>Opac de Paris</b> .....                            | p.19 |
| <b>2</b> | <b>QUELS ENSEIGNEMENTS EN TIRER ?</b> .....           | p.20 |

## Parcours de salariés

|  |  |      |
|--|--|------|
|  | <b>Une assistante de gestion au Crédit immobilier</b> .....              | p.21 |
|  | <b>Un chargé d'études et d'opérations dans une SEM immobilière</b> ..... | p.22 |
|  | <b>Une assistante de gestion dans une association</b> .....              | p.24 |
|  | <b>Une animatrice dans un centre social</b> .....                        | p.25 |
|  | <b>Une éducatrice de jeunes enfants dans une crèche</b> .....            | p.26 |

## Le point de vue d'un service valideur .....

p.28

## Écueils et réussites : pourquoi et comment

|          |                                       |      |
|----------|---------------------------------------|------|
| <b>1</b> | <b>LES DIFFICULTÉS</b> .....          | p.30 |
| <b>2</b> | <b>LES FACTEURS DE RÉUSSITE</b> ..... | p.32 |

|                  |  |      |
|------------------|--|------|
| <b>Annexes</b> : | <b>LISTE DES SIGLES UTILISÉS</b> .....             | p.34 |
|                  | <b>NOMENCLATURE DES NIVEAUX DE FORMATION</b> ..... | p.35 |

# L'actualité de la VAE en septembre 2004

## 1 LE DISPOSITIF D'INFORMATION

DEPUIS SA CRÉATION, LA VAE SUSCITE UNE DEMANDE D'INFORMATION EN AUGMENTATION CONSTANTE : EN 2003, 44 714 PERSONNES SE SONT ADRESSÉES AUX POINTS RELAIS CONSEIL, ET 71 217 (CONTRE 58 463 EN 2002) ONT ÉTÉ ACCUEILLIES PAR LES SERVICES VALIDEURS DE L'ÉDUCATION NATIONALE. AFIN DE FACILITER L'ACCÈS DES CANDIDATS À CE DISPOSITIF DE CERTIFICATION, LE DISPOSITIF D'INFORMATION A ÉTÉ STRUCTURÉ EN 3 NIVEAUX : NATIONAL, RÉGIONAL ET LOCAL.

### Au niveau national

L'information relève à la fois :

- **de grands organismes et établissements publics** déjà chargés d'informer les publics et les entreprises sur la formation professionnelle tels que le Centre Inffo, l'ONISEP...
- **de la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP)** qui est chargée de construire et mettre à disposition les données du Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP)

#### ■ Le RNCP

L'objectif du RNCP est de recenser et de diffuser l'information sur l'ensemble des certifications identifiées au niveau national. Il enregistre :

- **de droit**, les diplômes et titres délivrés au nom de l'État, créés après avis d'instances consultatives (85 % des certifications inscrites),
- **sur demande**, après avis de la Commission nationale de la certification professionnelle, les certificats de qualification figurant sur les listes établies par les commissions paritaires nationales de l'emploi des branches professionnelles et les certifications délivrées par certains ministères ou institutions et établissements de formation publics ou privés.

Le RNCP est accessible au public depuis le 7 mai 2004 sur le site de la Commission natio-

nale de la certification professionnelle ([www.cncp.gouv.fr](http://www.cncp.gouv.fr)). Il n'est pas encore exhaustif. 400 certifications, sur plus de 15 000 existantes actuellement, ont une fiche descriptive consultable. 2000 fiches sont en cours de validation. La commission ne précise pas la date à laquelle le répertoire complet pourra être disponible, peut-être fin 2006. Les 11 000 certifications de l'enseignement supérieur alimenteront progressivement le RNCP. Les DUT et les licences professionnelles arriveront en premier.

La fiche descriptive de chaque certification indique :

- l'autorité responsable de la certification,
- le niveau de qualification certifié et / ou le domaine d'activité,
- un résumé du référentiel d'emploi ou des éléments de compétence acquis,
- les secteurs d'activités ou les types d'emplois accessibles par le titulaire de la certification,
- les modalités d'accès à la certification (formation initiale, formation continue, validation des acquis de l'expérience),
- les possibilités d'accès à d'autres certifications,
- les textes réglementaires créant ou modifiant la certification et la liste des lieux d'information complémentaire.

## Au niveau régional

Au niveau régional, 24 Cellules régionales interservices d'information-conseil en VAE (CRIS) sont mises en place par l'État et chaque Conseil régional.

Elles sont créées souvent au sein des CARIF. Elles travaillent au service des informateurs régionaux et n'ont pas vocation à répondre en direct au public.

Elles ont pour mission de produire une infor-

mation au niveau régional, de la mettre à disposition des structures d'accueil informant le public sur la VAE, de la diffuser au réseau des points relais conseil en VAE, de professionnaliser et d'animer ce réseau et de constituer une banque de ressources documentaires sur la validation fournies par la CNCP ou provenant de la capitalisation d'actions menées dans la région.

## Au niveau local

■ **Une première information générale sur la VAE** est donnée dans toute structure d'accueil ayant une mission générale d'information sur la formation professionnelle : ANPE, centres d'information et d'orientation de l'éducation nationale (CIO), agences locales pour l'emploi (ALE), missions locales, PAIO, etc.

■ **Une information-conseil en VAE est à la disposition du public dans des points relais conseil (PRC).** Ils ont été mis en place progressivement : en septembre 2004, 473 sont labellisés par les CRIS.

Ils ont pour mission d'informer toute personne sur la VAE, de vérifier la pertinence de la démarche VAE en lien avec son profil et son projet, d'apporter un éclairage sur les certifications possibles et d'aider au choix de la ou des certifications la ou les plus pertinentes.

En 2003, sur 44 714 personnes qui se sont adressées à des points relais conseil, 29 096 ont bénéficié d'un entretien conseil et 21 874 ont été orientées vers un projet de validation ; les autres vers un bilan de compétences ou une formation.

LA DÉMARCHE DE VALIDATION S'EFFECTUE SELON 2 GRANDES PHASES : LA PHASE DE RECEVABILITÉ ET LA PHASE D'ÉVALUATION PROPREMENT DITE.

LA PHASE DE RECEVABILITÉ SE DÉROULE PRATIQUEMENT DE LA MÊME MANIÈRE CHEZ TOUS LES VALIDEURS : ELLE EST BASÉE SUR UN DOSSIER ADMINISTRATIF QUI PERMET DE VÉRIFIER LES CONDITIONS DE RECEVABILITÉ DE LA DEMANDE.

LES PHASES D'ÉVALUATION MISES EN PLACE PAR CHAQUE VALIDEUR SE PARTAGENT EN GÉNÉRAL SELON 2 MODALITÉS PRINCIPALES : SOIT LA CONSTITUTION D'UN DOSSIER D'EXPÉRIENCES, SOIT UNE ÉVALUATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE RÉELLE OU RECONSTITUÉE.

## Le ministère chargé de l'Éducation nationale

*Direction de l'enseignement scolaire*

### ■ Le cadre réglementaire

L'Éducation nationale a pratiqué la validation dès 1995 sur la base de la loi du 20/07/92 et du décret de 1993, définissant la Validation des acquis professionnels (VAP).

Elle a adapté sa pratique et mis en place la VAE dans le cadre réglementaire défini par la circulaire n°2003-127 du 1<sup>er</sup> août 2003 parue au Bulletin officiel de l'Éducation nationale du 4 septembre 2003.

### ■ Le déroulement de la démarche

La démarche est basée sur la constitution d'un dossier de description des activités constitué de 2 livrets. Elle comporte plusieurs étapes :

#### ● UNE ÉTAPE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

Le candidat peut être renseigné sur les caractéristiques du ou des diplômes qu'il souhaite obtenir, bénéficier d'une aide pour l'orientation de sa demande, d'un conseil sur la réalisation de son projet d'obtention du diplôme par la VAE. Il reçoit la première partie du dossier, le livret 1, qui lui permet de faire sa demande de recevabilité.

#### ● UNE ÉTAPE DE RECEVABILITÉ

Le candidat remplit le livret 1 composé de toutes les pièces justificatives de la durée d'activité ainsi que de la présentation générale des activités et des emplois. Ces éléments

permettent de vérifier la recevabilité de la demande.

La décision de recevabilité ou d'irrecevabilité motivée est adressée au candidat dans les huit semaines suivant le dépôt de son livret. Il dispose alors d'un délai d'un an pour déposer le livret 2.

#### ● UNE ÉTAPE DE CONSTITUTION DU DOSSIER

Le candidat complète le livret 2 qui comporte la ou les fiche(s) descriptive(s) des emplois et des activités caractéristiques qu'il a choisis. Il peut bénéficier d'un accompagnement s'il le souhaite.

Cet accompagnement est facultatif mais fortement conseillé. Il permet d'apporter une aide dans la description des activités effectives et dans l'apport d'informations pertinentes au regard du diplôme visé.

#### ● UNE ÉTAPE DE VALIDATION

Le candidat doit être inscrit au préalable en vue de l'obtention du diplôme afin de permettre l'examen du dossier par le jury. Il peut être convoqué à un entretien devant le jury s'il en fait la demande lors de l'étape de recevabilité, ou à l'initiative du jury lui-même.

### ■ L'organisation territoriale

Dans chaque académie est mis en place un Dispositif académique de validation des acquis (DAVA) dénommé parfois Service académique de validation des acquis (SAVA),

Centre académique de validation des acquis (CAVA), Dispositif académique de validation de l'Éducation nationale (DAVEN)...

Les DAVA ont généralement pour mission de mettre à disposition du public les informations et dossiers propres à la procédure.

Ils assurent aussi l'accompagnement mais le confient de plus en plus à des structures externes telles que les GRETA en raison de la croissance des demandes.

Dans certaines régions, les DAVA disposent d'antennes départementales. Des structures communes enseignement secondaire/ enseignement supérieur, ont également vu le jour (par exemple la maison de la validation à Nice).

### ■ Les tarifs pratiqués

A ce jour, l'inscription à un CAP, un BEP, un BP ou un bac professionnel ne donne pas lieu à paiement de droits d'inscription quelle que soit la modalité de validation.

Pour les BTS, il y a gratuité seulement dans le cas de la VAE. La validation et la certification ne peuvent en aucun cas être facturées ni au candidat ni au financeur de sa démarche de

VAE. Par contre, l'accompagnement réalisé par les DAVA est facturé. Les coûts pratiqués se situent en général dans une fourchette de 400 à 700 €.

### ■ Le flux de candidats

Tous les diplômes de l'enseignement technologique et professionnel (environ 720 spécialités) sont ouverts à la VAE.

La demande d'information auprès des services académiques est en constante augmentation :

- 58 463 personnes se sont renseignées en 2002 et 71 217 en 2003.

- 12 824 personnes ont bénéficié d'un accompagnement en 2002 et 15 346 en 2003.

- En 2003, 15 782 personnes ont déposé un dossier dont 14 170 ont été jugés recevables et examinés.

- 6 958 candidats (soit 49 %) ont obtenu leur diplôme en totalité et 5405 (soit 38 %) ont obtenu des validations partielles.

Le diplôme le plus demandé est le BTS Assistant(e) de direction suivi du BTS Assistant(e) de gestion PME-PMI puis du CAP Petite enfance.

## Le ministère chargé de l'Éducation nationale

*Direction de l'enseignement supérieur*

### ■ Le cadre réglementaire

La validation des acquis est appliquée dans l'enseignement supérieur depuis le décret du 23 août 1985.

La VAE mise en place par le décret du 24 avril 2002, spécifique à l'enseignement supérieur, se situe dans une logique complémentaire.

Le décret de 1985 permet d'autoriser un candidat, au vu de son expérience, à s'inscrire dans un cursus d'un niveau plus élevé que celui auquel il pourrait prétendre en fonction des diplômes qu'il possède. On parle dans ce cas de dispense de pré-requis.

Mais en cas d'échec à l'examen en fin de cursus, le candidat reste à son niveau de diplôme initial, sans aucune trace officielle de l'évaluation posi-

ve qui avait permis la dispense de pré-requis.

Le décret de 2002 permet d'obtenir tout ou partie d'un diplôme.

De fait, l'enseignement supérieur applique beaucoup plus fréquemment le décret de 1985.

### ■ Les modalités d'organisation

Chaque établissement d'enseignement supérieur est autonome et définit ses modalités d'application de la VAE dans le respect de la réglementation. On commence à observer des tentatives de regroupement de certaines universités afin d'harmoniser leurs pratiques dans ce domaine.

### ■ Les tarifs pratiqués

On constate une très grande hétérogénéité des prix pratiqués dans les universités dépassant

parfois nettement le plafond appliqué par Habitat-Formation, en 2004, dans le cadre du congé VAE (1 100 €).

Le coût de l'inscription se rajoute systématiquement au coût de la validation puisque tout candidat doit déposer, en même temps que sa demande de validation, une demande d'inscription auprès de l'établissement en vue de l'obtention du diplôme.

## ■ Le flux de candidats

En 2002, dans les universités, 20 525 demandes de pré-requis pour accéder à une formation (décret de 1985) ont été déposées. 16 085 ont été acceptées. Sur 1 140 dossiers de VAE acceptés, 17 % ont abouti à la délivrance du diplôme dans sa totalité. Début septembre 2004, les statistiques de l'année 2003 n'étaient pas encore publiées.

# Le ministère chargé de la Jeunesse et des Sports

## ■ Le cadre réglementaire

Le ministère Jeunesse et Sports pratique la validation des acquis professionnels (VAP) depuis février 1999. La VAE est mise en œuvre depuis 2002. Ses modalités d'application et la procédure retenue sont définies dans l'instruction n°02-183 JS du 6 novembre 2002 complétée par l'instruction n°03-111 JS du 4 juillet 2003 relative à la constitution des jurys.

Les diplômes concernés sont :

- le Brevet d'aptitude professionnelle d'assistant animateur technicien (BAPAAT),
- le Brevet d'État d'animateur technicien de l'éducation populaire et de la jeunesse (BEATEP), progressivement remplacé par le Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport (BPJEPS),
- les Brevets d'État d'éducateur sportif (BEES) des 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> degrés et le Brevet d'État d'alpinisme.

## ■ Le déroulement de la démarche

La démarche est basée sur la constitution d'un dossier de description de l'expérience.

La 1<sup>ère</sup> phase consiste en une réunion d'accueil et d'information organisée régulièrement par les DRJS, les DDJS ou les CREPS.

Le dossier de candidature peut être remis à cette réunion. Il est téléchargeable sur le site du ministère des Sports :

[www.jeunesse-sports.gouv.fr](http://www.jeunesse-sports.gouv.fr).

Après la phase d'accueil et d'information, le candidat passe à la phase de recevabilité : il complète et dépose, auprès de la DRJS de son lieu de

résidence, la 1<sup>ère</sup> partie de son dossier (partie administrative) en double exemplaire, en précisant s'il souhaite un entretien avec le jury.

La DRJS notifie l'avis de recevabilité dans un délai de deux mois après l'accusé de réception.

S'il a obtenu la recevabilité, le candidat peut bénéficier, s'il le souhaite, d'un accompagnement de la DRJS de son lieu de résidence qui lui propose une aide méthodologique pour décrire et analyser ses activités.

Cet accompagnement comporte souvent une partie individuelle et une partie collective. Sa durée est comprise entre 8 et 12 heures.

Au cours de la dernière phase, il remplit la 2<sup>ème</sup> partie de son dossier et adresse en 3 exemplaires le dossier complet (1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> partie) au service organisateur de l'examen.

Le jury d'examen examine le dossier et s'entretient avec le candidat s'il y a demande d'une partie ou de l'autre. Le jury notifie ensuite sa décision.

## ■ L'organisation territoriale

Ce sont les Directions régionales de la jeunesse et des sports (DRJS) qui organisent la mise en œuvre de la VAE avec l'appui des Directions départementales de la jeunesse et des sports (DDJS) et des 23 Centres régionaux d'éducation populaire et de sport (CREPS).

## ■ Les tarifs pratiqués

Le dépôt du dossier est gratuit. L'accompagnement est encore gratuit dans certaines régions.

Dans les autres, il varie entre 100 et 400 €. À l'avenir, la facturation sera la règle et les tarifs se situeront dans une fourchette de 200 à 500 €.

#### ■ Le flux de candidats

En 2002, 7 901 personnes ont demandé une information et 870 ont sollicité un accompagnement. 731 dossiers ont été examinés par les jurys et 484 personnes (66 %) ont obtenu une validation partielle.

La majorité des demandes concernait le Brevet d'État d'éducateur sportif (BEES) du 1<sup>er</sup> degré et le brevet d'État d'animateur techni-

rien de l'éducation populaire et de la jeunesse (BEATEP).

En 2003, 40 000 personnes se sont informées sur la validation (ce chiffre comprend les consultations sur le site Internet) et 1 330 ont sollicité un accompagnement.

4 581 candidats ont déposé une demande de recevabilité et 3 895 demandes ont été jugées recevables.

Les chiffres de certifications partielles ou totales n'étaient pas encore connus en septembre 2004, mais le taux de validation semble être sensiblement le même qu'en 2002.

## Le ministère chargé des Affaires sociales

#### ■ Le cadre réglementaire

La procédure de Validation des acquis professionnels (VAP) ne s'appliquait pas aux diplômés du travail social. La mise en œuvre de la VAE a démarré au 2<sup>ème</sup> semestre 2002 par une période d'expérimentation sur le Diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS), seul accessible par la VAE en septembre 2004. Le Diplôme d'État d'éducateur spécialisé (DEES) devrait l'être lui aussi à partir de septembre 2004.

#### ■ L'organisation territoriale

La VAE est mise en œuvre par les Directions régionales des affaires sanitaires et sociales (DRASS). Elles traitent les demandes de recevabilité et organisent les jurys.

L'accompagnement est facultatif et réalisé principalement par les centres de formation en travail social.

#### ■ Les tarifs pratiqués

En septembre 2004, il n'existait pas d'harmonisation nationale des tarifs pratiqués pour l'accompagnement. Ils sont en général d'environ 1 000 €.

#### ■ Le flux de candidats

Le dispositif de VAE a été mis en place à titre expérimental en 2002 pour le DEAVS : sur 120 candidats, 112 ont mené la démarche jusqu'à son terme dont 24 % ont obtenu le DEAVS en totalité et 66 % plus de la moitié du diplôme.

De juillet 2003 à mars 2004, un relevé statistique fait état de 5 785 candidats dont 1 874 (32 %) ont obtenu l'intégralité du diplôme.

La très grande majorité des autres ont obtenu une partie des modules.

## Le ministère chargé de l'Emploi

#### ■ Le cadre réglementaire

En 2002, le ministère chargé de l'Emploi a mis en place le dispositif réglementaire qui rend accessible les titres professionnels de l'AFPA (les anciens CFP) par VAE. Ce dispositif s'appuie principalement sur les textes suivants :

- Le décret n°2002-1029 du 2.8.02 relatif aux

titres professionnels délivrés par le ministre chargé de l'Emploi, qui indique notamment qu'un titre peut être composé d'unités constitutives sanctionnées par des certificats de compétences professionnelles (CCP).

- L'arrêté du 25.11.02 qui fixe les conditions de délivrance des titres professionnels.

■ L'arrêté du 8.7.03 relatif au règlement général des sessions de validation conduisant au titre professionnel.

■ La circulaire DGEFP n°2003-08 du 24.4.03 relative aux conditions de mise en œuvre du dispositif de délivrance du titre professionnel.

Chaque spécialité des titres, environ 300, fait l'objet d'un arrêté. Celui-ci précise le nombre de certificats de compétences professionnelles (CCP) constitutifs du titre, les composantes en termes de compétences caractérisant l'emploi ou l'activité visés, le référentiel de certification définissant les modalités d'évaluation permettant l'accès au titre.

Les CCP peuvent faire l'objet de validation intermédiaire et peuvent être capitalisés sur cinq ans.

### ■ Le déroulement de la démarche

La démarche est basée sur une évaluation avec mise en situation de travail réelle ou reconstituée pour chaque CCP constituant le titre visé. Elle comporte 3 phases :

● **UNE PHASE DE PRÉPARATION** pendant laquelle le candidat constitue son dossier de demande de candidature auprès de la DDTEFP (Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle) et se prépare à l'évaluation de ses compétences.

Pour ce faire, il peut bénéficier d'un accompagnement qui lui permet d'être aidé pour formaliser sa demande, de vérifier l'adéquation du titre visé avec son expérience, d'être positionné si nécessaire sur les CCP du titre, de prendre connaissance des modalités d'évaluation et de se préparer à cette évaluation.

● **UNE PHASE D'ÉVALUATION** pour chaque CCP : il s'agit le plus souvent d'épreuves par mise en situation de travail réelle en entreprise ou reconstituée sur plateau technique en centre de formation. Le résultat est restitué pour chaque CCP par le jury.

● **UNE PHASE D'ÉVALUATION** pour le titre : si tous les CCP du titre sont obtenus dans un délai de cinq

ans, que ce soit par VAE ou par la voie de la formation, le candidat participe à un entretien avec le jury à l'issue duquel celui-ci se prononce sur l'obtention du titre professionnel visé.

### ■ L'organisation territoriale

Les DRTEFP (Directions régionales du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle), assurent la coordination de la politique de certification du ministère.

Elles procèdent à l'agrément d'organismes désireux de préparer des candidats aux titres professionnels.

133 centres AFPA et 500 centres répartis sur l'ensemble du territoire concourent à la politique de certification du ministère.

Les DDTEFP interviennent plus particulièrement sur les missions suivantes :

- la programmation des sessions de validation,
- la constitution des listes de jurys mobilisables, titre par titre,
- la décision de recevabilité des demandes des candidats,
- la délivrance des parchemins aux titrés,
- le suivi des candidats sur cinq ans...

Les services de l'AFPA apportent leur concours aux DDTEFP à chaque étape du processus de délivrance des titres professionnels.

### ■ Les tarifs pratiqués

Le coût de l'obtention d'un CCP par VAE varie dans une fourchette de 250 à 500 € selon le type de CCP. Or, un titre peut être constitué de 1 à 7 CCP.

Le coût global de la validation d'un titre ne dépasse pas en général 1 500 € sauf cas très spécifiques.

### ■ Le flux de candidats

En 2003, l'AFPA a examiné 11 446 demandes de CCP (6 455 en 2002) et 8 389 ont été validés (4 767 en 2002).

925 candidats ont postulé à un titre professionnel (360 en 2002) et 889 l'ont obtenu (338 en 2002).

# Pratiques d'entreprises

## 1 TÉMOIGNAGES

NOUS AVONS PRIS LE PARTI DE LIVRER, ICI DES, TÉMOIGNAGES DE RESPONSABLES D'ENTREPRISES, QUI PRÉSENTENT LEUR DÉMARCHE TELLE QU'ELLE S'EST CONSTRUITE : « EN MARCHANT »

### Sylvie Lusseau

RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES ET DE L'ORGANISATION

**Le Toit Angevin** (ESH de 115 salariés)

« J'avais assisté à une réunion d'information sur ce sujet, il y a quelque temps. Au printemps dernier, j'ai reçu, à leur demande, 3 salariés qui souhaitaient une information sur la VAE.

Leur questionnement pouvait se résumer ainsi : « J'occupe un poste, j'ai une bonne expérience, mais je n'ai pas le diplôme qui correspond à ma fonction. Comment faire, si un jour je dois chercher du travail ailleurs ? ».

J'ai tout de suite pensé au dispositif VAE. Les salariés en avaient entendu parler, mais ne mettaient aucune réalité sous le sigle.

J'ai donc demandé une documentation complète à Habitat-Formation qui m'a proposé une intervention dans l'entreprise, avec la participation d'un service valideur.

J'ai envoyé une note d'information à l'ensemble du personnel, expliquant brièvement ce qu'était la VAE et proposant à ceux qui le souhaitaient de participer à une réunion d'information, sur le temps de travail.

30 personnes, soit le ¼ des effectifs, ont participé à cette réunion animée par un représentant du SAVA (Service académique de validation des acquis de l'Éducation nationale) et la responsable de l'antenne de Nantes d'Habitat-Formation. Il y a eu beaucoup de questions. La réunion a duré deux heures ½,

et toutes les questions n'étaient pas épuisées. Dans un premier temps, il y a eu une grande déception : certains salariés imaginaient qu'ils sortiraient de la réunion avec un diplôme en poche. Je n'ai pas été très surprise. Je m'y attendais presque, connaissant le « parcours du combattant » que signifie cette démarche.

Dans les couloirs, j'entendais :

« C'est trop long ! »

« Ce n'est pas une simple formalité »

« Cela suppose un trop gros travail »

« Je ne pourrai jamais raconter ce que je fais tous les jours sans même y penser »

« Si c'est cela la VAE, ça ne vaut pas le coup »

« Je croyais qu'ils allaient nous dire de passer chercher notre diplôme, qu'il suffisait d'une attestation de travail ».

Avec les salariés qui sont revenus me voir ensuite, j'ai repris toutes ces questions, insistant notamment sur le fait que la rigueur exigée était une garantie que le diplôme ne serait pas bradé !

Ensuite, 6 personnes ont pris contact avec le pôle régional d'information sur la VAE. C'est un dispositif propre à la Région Pays-de-la-Loire, qui propose à toute personne qui le souhaite un entretien d'opportunité. Celui-ci permet de vérifier que le demandeur exerce une activité correspondant à un diplôme existant.

tant, et qu'il est fondé à s'engager dans la démarche. À l'issue de cet entretien individuel, d'une heure environ, on indique au demandeur les coordonnées du service valideur qu'il doit contacter.

3 personnes ont donné suite et se sont engagées dans la démarche.

Bien sûr, c'est une démarche individuelle. Mais, dans la mesure où l'employeur s'est en quelque sorte avancé en prenant l'initiative d'une réunion d'information au sein de l'entreprise, je considère que nous devons ensuite encourager les salariés qui se lancent. Cela se passe en toute transparence : les salariés viennent facilement en parler.

Cependant, après l'entretien d'opportunité – appelé parfois entretien de faisabilité – 3 autres salariées ont été déçues des préconisations qui leur ont été faites : elles s'attendaient à pouvoir valider un BTS et on leur a suggéré un Bac professionnel. Certaines sont – pour l'instant – restées sur cette déception et n'ont engagé aucune démarche de VAE.

Pour l'entreprise, la VAE est en premier lieu une façon de reconnaître la trajectoire professionnelle du salarié, en l'encourageant. C'est pourquoi notre entreprise a financé une partie des coûts (c'était avant que les OPCA puissent prendre en charge l'accompagnement). C'est également un moyen de faciliter la mobilité interne.

Enfin, c'est un outil d'anticipation, notamment vis-à-vis des salariés de faible qualification : c'est une arme de plus s'ils se retrouvaient sur le marché du travail. Une expérience professionnelle, c'est bien, mais une expérience professionnelle et un diplôme, c'est mieux. C'est un point de vue, je crois, largement partagé.

Pour les salariés, c'est d'abord la recherche d'une reconnaissance personnelle, à leurs propres yeux en quelque sorte. C'est le diplôme comme satisfaction personnelle.

Cela rejoint d'ailleurs les objectifs de la direction.

Au départ, j'avais une crainte : que les diplômes obtenus par VAE soient d'un niveau inférieur à ceux obtenus par la formation initiale ou continue, qu'ils soient « bradés ».

Il s'avère que c'est presque le contraire. Quand je vois le niveau d'exigence des services valideurs, je suis rassurée sur la valeur des diplômes attribués de cette façon. Ce ne sont pas des sous-diplômes.

C'est d'ailleurs ce que découvrent aussi les salariés.

Heureusement, d'ailleurs. Si ce n'était pas le cas, les employeurs s'en rendraient compte assez vite, cela deviendrait une question systématique à l'embauche et desservirait les salariés.

Cette expérience a des conséquences dans notre gestion des ressources humaines : la société tiendra compte du fait qu'un salarié soit allé jusqu'au bout d'une démarche VAE. Cela démontre une véritable mobilisation. Ce sont des personnes qui se repositionneront plus facilement en interne.

L'entreprise continuera donc à informer et à soutenir. Notre devise pourrait être : « accompagner, sans assister ». Cela doit rester une démarche individuelle. Il est même possible que certains salariés se soient engagés sans nous le dire.

Le coût d'une VAE pouvant être rédhibitoire pour les petits salaires, nous informons désormais les salariés de l'existence du congé pris en charge par Habitat-Formation.

Enfin, la VAE est désormais une nouvelle rubrique des entretiens annuels d'évaluation ».

# Valérie Jarny-Lemoigne

RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES

**Aiguillon Construction - Rennes** (ESH DE 85 SALARIÉS)

« Notre société a toujours accordé beaucoup d'importance à la formation dans l'intérêt de l'entreprise (anticipation/adaptation aux évolutions) et du salarié (motivation, employabilité). La VAE est un nouvel outil, il nous a semblé naturel de nous y intéresser et d'y associer les salariés qui sont les premiers concernés par ce dispositif. La VAE se traite comme la formation professionnelle, c'est un autre moyen, c'est tout.

Tout d'abord, le service RH s'est lui-même formé sur cette question, notamment en participant à des réunions d'information organisées par Habitat-Formation.

Ensuite, nous avons décidé d'informer l'ensemble du personnel par une note d'information expliquant brièvement ce qu'était la VAE et proposant à ceux qui le souhaitent de participer à une réunion d'information dans l'entreprise, sur le temps de travail.

Une quinzaine de personnes, soit 15 % des effectifs, ont participé à cette réunion animée par un représentant du DAVA (Dispositif académique de validation des acquis de l'Éducation nationale) et la responsable de l'antenne de Nantes d'Habitat-Formation. La réunion a duré environ deux heures.

Nous avons 2 types de salariés parmi ceux qui se sont déclarés intéressés :

■ Les premiers, âgés de 40 à 45 ans, titulaires d'un diplôme de niveau V ou IV, acquis il y a 20 ou 25 ans, ayant fait toute leur carrière au sein de la société.

Ces personnes ont beaucoup évolué dans l'entreprise, occupé des postes différents et acquis des compétences. Elles souhaitent faire reconnaître leur expérience, d'abord pour elles-mêmes, et peut-être aussi pour se positionner par rapport à des personnes plus

jeunes, plus diplômées et occupant des postes identiques.

■ La seconde catégorie de salariés est au contraire composée de personnes jeunes, plutôt diplômées (Bac + 2, + 3), entrées il y a relativement peu de temps dans l'entreprise, et qui se disent : « Pourquoi pas continuer à se former ? » ; en quelque sorte, elles souhaitent continuer sur leur lancée. Ces salariés occupent pour la plupart des postes dont les missions ne correspondent pas forcément à leur formation initiale.

À l'issue de la réunion, 3 ou 4 personnes se sont déclarées intéressées. La démarche et la conduite à tenir ont été évoquées en comité d'entreprise. Le service RH a un rôle de vigilance : nous ne sous-estimons pas le travail à accomplir par le salarié et l'investissement personnel qu'une telle démarche suppose.

Un seul, pour l'instant, a engagé un projet pour obtenir le BTS « Professions immobilières ». Son dossier est déposé et sera examiné par le jury en novembre 2004. Nous soutenons sa démarche et elle aura valeur d'exemple pour les autres. Cette personne nous semble en bonne position pour atteindre ses objectifs : très mobile dans son parcours professionnel, elle a couvert les champs de compétences du diplôme visé et a déjà montré, par le passé, des capacités d'investissement fort en suivant une formation hors temps de travail.

Les autres ne semblent pas encore mûres dans leurs projets. La direction a souhaité s'engager prudemment et attend les résultats de cette première initiative pour éventuellement encourager d'autres salariés dans cette voie.

Je crois que les quelques autres salariés qui s'étaient déclarés intéressés ont la même attitude : attendre les résultats du premier pour mieux mesurer les enjeux et les difficultés.

La VAE est un plus pour le salarié, donc c'est un plus pour l'entreprise. C'est exactement comme pour les projets individuels de formation : la société accompagne ces initiatives.

Lorsque des salariés montrent qu'ils ont envie d'évoluer, l'entreprise les encourage toujours. Si des salariés, avec un diplôme obtenu par VAE, quittent Aiguillon Construction, c'est leur droit. Il est normal que des salariés cherchent à évoluer, que ce soit dans l'entreprise ou à l'extérieur. L'entreprise n'est pas, en effet, toujours en mesure de répondre à leurs attentes.

Il me semble que les salariés recherchent d'abord une reconnaissance pour eux-mêmes. La VAE est peut-être un moyen de mesurer objectivement le niveau de compétence qu'ils pensent avoir atteint.

En ce qui nous concerne, dans le cadre des recrutements et mobilités internes, nous ne sommes pas attachés à la détention d'un

diplôme en tant que tel. Ce sont toujours l'expérience et/ou les compétences qui sont déterminantes : le savoir-faire et le savoir-être nous intéressent plus que le savoir. Et le diplôme n'est que du savoir. Les salariés connaissent notre position.

Je dois dire qu'au départ nous ne savions pas trop où nous allions. Nous ignorions si un ou 15 salariés seraient intéressés. Peut-être n'y en aurait-il eu aucun. Nous savions aussi que cela pouvait faire naître d'éventuelles revendications, notamment salariales.

Il est trop tôt pour dire quelles seront les conséquences de l'utilisation du dispositif VAE dans notre gestion des ressources humaines. Les salariés apprécient que la société ait une politique de formation réelle et sérieuse. La VAE en est en quelque sorte la suite logique. Nous limitons notre rôle à donner des informations. Le reste appartient au salarié, qui fait son chemin .

## Nathalie Rabasse

DIRECTRICE - ADJOINTE

### Régie de quartier d'Angers (120 SALARIÉS)

« Tout d'abord, la professionnalisation des salariés est une des principales missions des Régies de quartier, c'est en quelque sorte leur « cœur de métier ».

Initialement titulaire d'un Bac G1 (secrétariat), j'ai exercé dans un premier temps comme assistante commerciale. Ensuite, j'ai suivi une formation dans le cadre d'un CIF pour obtenir un BTS action commerciale.

J'ai alors donné une autre direction à ma carrière : je suis devenue formatrice auprès d'entreprises industrielles et de demandeurs d'emploi, puis responsable pédagogique durant trois ans.

Mes différentes activités professionnelles, associatives et syndicales, m'ont permis d'obtenir par la voie de la VAP un DESA (Diplôme du CNAM, Administration et gestion du personnel) en validant 11 modules sur les 13 qui le constituaient. Je me souviens encore des 96 pages

de mon dossier de validation ! J'ai ensuite bénéficié d'un CIF pour suivre la formation nécessaire à l'obtention du diplôme complet.

Depuis, j'ai toujours suivi attentivement les évolutions réglementaires en ce domaine. Je connaissais donc bien le sujet, pour y être moi-même « passée ».

Quand je suis arrivée à la Régie de quartier (décembre 2001), j'ai constaté que le CNLRQ (Comité national de liaison des régies de quartier), était intéressé par les métiers de la médiation, « nouveaux métiers » en plein développement.

Les salariés correspondants de nuit étaient demandeurs de reconnaissance de leurs expériences professionnelles, sans vouloir pour autant retourner sur les bancs de l'école (2 étaient âgés de 47 et 52 ans, sans qualification).

Les premiers pas ont été compliqués. Dans un premier temps, j'ai contacté un organisme de formation privé qui préparait, sur Angers, au CAP « Agent de médiation ». Mais la formation était très chère (à l'époque, 35 000 F. par personne sans aucun financement extérieur), et de plus, il nous fallait constituer un groupe d'au moins 10 personnes. Nous n'avions potentiellement que 4 salariés susceptibles de se positionner sur cette formation. J'ai donc abandonné cette piste.

Avec la Régie de quartier de Cholet, (distante de 45 km), qui avait également un service de correspondants de nuit, nous avons contacté le Centre AFPA de Niort, qui organise la formation aux métiers de la médiation dans l'Ouest.

L'AFPA nous a orientés vers le titre du ministère du Travail « AMIS » (Agent de médiation, d'information et de services), qui est une certification de niveau V comme le CAP. Ce titre est constitué de 3 CCP (Certificats de compétences professionnelles), de 3 modules, en quelque sorte.

Les salariés étaient très demandeurs. Dans un premier temps, en mai 2003, 4 salariés, très motivés, sont allés passer des entretiens de « faisabilité » à l'AFPA de Niort, accompagnés par une personne de l'entreprise. Les transports et les salaires ont été entièrement pris en charge par la Régie de quartier. A l'issue des entretiens, des préconisations de formation ont été faites pour que ces personnes aient des chances sérieuses d'obtenir les CCP (neuf jours de formation par personne).

La Régie de quartier a alors décidé de prendre en charge, sur un budget spécifique, les coûts et salaires durant la formation pour les 4 salariés. L'un d'eux n'a pu suivre la formation pour cause de maladie. Les 3 autres ont suivi trois jours de formation en juin 2003, trois jours en juillet et trois autres en septembre.

L'un d'entre eux a obtenu du premier coup la totalité des CCP : il est donc titulaire du titre AMIS. Les 2 autres ont obtenu dans un premier temps 2 CCP sur 3. L'employeur et les salariés ont alors décidé de poursuivre la démarche jusqu'au bout. Après trois jours de formation complémentaires, ces 2 salariés

ont obtenu le titre complet en juin 2004.

Les salariés savent que l'emploi qu'ils occupent dans l'entreprise est un passage. Ils acquièrent à la Régie de quartier une expérience professionnelle, mais l'objectif est de trouver un emploi dans une autre entreprise. Valider par un diplôme cette expérience, au fur et à mesure qu'elle s'acquiert, est le meilleur moyen de trouver un travail ailleurs. Le diplôme est un tremplin pour la vie professionnelle.

Je constate que ces personnes ont un comportement différent. Elles considèrent qu'elles ont désormais un vrai métier.

Elles ont aussi, à leur insu, suscité des appétits chez d'autres salariés de la Régie. Certaines nous disent : « Pourquoi eux et pas nous ? ». J'en prends le côté positif : la réussite de quelques-uns provoque l'envie de s'y mettre des autres.

Au départ, les salariés étaient demandeurs, la professionnalisation est la mission même de l'entreprise, et mon expérience personnelle rejoignait des valeurs partagées par tous : nous avons donc tous les ingrédients pour mener à bien la démarche. Le reste n'est qu'une question d'organisation.

Après cette première expérience réussie, nous allons continuer avec d'autres salariés sur d'autres diplômes.

Nous avons en prévision une VAE pour un éducateur canin et pour un agent d'accueil. Pour ce dernier, la difficulté est pour l'instant de trouver la certification, de niveau IV, qui correspond le mieux à son activité professionnelle réelle. C'est probablement le BEATEP.

Par ailleurs, nous venons d'obtenir une extension de notre service de correspondants de nuit. Nous allons embaucher 6 personnes. Bien naturellement, les salariés qui ont obtenu ou vont obtenir le titre AFPA vont automatiquement être recrutés sur la nouvelle équipe. Ils ont obtenu une modification de leur échelon dans la convention et une augmentation de salaire. Ils deviennent les tuteurs des nouveaux embauchés. Dans leur définition de poste, il y a désormais la transmission de leur savoir faire ».

# Daniel Bastide

DIRECTEUR

## Office Public Tranquillité de Vénissieux (21 SALARIÉS)

L'Office Public Tranquillité, couramment appelé « TOP », est un EPIC qui a pour mission de contribuer au maintien ou au rétablissement de la tranquillité sur les quartiers de Vénissieux. Il emploie 18 « gardiens de la tranquillité » qui assurent la médiation auprès des habitants.

J'ai pris la direction de cette structure deux ans après sa création. Avant mon arrivée, pendant plusieurs mois, TOP n'avait plus de direction et la situation était difficile : démotivation, grève... plus personne ne croyait à l'avenir de TOP.

Lorsque j'ai pris mes fonctions, j'ai constaté que la plupart des salariés, embauchés au moment de la création de l'entreprise, n'avaient pas de formation correspondant à ce que l'on attendait d'eux. Les situations rencontrées sur le terrain étaient souvent difficiles et les salariés manquaient de professionnalisme, mais aussi de motivation. A tel point, que j'avais moi-même des craintes pour la pérennisation de la structure.

Il me fallait convaincre à la fois mon Conseil d'administration et les salariés. Convaincre le Conseil pour qu'il laisse à la structure le temps de prouver qu'elle est capable d'aller de l'avant, de devenir professionnelle et donc utile à la population. Et convaincre les employés, qu'ils sont capables du meilleur et que le Conseil d'administration leur fait encore confiance.

J'ai donc dit en substance aux salariés : « C'est à vous et à nous de faire nos preuves, ensemble. Soit on est capable d'être professionnel et on avance, soit on ne l'est pas et ça ne va pas durer longtemps ». Ils l'ont parfaitement compris.

J'avais entendu parler de la VAE par Habitat-Formation. Par cet intermédiaire, j'ai eu un

contact avec la personne responsable de la VAE à la Direction régionale de l'AFPA.

Plus tard, je suis devenu membre de jury pour le titre professionnel de niveau V « AMIS » (Agent de médiation, d'information et de services), qui est composé de 3 CCP (Certificats de compétences professionnelles).

J'ai pensé que l'obtention de ce titre par la VAE était une opportunité pour répondre aux problèmes que nous rencontrions. En effet, en arrivant, il me manquait au moins 3 personnes pour fonctionner correctement. J'avais donc recruté assez rapidement 2 diplômés AMIS et 1 TMS (Technicien médiation service, autre titre professionnel de niveau IV dispensé par l'AFPA). J'étais donc en présence de gens nouveaux, diplômés mais sans expérience et d'autres sans diplôme mais avec expérience. Il était nécessaire de mettre tout le monde au même niveau et d'homogénéiser l'approche du métier.

J'ai informé les salariés de ce projet en le présentant à la fois comme une opportunité individuelle à saisir et un moyen de crédibiliser la structure. Ils n'avaient pas vraiment le choix et ont tous adhéré totalement, mais certains disaient : « Oui, mais moi j'ai un bac, une licence, alors un titre AMIS, de niveau V... » Je leur ai dit : « OK ! On commence par là, c'est le premier diplôme sur la médiation. Après on ira de l'avant vers le niveau bac. » Tous les salariés sont attachés à la structure, une émulation de groupe est née, une cohésion s'est construite et des réflexes communs sont apparus.

J'ai associé la démarche de VAE à des séquences d'analyse de la pratique professionnelle. Cela permettait à tous les salariés de participer (possédant le titre AMIS ou pas).

L'analyse de la pratique s'est faite au moyen de dix-huit demi-journées avec un formateur de l'AFPA.

Parallèlement se déroulait une action de formation plus classique pour compléter la professionnalisation, améliorer les pratiques aux postes de travail, l'expression écrite et orale, et l'attitude d'écoute.

Chaque salarié a aussi bénéficié de quelques heures d'accompagnement au montage du dossier administratif.

Globalement, l'action a représenté dix-sept jours alors que la formation complète pour ce CCP aurait demandé trente à quarante jours.

Ce premier CCP a été validé par le jury dans le cadre d'une mise en situation professionnelle reconstituée organisée par l'AFPA avec des comédiens.

Sur 18 salariés, 10 étaient éligibles, 9 se sont présentés, 6 ont eu le CCP « Médiation ».

J'ai repris contact avec l'AFPA et le second CCP du titre AMIS devrait être présenté avant fin 2004. Les salariés auront à rédiger un dossier et une préparation spécifique sera nécessaire. Ils sont motivés : ils veulent continuer l'analyse de la pratique, aller de l'avant pour se professionnaliser individuellement et collectivement. Leur attitude est très positive, même si la démarche demande un effort, une remise en cause. Certains se demandent

pourquoi faire différemment : « je fais ça depuis trois ans... »

Certes ils pratiquent depuis trois ans, mais désormais, ils sont capables d'expliquer pourquoi ils pratiquent de telle façon. Ils construisent leur métier et le font reconnaître. Ils sont conscients que ça facilite leur quotidien. Pour eux, la VAE est le moyen d'obtenir un diplôme, donc un atout pour construire une carrière.

Je crois qu'on devrait valoriser le fait que des salariés obtiennent le titre par la VAE car cela en dit long sur leur motivation.

Ces personnes ont quarante ou cinquante ans. En général, on est moins indulgent avec un adulte qu'avec un jeune qui est arrivé là un peu par hasard et cela me semble injuste.

Dans notre entreprise, il est important de constituer un noyau qui sera capable de transmettre une « identité TOP », parce que nous avons de plus en plus de difficultés à recruter. Pour cela, la fidélisation est une nécessité. Et la VAE est un moyen de fidéliser les salariés, mais aussi de les professionnaliser et de favoriser leur évolution.

Dans notre cas, l'impact a été très positif sur les procédures, l'organisation du travail et donc sur la pérennisation de la structure ».

# Opac de Paris

39 CAP « GARDIEN D'IMMEUBLES » PAR LA VAE

UNE DESCRIPTION DÉTAILLÉE DE CETTE ACTION A ÉTÉ PUBLIÉE PAR HABITAT-FORMATION EN OCTOBRE 2003 : ELLE PEUT ÊTRE TÉLÉCHARGÉE OU COMMANDÉE DANS LA RUBRIQUE « PUBLICATIONS » DE NOTRE SITE INTERNET [www.habitat-formation.fr](http://www.habitat-formation.fr)

La volonté de l'Opac de Paris d'améliorer la qualité de son service aux locataires, en renforçant sa gestion de proximité, s'est traduite en septembre 2000 par la signature d'un accord d'entreprise.

Cet accord stipulait notamment :

- que les plans de formation prévoiraient les actions permettant aux gardiens l'acquisition des compétences nécessaires à l'exercice optimal de leurs activités,
- que sur leur demande, les gardiens bénéficieraient, dans les cinq ans suivant leur embauche ou la mise en œuvre de l'accord, d'une proposition de formation leur permettant d'acquérir le CAP « Gardien d'immeubles ».

Un « projet gardiens » de grande ampleur a été alors élaboré, définissant des « chantiers de progrès » prioritaires, et l'organisation d'un « parcours de formation qualifiante » assorti d'une certification interne.

La plus grande difficulté était de trouver les moyens de concrétiser l'engagement d'amener les gardiens volontaires au CAP.

Cet engagement était en effet de taille : plusieurs centaines de gardiens étaient potentiellement concernés et le budget formation correspondant pouvait être colossal.

La Commission formation du Comité d'entreprise a proposé d'utiliser la VAP (c'était en 2001), dont le principe paraissait particulièrement bien adapté à la situation.

En prolongeant et élargissant la VAP, la création de la VAE est venue, début 2002, conforter cette idée et en faciliter la mise en œuvre.

La Direction de l'OPAC ayant bien perçu qu'une démarche de VAE risquait de relever d'une difficile course d'obstacles pour les gardiens s'ils étaient livrés à eux-mêmes, un très important dispositif d'accompagnement a été mis en place :

- en interne par la mise en place d'un « groupe ressources » composé de 10 collaborateurs de l'OPAC préalablement formés sur le dispositif VAE,
- en externe par le DAVA (Dispositif académique de validation des acquis) et le GRETA paramédical et social de Paris (six à treize jours d'accompagnement selon les besoins des gardiens, formation complémentaire en cas de validation partielle, le tout financé dans le cadre du plan de formation).

En 4 groupes successifs, 40 gardiens se sont engagés dans la démarche.

En septembre 2004, 39 avaient obtenu leur CAP.

LA GRANDE MAJORITÉ DES DÉMARCHES DE VAE RELÈVENT DE L'INITIATIVE INDIVIDUELLE. CEPENDANT, SI BEAUCOUP D'ENTREPRISES RESTENT MÉFIANTES À L'ÉGARD DE CE DISPOSITIF (COMME D'AUTRES LE SONT ENCORE À L'ÉGARD DU CONGÉ INDIVIDUEL DE FORMATION), LES TÉMOIGNAGES RAPPORTÉS ICI MONTRENT QUE CERTAINES Y VOIENT UN RÉEL OUTIL DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES, SUSCEPTIBLE DE FAVORISER PLUSIEURS OBJECTIFS.

### ■ REMOTIVER DES SALARIÉS

En leur montrant qu'elle a confiance en leurs compétences et leur capacité à se « dépasser », l'entreprise peut remotiver ses salariés.

Penser qu'un salarié peut obtenir un diplôme et lui faciliter les conditions matérielles pour qu'il l'obtienne est une façon de lui envoyer un message positif et valorisant.

### ■ RECONNAÎTRE DES COMPÉTENCES

Cela peut se traduire par la rémunération et / ou la mobilité interne et constitue dans tous les cas un acte vécu positivement par le salarié.

### ■ DÉVELOPPER LE PROFESSIONNALISME

Une démarche de VAE amène toujours à se questionner sur sa pratique professionnelle et, le cas échéant, à l'améliorer. Cela peut également stimuler un appétit de formation. Autant d'éléments positifs pour le développement du professionnalisme.

### ■ FIDÉLISER

Reconnaître des compétences, aider un salarié à valoriser son expérience en la traduisant par un diplôme, sont des attitudes favorables à la fidélisation des salariés.

Elles peuvent aussi, parfois, lui faire envisager un développement de carrière hors de l'entreprise.

### ■ FAVORISER LA MOBILITÉ INTERNE

La VAE peut notamment pallier des difficultés de recrutement de personnel qualifié ou dont les compétences sont rares sur le marché.

### ■ FAVORISER LA MOBILITÉ EXTERNE

Dans la mesure du possible, il est positif que l'entreprise soutienne les salariés dans leurs projets individuels, quel qu'en soit l'aboutissement (éventuel départ de l'entreprise).

Un salarié qui souhaite partir et n'y parvient pas peut devenir amer, découragé et décourageant pour ses collègues comme pour sa hiérarchie.

Puisqu'il devient difficile de le garder, autant l'aider dans ses projets.

### ■ MAINTENIR L'EMPLOYABILITÉ

Lorsque la réglementation impose tout à coup la détention d'un diplôme pour certaines activités professionnelles, la VAE peut être la solution idéale pour des salariés en poste, mais dépourvus du diplôme requis.

### ■ AMÉLIORER LES RELATIONS INTER-GÉNÉRATIONNELLES

Des tensions existent parfois entre des jeunes diplômés sans expérience et des salariés plus anciens, expérimentés mais sans diplôme.

L'utilisation de la VAE peut atténuer ces tensions.

### ■ SE DONNER, EN INTERNE, UNE IMAGE POSITIVE

Même si une démarche de VAE relève fondamentalement de l'initiative individuelle, le fait que l'entreprise soutienne de telles démarches ne peut que contribuer à lui donner une image positive en interne.

# Parcours de salariés

NOUS AVONS CHOISI, ICI, DE DONNER LA PAROLE AUX CANDIDATS EUX-MÊMES

## Sophie Le Floc'h (31 ans)

ASSISTANTE DE GESTION - CRÉDIT IMMOBILIER DE BRETAGNE À QUIMPER (76 SALARIÉS)

DIPLÔME VISÉ :

**DUT « TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION »**

« Après un bac D, j'ai passé le Brevet d'État de voile et commencé à travailler dans ce domaine. Je ne trouvais que des emplois saisonniers et au bout de trois ans, j'ai eu envie d'un travail fixe. Je suis entrée au Crédit immobilier de Bretagne à Quimper.

En 2002, après huit ans de travail, je pensais que j'aurais des difficultés si je devais un jour me retrouver sur le marché du travail, avec seulement un bac. J'avais aussi l'impression d'en savoir plus qu'avant, d'avoir accumulé de l'expérience, et je voulais la faire valider.

Un ami, travaillant dans un IUT, m'a informée de cette possibilité. Je suis allée retirer un dossier à l'IUT et j'ai eu un entretien avec un conseiller du service de la formation continue. J'ai commencé à remplir le dossier, sans vraiment être bien informée sur l'ensemble de la démarche. Le DUT « Techniques de commercialisation », pour lequel je sollicitais une dispense d'épreuves, comportait 15 unités de valeur. Au vu de mon activité professionnelle, et après un second rendez-vous avec le conseiller, j'ai rempli le dossier pour demander la dispense de 8 unités de valeur. J'ai eu un mois et demi pour constituer ce dossier qui est ensuite examiné par un jury d'octroi. Je l'ai fait sans difficultés.

Parallèlement, j'ai informé mon employeur de ma démarche et l'ai questionné sur la possibilité de suivre pendant un an, à temps plein, une formation complémentaire correspondant aux 7 UV qui me resteraient si j'obtenais les dispenses que j'avais sollicitées.

Mon employeur m'a aiguillée vers Habitat-Formation pour solliciter un CIF.

Début juillet 2002, j'avais toutes les réponses positives. Début septembre, je démarrais pour un an, à temps plein, la formation pour me présenter en juin 2003 aux 7 épreuves du DUT pour lesquelles je n'avais pas obtenu de validation.

Au début de la formation, j'ai éprouvé un certain découragement, une lassitude. J'avais intégré un groupe de formation initiale, composé d'étudiants, de dix ans plus jeunes que moi, et qui n'avaient jamais travaillé. Je me suis demandé ce que je faisais là. La formation me semblait longue et inadaptée pour un public de salariés.

Mais je suis allée jusqu'au bout, j'ai passé les examens et obtenu la totalité du diplôme en juin 2003.

Pour un salarié qui s'engage dans une démarche de VAE, la première difficulté est de trouver les bonnes informations, le bon interlocuteur qui va vous expliquer l'ensemble de la démarche. Après, il faut identifier le « bon » diplôme, celui qui correspond à ce que vous faites, puis enfin l'organisme de formation. J'ai eu beaucoup de chance : j'ai réussi à faire toutes les démarches en même temps.

Pour l'instant, cela n'a rien changé dans ma carrière professionnelle : je n'ai pas changé de poste. Peut-être qu'ultérieurement, il y aura des évolutions, en interne ou en externe. Je l'espère. Mais d'un point de vue personnel, je me dis : « J'ai réussi quelque chose ».

Maintenant, j'aimerais bien continuer... ».

# Vincent Gautier (36 ans)

CHARGÉ D'ÉTUDES ET D'OPÉRATIONS - SEM D'AMÉNAGEMENT  
(salarié d'un OPAC au moment de la VAE)

## DIPLÔME VISÉ :

### DESS « GESTION ET STRATÉGIE DE L'INVESTISSEMENT IMMOBILIER, DE LA CONSTRUCTION ET DE L'AMÉNAGEMENT »

(VAE SUIVIE D'UN CIF)

« Après le lycée, je n'ai pas souhaité suivre une formation initiale longue. J'ai donc opté pour une double formation technique et gestion (tout d'abord un DUT Génie civil option climatique puis, après un an de travail en CDD, un second DUT Gestion & administration des entreprises).

Je souhaitais travailler dans le domaine de la maîtrise d'ouvrage et la double compétence me paraissait intéressante pour ce type d'activité.

J'avais cependant le sentiment de ne pas avoir réellement terminé mes études et j'ai toujours pensé qu'un jour je les reprendrais si je trouvais une formation pouvant effectivement me servir dans le cadre d'un projet professionnel.

Après dix ans d'activité professionnelle, j'ai été amené à manager des personnes ayant des niveaux de formation supérieurs au mien, cette situation me gênait.

En outre, il m'est apparu que les perspectives d'évolution étaient plus intéressantes avec un diplôme de niveau I.

Dès 1999, j'ai recherché une formation qui pouvait m'intéresser. J'en ai ensuite discuté avec ma direction afin d'obtenir son aval sur le principe (formation longue, absence de l'entreprise, organisation à trouver durant mon absence, etc).

J'avais opté pour une formation d'ingénieur généraliste à l'ESTP (École supérieure des travaux Publics).

La sélection à l'entrée se faisait sur concours. Je me suis donc mis aux révisions et j'ai été admis en 2001.

J'avais déposé une demande de financement dans le cadre du CIF.

Celui-ci m'a été refusé et j'ai dû abandonner ce projet.

J'ai alors trouvé une autre formation pouvant me convenir : le DESS « Gestion et Stratégie de l'investissement immobilier, de la construction et de l'aménagement ».

Mon dossier a été retenu, ayant bénéficié d'une validation des acquis de type universitaire, c'est-à-dire d'une dispense de pré-requis : je n'étais en effet pas titulaire d'une maîtrise, diplôme normalement exigé pour entrer en DESS.

Mon expérience professionnelle a été validée, sans que j'aie de démarches particulières à faire.

En fait, j'ai fait une validation des acquis sans le savoir !

J'ai alors déposé un nouveau dossier de CIF qui cette fois a été accepté, puisqu'Habitat-Formation prenait en priorité les CIF consécutifs à une validation des acquis.

J'ai suivi cette formation pendant un an à raison de deux ou trois jours de cours par quinzaine. J'ai obtenu mon diplôme en octobre 2003.

J'ai eu beaucoup de doutes lorsque je me suis remis seul à préparer mon concours puis j'ai été très déçu lorsque je n'ai pas obtenu le financement la première fois, alors que j'étais accepté en formation.

Mais ensuite ces étapes m'ont renforcé pour les moments difficiles.

Je voulais vraiment le faire donc, globalement je n'ai pas eu trop de soucis.

Cela demande quand même beaucoup de volonté et de travail.

Nous sommes vraiment seuls pour porter le projet.

J'ai rencontré des difficultés pour gérer les cours, le travail personnel, l'activité professionnelle, la vie de famille, les activités extra professionnelles (loisirs, amis...)

En fait je n'ai pas eu de loisirs pendant un an, tout mon temps libre était consacré à mon travail personnel.

Cela dit, on ne doit pas se faire un monde des différentes étapes. Il faut toujours garder en tête que c'est pour soi que l'on travaille, et surtout avoir une forte volonté de réussite (sur 24 élèves en début d'année, 5 ont abandonné).

Sur le plan matériel je n'ai pas eu de problèmes car Habitat-Formation a pris en charge les frais de scolarité et une partie de mon salaire et mon employeur les frais annexes (hébergement, transport, repas, maintien du complément de salaire).

Je considère que les salariés qui reprennent des formations après une expérience de travail ont un atout réel : les contenus des cours « me parlaient », c'est-à-dire que, contrairement aux étudiants de formation initiale qui suivaient aussi le DESS, je mettais immédiatement des choses concrètes derrière les enseignements.

C'est vraiment une autre façon d'appréhender les cours. Dès qu'un cours était terminé, j'avais compris.

Je crois que c'est aussi parce que j'avais choisi le « bon diplôme », celui qui correspondait à la fois à ce que je connaissais et à ce que je voulais faire.

Je cherchais à évoluer d'un point de vue hiérarchique, mais surtout à élargir mes compétences pour aborder des problématiques plus variées, plus riches.

J'ai changé d'emploi quinze jours après la fin de la formation.

J'étais depuis dix ans Chargé d'opérations dans un OPAC et j'avais fait le tour de mon poste qui était devenu sous-dimensionné. Je suis aujourd'hui Chargé d'études et d'opérations dans une SEM.

Outre l'intérêt financier, j'ai maintenant une totale autonomie dans mon activité, mon domaine d'intervention est beaucoup plus large, les problématiques abordées plus variées, les interlocuteurs plus diversifiés : je travaille avec des écoles, pour des équipements sportifs, des salles de spectacles, des hôpitaux... je rencontre des métiers beaucoup plus variés qu'auparavant.

Ce nouveau poste correspond parfaitement à mes attentes actuelles et constituera, je l'espère, une bonne base pour l'avenir ».

# Corinne Marchand (34 ans)

ASSISTANTE DE GESTION DANS UNE ASSOCIATION

DIPLÔME VISÉ :

## LICENCE EN SCIENCES SANITAIRES ET SOCIALES

(VAE SUIVIE D'UN CIF)

« Je ne ressentais plus de satisfaction dans mon travail. J'avais une grande souffrance au travail. J'ai pris ma situation en main et décidé d'évoluer professionnellement.

J'avais un DEUG AES (Administration économique et sociale) et je savais que pour atteindre mon objectif (licence en Sciences sanitaires et sociales) il me fallait un niveau supérieur. Depuis quatre ans, je travaille sur mon projet professionnel. J'ai demandé une validation pour un module, puis un Congé individuel de formation afin de préparer les 6 autres modules de la licence.

J'ai appelé Habitat-Formation qui m'a expédié le dossier de prise en charge pour un congé VAE. J'ai pris contact avec l'Université. Là, on m'a conseillé de présenter 2 dossiers de demande de VAE : l'un concernant la validation d'un module sur les 7 qui constituent la licence SSC que j'envisageais de suivre l'année suivante, et l'autre concernant la partie professionnelle de la licence AES.

Le module dont j'avais demandé la validation pour la licence SSC a été validé ainsi que la partie professionnelle de la licence AES. Je n'espérais pas plus.

Chaque étape était une satisfaction. Je me suis sentie valorisée. Mes neuf années professionnelles ont été reconnues. Je pouvais ainsi atteindre mon objectif : poursuivre ma licence AES dans le cadre d'un CIF.

Pour la constitution des dossiers, je n'ai pas eu de difficultés sauf que la VAE avait été retardée en juillet et qu'il y avait un délai pour faire la demande de CIF, mais mon interlocutrice à Habitat-Formation était très à l'écoute et j'ai pu l'informer de toutes mes démarches.

Une formation à l'Université est différente d'une formation en milieu scolaire. Les horaires ne sont pas des horaires de bureaux, il y a beaucoup de travail personnel.

J'avais peur de ne pas réussir, de me surestimer puisque je n'avais plus confiance en moi.

Par ailleurs, je me demandais comment la VAE et la formation seraient acceptées au sein de mon entreprise. Rares sont les collègues qui acceptent de voir d'autres collègues évoluer, et peu d'employeurs encouragent leurs salariés à la reprise des études, sauf si le contenu de la formation présente un intérêt pour l'entreprise.

Je vais maintenant retrouver mon poste.

Je souhaiterais poursuivre par un Master SSC sur deux ans en travaillant le soir après mes heures de travail.

Pour aller jusqu'au bout de ma démarche, il me faudra, après mon CIF, une bonne organisation en prenant en compte mon travail (35 h), ma vie de famille et mon travail personnel.

Aller au bout de ses objectifs est essentiel. J'ai conseillé à plusieurs personnes d'entreprendre une VAE. La démarche n'est pas compliquée et l'expérience professionnelle n'est reconnue que par un diplôme ».

# Patricia Ferrer (50 ans)

ANIMATRICE - CENTRE SOCIAL DE VITROLLES

## DIPLÔME VISÉ :

### **BEATEP**

« Titulaire d'une capacité en droit, j'étais auparavant rédactrice au service juridique de la Sécurité sociale. Après avoir cessé de travailler pendant 17 ans pour élever mes 3 filles, j'ai repris un travail en CES, puis en CEC dans un Centre social. Au bout de cinq ans, je voulais une reconnaissance de mon travail, n'ayant aucun diplôme dans l'animation. Mais il était impossible d'envisager une formation sur le temps de travail, car j'étais la seule salariée dans mon secteur.

C'est par le bouche à oreille que j'ai entendu parler de cette possibilité d'obtenir un diplôme, de façon raccourcie en quelque sorte.

Je me suis donc d'abord renseignée auprès de l'Éducation nationale, qui m'a renvoyée vers Jeunesse & Sports. J'ai cherché, parce que dans mon entourage professionnel, personne n'avait entendu parler de cela.

À Jeunesse & sports, on m'a remis un dossier. Cela m'a paru excessivement dur. Je ne comprenais pas ce que l'on attendait de moi. Alors, je suis restée un an sans rien faire. C'est à ce moment-là qu'a été créé le congé VAE avec des possibilités d'accompagnement. Alors je me suis remise en route. J'ai demandé le financement du congé VAE et de l'accompagnement à Habitat-Formation. L'accompagnement se déroulait par séances de 4 h, étalées de juin à septembre 2003, en collectif, avec d'autres personnes qui étaient dans la même situation que moi.

Je me suis sentie guidée, orientée. Il y avait les rendez-vous et je me sentais obligée de fournir du travail.

J'ai passé beaucoup de mon temps libre (vacances d'été, de Noël...) à travailler et rédiger.

J'ai déposé mon dossier en juin 2004. J'ai demandé la validation du BEATEP complet.

J'ai eu régulièrement des périodes de découragement. Mais les séances d'accompagnement

redonnent confiance, stimulent et donnent de la méthodologie de travail.

Mais l'accompagnement ne fait pas tout. Finalement, les vingt-quatre heures du congé ne sont rien à côté du travail personnel qu'il faut fournir.

Cela reste une démarche longue, excessivement difficile, parce que malgré tout, on reste seule. Souvent, on est perdue, on ne sait pas par où commencer.

C'est indispensable d'être soutenue. J'avais du mal à me représenter le travail théorique qu'il y avait à faire.

Il faut être très motivé, et accepter d'y consacrer beaucoup de temps de loisir. Je n'ai pas eu de soutien dans mon milieu de travail, ni de bâtons dans les roues non plus. Je l'ai fait complètement indépendamment. C'était une démarche personnelle.

Par contre, mes filles m'ont beaucoup soutenue. Elles étaient fières de moi. Quand je me décourageais, elles me disaient : « Vas-y ! ». Alors, ça m'encourageait. Parce que si j'avais abandonné à ce moment-là, je n'aurais plus été crédible ; ça leur montrait que pour arriver à quelque chose, il faut travailler. Elles m'ont beaucoup aidée, c'était une autre sorte d'accompagnement.

J'avais peur de ne pas être capable de le faire, de ne pas comprendre ce qu'on attendait de moi. Il faut être très motivée. C'est difficile, c'est une démarche en solitaire. Il faut vraiment avoir envie d'obtenir un diplôme, parce que cela représente beaucoup de travail.

Après, j'envisage de préparer le DEFA, mais en formation continue, cette fois. Je crois que ce sera ensuite un argument vis-à-vis de mon employeur : si je réussis à obtenir un BEATEP, toute seule, par VAE, c'est qu'on peut me faire confiance et investir sur moi en me finançant le DEFA ultérieurement ».

# Sophie Destot (42 ans)

ÉDUCATRICE DE JEUNES ENFANTS - CRÈCHE « LES PITCHOUNETS » À MEYLAN

DIPLÔME VISÉ :

## CAP PETITE ENFANCE

J'ai dix-huit ans d'expérience dans la crèche « Les Pitchounets » comme éducatrice de jeunes enfants, mais sans le diplôme.

On y travaille sans directrice, en coresponsabilité avec le soutien du médecin PMI (Protection maternelle et infantile) qui donne l'agrément. Mon rôle est large puisque je m'occupe aussi des plannings, des remplacements, des relations avec la mairie...

La réglementation nous impose maintenant que 50 % des salariés soient titulaires d'un diplôme en rapport avec l'éducation des jeunes enfants.

C'est difficile à appliquer parce que la petite enfance est un univers de femmes qui ont souvent une grande expérience mais sont en général très peu diplômées. Elles tiennent à leur travail et n'envisagent pas d'en changer. Mon cas est un peu différent sur l'aspect diplôme : j'ai une licence de psychologie et un DUT « Information et communication d'entreprise », mais rien dans le domaine de la petite enfance. Or j'en ai besoin : la crèche « Les Pitchounets » est une structure parentale sans sécurité de l'emploi. Si un jour elle ferme, je veux être sûre de pouvoir continuer à travailler ailleurs dans la petite enfance.

N'ayant pas les moyens de payer moi-même une formation longue, et sachant que les chances d'obtenir un CIF sont faibles, j'ai pensé à utiliser la VAE dès sa création, en 2002, parce qu'elle permet en principe d'obtenir un diplôme complet.

Malheureusement, je n'avais pas le choix du diplôme : le seul actuellement accessible par la VAE est le CAP « Petite enfance ». Les parents (qui ont un rôle d'employeur dans une crèche parentale) étaient complètement d'accord sur le principe mais ne compre-

naient pas bien : ils pensaient que la VAE était possible pour tous les diplômes : auxiliaire de puériculture, éducatrice de jeunes enfants... Il a fallu leur expliquer que ces diplômes relevaient de ministères différents, pas tous au même niveau dans la mise en œuvre de la VAE.

C'est le GRETA qui a suivi ma préparation, réalisé l'accompagnement (seize heures en 8 séances). J'ai été un peu déçue dès le début. J'ai trouvé que les informations que l'on me donnait n'étaient pas très justes et approximatives sur le plan administratif (dates d'examen, durée du passage devant le jury...) mais aussi à propos du dossier.

Ce dossier est énorme et si l'on a un cursus un peu compliqué, il faut beaucoup débroussailler.

L'accompagnement ne consistait pas à m'aider à décrire mes compétences, mais à les « accorder » à ce qui était demandé. C'était fastidieux. Non pas parce que le dossier à réaliser est d'un haut niveau, mais au contraire parce qu'il exige de se mettre au niveau du CAP, ce qui demande un vrai effort. Il fallait que je « décape » mes compétences pour coller au niveau du CAP, que je mette de côté tout ce qui est le plus intéressant dans mon travail. Je devais simplement décrire dans le détail les moindres gestes du quotidien, être très explicite. Cela n'est pas très excitant car il n'y a aucune créativité. C'est là que l'accompagnement m'a été utile.

Au stade du jury, j'ai été désagréablement surprise que l'on remette en cause ma motivation. On m'a dit en substance : « Qu'est-ce que vous faites là ? Pourquoi ne visez-vous pas plus haut que le CAP ? ». J'ai assez mal apprécié parce que je n'étais pas là pour parler de ma vie, mais pour une VAE.

Les questions que l'on me posait étaient souvent infantilisantes.

Quand j'ai eu les résultats, j'ai vu que je devais passer l'épreuve d'hygiène (j'ai eu tout le reste en VAE). Je l'ai passée en candidate libre. J'ai acheté un manuel, revu les techniques d'hygiène et je reconnais que j'ai appris des choses. Mais je ne connaissais rien des modalités de l'épreuve pratique.

De plus, le GRETA m'a dit juste avant l'épreuve que je devais obligatoirement passer le brevet de secourisme, ce qui était faux !

Quand j'ai passé l'épreuve, j'ai rencontré un jury différent, très respectueux, qui comprenait des auxiliaires de puériculture en activité. J'ai fait quelques erreurs mais elles m'ont accompagnée, appuyée, essayé de me comprendre.

Et quelques semaines après, j'ai été informée de mon succès.

Après cette expérience, je pense que la VAE est

une excellente idée. Mais il me semble que les membres des jurys ne sont pas assez formés à ce dispositif qui les confronte à des personnes qui ont parfois beaucoup d'expérience.

Je conseille à tous ceux qui y ont droit de s'y lancer, en leur disant que l'accompagnement est nécessaire : il faut quand même lire le référentiel avec quelqu'un qui soit de préférence un professionnel de la petite enfance, pour éviter les bévues.

Une tierce personne permet de prendre du recul face à sa pratique professionnelle et vous aide à rester dans le cadre de ce qui est demandé pour une VAE. Mais si ce n'est pas un formateur de la petite enfance, il ne sera pas à même de relever les erreurs.

Je crois aussi que pour faire une VAE, il faut être bien armé et avoir de bonnes informations.

Il faut parfois savoir se défendre pour ne pas se faire déstabiliser ».

# Le point de vue d'un service valideur

EN CONTACT AVEC LES CANDIDATS, LES ENTREPRISES, LES OPCA... LES SERVICES VALIDEURS SONT AU COEUR DU DISPOSITIF DE LA VAE. LEUR POINT DE VUE EST DONC LUI AUSSI D'UN GRAND INTÉRÊT. À TITRE D'EXEMPLE, LA PAROLE EST DONNÉE, ICI, À UN SERVICE ACADÉMIQUE DE VALIDATION DES ACQUIS (SAVA) DE L'ÉDUCATION NATIONALE.

## Jean-Michel Lucas

SAVA DE NANTES

« Nous n'interrogeons pas de façon formelle les candidats sur leurs motivations, et je serais tenté de dire qu'il y a autant de raisons que d'individus. Par exemple, certains nous disent qu'en obtenant un diplôme, ils veulent montrer l'exemple à leurs enfants et les motiver à s'investir dans leurs études. Un père de famille souhaitait obtenir son Bac avant son fils pour « lui montrer ce qu'il valait ». Des salariés à mi-parcours de leur vie professionnelle voient des jeunes plus diplômés qu'eux arriver dans l'entreprise, ont l'impression d'en connaître plus, mais ont besoin de le prouver.

Il y a parfois des raisons juridiques : par exemple, pour avoir une carte professionnelle et s'installer à son compte dans le secteur immobilier, il faut être titulaire d'un diplôme de niveau III. Ou encore, dans le secteur hospitalier, être titulaire de 2 CAP permet d'accéder au grade supérieur, donc les personnes qui ont déjà un CAP tentent d'en obtenir un second.

Néanmoins, la motivation fondamentale est le besoin de reconnaissance sociale. Or, en France, une partie de cette reconnaissance passe par la détention d'un diplôme.

Notre pratique est d'abord appuyée sur des convictions :

- La VAE est l'un des moyens d'obtenir un diplôme. C'est une voie non concurrente de la formation (initiale ou continue).

- Ne pas « brader » le diplôme, c'est-à-dire vérifier que l'expérience de la personne « colle » réellement au référentiel. Ce n'est pas un jugement de valeur sur l'individu.

- On ne peut pas dire n'importe quoi au candidat : l'encourager n'est pas suffisant.

Il faut assumer notre position d'accompagnateur et les conséquences, pour l'avenir, de notre discours. La générosité du conseiller ne remplace pas la description par le salarié de son activité professionnelle. Si nous pressentons que le résultat de la VAE ne sera pas à la hauteur des espérances du candidat, il est de notre rôle de l'aider à se faire une opinion la plus juste possible et de l'aider à anticiper la suite.

La création du congé a fait sortir la VAE de la notion de service public. Ce n'est plus gratuit. La démarche de VAE s'accompagne désormais, pour le candidat, d'une recherche de financements. Cela complique notablement sa compréhension du système.

Par ailleurs, il y a intervention de tiers (les financeurs : OPCA, OPACIF, entreprises) qui ont chacun leurs procédures, leurs contraintes, leurs calendriers. Nous ne sommes plus seulement dans une relation de face-à-face avec l'individu.

La création du congé astreint les professionnels de la VAE que nous sommes à une gestion financière lourde et serrée, que nous ne connaissions pas auparavant.

La difficulté principale pour les candidats reste la même : apporter la preuve par la description écrite.

L'obstacle majeur n'est pas l'écriture, mais l'étape antérieure : trouver la posture juste par rapport à son activité. Cela signifie, non seulement lister les tâches, mais aussi expliquer pourquoi le candidat a procédé de cette façon. Il ne suffit pas de dire comment, il faut dire pourquoi.

La difficulté me paraît aussi grande pour tous les candidats, quel que soit le niveau de diplôme.

Il est nécessaire que le candidat ait intériorisé les règles du jeu (tout d'abord que son activité professionnelle sera positionnée au regard d'un référentiel de diplôme existant, ensuite qu'il devra décrire sa pratique réelle).

Lorsque l'une ou l'autre de ces conditions n'est pas remplie, la démarche n'aboutit pas. Parfois, le candidat ne comprend pas que le fait que son travail soit apprécié de son employeur, ne suffise pas à entraîner de façon automatique la validation. Ou bien le

candidat abandonne parce que l'obtention du diplôme est devenue moins essentielle pour lui (pour des raisons qui lui sont propres).

Nous avons, en 2001, interrogé des candidats qui n'avaient pas donné suite : il s'avère qu'il n'y a jamais une seule explication, mais plutôt un faisceau, une accumulation de facteurs défavorables.

Les démarches de VAE initiées ou soutenues par des entreprises ne changent rien aux résultats. La VAE reste une démarche individuelle.

La difficulté pour les services valideurs est de ne pas subir de pressions. Nous n'en avons jamais subies, même lors d'accompagnements qui se sont déroulés dans les locaux de l'entreprise.

Par contre, je suis plus inquiet en ce qui concerne certaines branches professionnelles qui, en liaison avec leur OPACIF, seraient tentées de faire pression pour accorder des validations afin de limiter le temps de formation lorsqu'elles ont besoin de diplômés en urgence ».

# Écueils et réussites : pourquoi et comment

## 1 LES DIFFICULTÉS

SI LA VAE CONNAÎT UN INDÉNIABLE SUCCÈS AUPRÈS DES SALARIÉS, ELLE DEMEURE CEPENDANT UN « PARCOURS DU COMBATTANT ».

IL FAUT D'ABORD EN COMPRENDRE LES PRINCIPES, ET S'Y RETROUVER DANS LE MAQUIS DES CERTIFICATIONS.

### ■ Une représentation simplificatrice de la démarche

Les candidats ont, au départ, une représentation très simplificatrice de la démarche. Dans certains cas, ils n'y voient qu'une simple formalité d'enregistrement.

Dans ce cas, la 1<sup>ère</sup> étape sera de modifier cette représentation. Cela pourra se faire avec le soutien des points relais conseil (cf page 6), d'Habitat-Formation, ou plus tard lors de réunions organisées par les services valideurs eux-mêmes.

Mais cela implique une « déconstruction » préalable au démarrage de l'engagement du candidat. Le professionnalisme des personnes chargées de l'information et de l'orientation est déterminant pour la suite que donnera ou non le candidat.

### ■ Un foisonnement de certifications

Il est extrêmement difficile, même pour des professionnels de la formation, de s'y retrouver dans le maquis de l'ensemble des diplômes, titres et autres certifications.

Que dire de cette difficulté rencontrée par les salariés dont la plupart pense que seule l'Éducation nationale peut délivrer des diplômes ?

Le RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles), en cours d'élaboration, permettra d'y voir plus clair puisqu'il recensera et classera l'ensemble des certifications par domaines d'activité et par niveaux (cf page 5 et annexe « NOMENCLATURE DES NIVEAUX »).

### ■ À la recherche du « bon » diplôme

Chaque certification est délivrée par un service valideur. La difficulté pour un salarié consiste, dans un premier temps, à intégrer le fait que chaque service valideur ne peut renseigner que sur les certifications qu'il délivre. Si le salarié ne s'adresse pas au « bon » service valideur, c'est comme s'il prenait un train pour Marseille alors qu'il souhaitait se rendre à Lille : erreur d'aiguillage !

Cette recherche du « bon diplôme » exige parfois du temps et de l'énergie. Sans l'un et l'autre, la démotivation peut s'installer pour plusieurs années... ou pour toujours.

La mise en place progressive des points relais conseil, guichets uniques aptes à renseigner sur l'ensemble des certifications et des services valideurs doit normalement pallier cette difficulté.

### ■ Des expériences professionnelles paradoxalement trop riches

Il est parfois très frustrant, pour un salarié, de constater que les acquis de son expérience professionnelle ne peuvent être validés parce qu'ils ne correspondent pas à un seul diplôme, mais à plusieurs, et ne lui permettent donc de ne faire valider qu'une toute petite partie de plusieurs diplômes, ce qui ne présente que peu d'intérêt.

Ces salariés sont généralement très polyvalents, ont exercé des activités professionnelles répertoriées au sein de nombreux référentiels existants.

C'est en quelque sorte la rançon de la gloire : ils savent faire beaucoup de choses, mais tous les éléments mis bout à bout ne correspondent qu'à des morceaux de plusieurs diplômes. Dans ce cas, la VAE, qui n'est qu'un moyen parmi d'autres, n'est pas le dispositif adéquat. Il sera préférable d'envisager une formation (plan de formation ou CIF).

Il arrive également que le seul diplôme valable soit d'un niveau inférieur, voire très inférieur au niveau de formation du candidat qui, dans ce cas, peut se sentir dévalorisé ou frustré car il a le sentiment qu'on lui demande « d'en rabattre » par rapport aux compétences qu'il a acquises et démontrées.

#### ■ Des difficultés de description de sa pratique professionnelle

Dans cet exercice particulier, une des difficultés majeures est de décrire et expliciter sa pratique professionnelle.

Pour prendre une image, on pourrait dire qu'il s'agit de « descendre de son vélo et de se regarder pédaler ». Qui n'a pas un jour rencontré cette difficulté en voulant décrire à un interlocuteur le contenu réel de son métier ? Cette difficulté est d'autant plus grande que la profession est éloignée de la production, de tâches matérielles facilement identifiables.

Mais, contrairement à une idée très répandue, la rédaction du dossier n'est pas l'obstacle majeur.

Des services valideurs constatent, par exemple, que si un cuisinier doit expliquer comment il passe ses commandes, prépare ses menus et monte une sauce, les mots pour l'écrire lui viennent aisément...

La difficulté, pour les candidats, est de comprendre ce que l'on attend d'eux, à savoir décrire leur pratique et l'explicitier, c'est-à-dire répondre à la question : « Pourquoi je m'y suis pris de cette façon et non d'une autre ? ». C'est la capacité à répondre à cette question qui différencie le professionnel de l'amateur.

#### ■ L'aspect financier, trop souvent déterminant

Il est indéniable que les coûts d'accompagnement sont rédhibitoires pour la plupart des salariés s'ils ne sont pas pris en charge dans le cadre du congé VAE ou par l'employeur. Or, force est de constater que nombre de salariés ne souhaitent pas informer leur employeur de leur démarche (ne serait-ce que pour l'autorisation d'absence dans le cadre du congé), se privant ainsi de la possibilité de toute aide financière.

Certains Conseils régionaux envisagent d'encourager des démarches de VAE (notamment par la création de chèques VAE) ou en finançant directement les services valideurs.

POUR ALLER AU BOUT DU « PARCOURS DU COMBATTANT », IL N'Y A PAS DE RECETTE MIRACLE, MAIS DES INGRÉDIENTS INDISPENSABLES : LA MOTIVATION, L'ÉNERGIE ET LE TEMPS NE SONT PAS LES MOINDRES.

### ■ La motivation initiale

A entendre les salariés qui ont fait l'expérience de la VAE, il est frappant de constater combien la motivation personnelle est le facteur « déclenchant » qui permet à un salarié de se mettre en route. Celle-ci s'appuie sur des éléments extrêmement variés, toujours en lien avec l'histoire individuelle des personnes : saisir une deuxième chance, donner l'exemple à ses enfants, sortir d'un cadre professionnel étouffant, asseoir l'existant pour repartir sur de nouveaux projets, trouver une assurance ou une réassurance...

On cerne ici les limites de l'intervention de l'entreprise : celle-ci ne peut qu'accompagner, soutenir ce qui est prêt à mûrir. L'initiative reste individuelle.

### ■ L'énergie à toutes les étapes

Indispensable tout au long du processus, elle est le carburant qui permet de faire aboutir le projet. Les occasions de découragement sont nombreuses (mauvaise information, erreurs d'aiguillage, crainte de ne pouvoir aller jusqu'au bout, nécessité de mener de front une double démarche : « pédagogique » (décrire son expérience) et « administrative » (remettre le dossier en respectant les dates de jury et trouver le financement de la formation complémentaire avant de connaître la décision du jury). Cela suppose d'être simultanément dans le présent et dans le futur.

### ■ L'entourage professionnel et personnel

Plus que lors de la reprise d'études, la VAE met en jeu l'image que l'on a de soi, notam-

ment en impliquant un retour sur son passé professionnel. L'entourage personnel est déterminant. Dans les situations rapportées ici, il a été très favorisant.

L'entourage professionnel est parfois plus hostile et c'est l'une des raisons qui poussent des salariés à entreprendre la démarche à l'insu non seulement de leur hiérarchie, mais aussi de leurs collègues.

### ■ Un éventuel bilan de compétences préalable

Un bilan de compétences constitue parfois une étape utile avant l'engagement dans une démarche de VAE.

Il permet en effet de préciser son projet et d'évaluer si l'utilisation du dispositif VAE est pertinente.

C'est un moment privilégié pour « poser ses valises », examiner sa pratique professionnelle, identifier ses connaissances, ses compétences et aptitudes.

Réalisé en amont de la VAE, le bilan de compétences permet d'en faciliter la démarche dans la mesure où la méthodologie utilisée pourra éventuellement être reprise pour la description des activités demandée dans le dossier.

### ■ Le temps

« *Laisser le temps au temps* »

Contrairement à une représentation aussi fautive que très répandue, un diplôme ne s'obtient pas forcément plus vite par la VAE.

Si ce dispositif permet une réduction voire une suppression du temps de formation, il nécessite a contrario un temps parfois long de maturation du projet et de description de sa pratique professionnelle.

De plus, l'ensemble du processus peut nécessiter de mobiliser successivement plusieurs dispositifs : en amont, le bilan de compétences et en aval le CIF ou le plan de formation pour financer la formation complémentaire, éventuellement nécessaire en cas de validation partielle.

L'utilisation de ces dispositifs demande une succession de démarches (recherche d'un organisme de formation, demande d'autorisation d'absence à l'employeur, constitution de dossiers de financement...).

Le tout requiert patience mais aussi acceptation et compréhension des règles spécifiques à chaque étape.

Tout ce temps nécessaire à l'aboutissement de la démarche (de la première information à

l'obtention du diplôme) est parfois perçu, au début, comme trop long et donc difficilement gérable.

Dans une démarche de VAE « on apprend en marchant », car peu de personnes ont, au démarrage, une idée précise et complète de l'ensemble du processus.

Il est frappant de constater que certains salariés s'y prennent à plusieurs reprises avant de franchir le pas.

La démarche est plus déstabilisante que de reprendre des études, car elle est parfois vécue comme un jugement de valeur sur la personne.

## Annexe : LISTE DES SIGLES UTILISÉS

- **AES**  
ADMINISTRATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE
- **AFPA**  
ASSOCIATION NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES
- **ALE**  
AGENCE LOCALE POUR L'EMPLOI
- **AMIS**  
AGENT DE MÉDIATION, D'INFORMATION ET DE SERVICES
- **BAPAAT**  
BREVET D'APTITUDE PROFESSIONNELLE D'ASSISTANT ANIMATEUR TECHNICIEN
- **BEATEP**  
BREVET D'ÉTAT D'ANIMATEUR TECHNICIEN DE L'ÉDUCATION POPULAIRE ET DE LA JEUNESSE
- **BEES**  
BREVET D'ÉTAT D'ÉDUCATEUR SPORTIF
- **BEP**  
BREVET D'ÉTUDES PROFESSIONNELLES
- **BP**  
BREVET PROFESSIONNEL
- **BPJEPS**  
BREVET PROFESSIONNEL DE LA JEUNESSE, DE L'ÉDUCATION POPULAIRE ET DU SPORT
- **BTS**  
BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
- **CAP**  
CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE
- **CARIF**  
CENTRE D'ANIMATION ET DE RESSOURCES DE L'INFORMATION SUR LA FORMATION
- **CAVA**  
CENTRE ACADÉMIQUE DE VALIDATION DES ACQUIS
- **CCP**  
CERTIFICAT DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES
- **CEC**  
CONTRAT EMPLOI CONSOLIDÉ
- **CES**  
CONTRAT EMPLOI SOLIDARITÉ
- **CFP**  
CERTIFICAT DE FORMATION PROFESSIONNELLE
- **CIF**  
CONGÉ INDIVIDUEL DE FORMATION
- **CNAM**  
CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET MÉTIERS
- **CNCP**  
COMMISSION NATIONALE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE
- **CNLRQ**  
COMITÉ NATIONAL DE LIAISON DES RÉGIES DE QUARTIER
- **DAVA**  
DISPOSITIF ACADÉMIQUE DE VALIDATION DES ACQUIS
- **DAVEN**  
DISPOSITIF ACADÉMIQUE DE VALIDATION DE L'ÉDUCATION NATIONALE
- **DEAVS**  
DIPLOME D'ÉTAT D'AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE
- **DEES**  
DIPLOME D'ÉTAT D'ÉDUCATEUR SPÉCIALISÉ
- **DEFA**  
DIPLOME D'ÉTAT AUX FONCTIONS D'ANIMATION
- **DESA**  
DIPLOME D'ÉTUDES SUPÉRIEURES APPLIQUÉES
- **DESS**  
DIPLOME D'ÉTUDES SUPÉRIEURES SPÉCIALISÉES
- **DEUG**  
DIPLOME D'ÉTUDES UNIVERSITAIRES GÉNÉRALES
- **DDJS**  
DIRECTION DÉPARTEMENTALE DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS
- **DDTEFP**  
DIRECTION DÉPARTEMENTALE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE
- **DRJS**  
DIRECTION RÉGIONALE DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS
- **DRTEFP**  
DIRECTION RÉGIONALE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE
- **DUT**  
DIPLOME UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE
- **EPIC**  
ÉTABLISSEMENT PUBLIC INDUSTRIEL ET COMMERCIAL
- **ESH**  
ENTREPRISE SOCIALE POUR L'HABITAT
- **ESTP**  
ÉCOLE SUPÉRIEURE DES TRAVAUX PUBLICS
- **GRETA**  
GROUPEMENT D'ÉTABLISSEMENTS
- **IUT**  
INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE
- **ONISEP**  
OFFICE NATIONAL D'INFORMATION SUR LES EMPLOIS ET LES PROFESSIONS
- **OPACIF**  
ORGANISME PARITAIRE AGRÉÉ POUR LE CONGÉ INDIVIDUEL DE FORMATION
- **OPAC**  
OFFICE PUBLIC D'AMÉNAGEMENT ET DE CONSTRUCTION
- **OPCA**  
ORGANISME PARITAIRE COLLECTEUR AGRÉÉ
- **PAIO**  
PERMANENCE D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET D'ORIENTATION
- **PMI**  
PROTECTION MATERNELLE ET INFANTILE
- **PRC**  
POINT RELAIS CONSEIL
- **RNCP**  
RÉPERTOIRE NATIONAL DES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES
- **SAVA**  
SERVICE ACADÉMIQUE DE VALIDATION DES ACQUIS
- **SEM**  
SOCIÉTÉ D'ÉCONOMIE MIXTE
- **SSC**  
SCIENCES SANITAIRES ET SOCIALES
- **TMS**  
TECHNICIEN MÉDIATION SERVICE
- **UV**  
UNITÉ DE VALEUR
- **VAE**  
VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE
- **VAP**  
VALIDATION DES ACQUIS PROFESSIONNELS

## Annexe : NOMENCLATURE DES NIVEAUX DE FORMATION

| NIVEAU | DÉFINITION   | INDICATIONS  |
|--------|--|--|
| V      | Personnel occupant des emplois exigeant normalement un niveau de formation équivalent à celui du Brevet d'études professionnelles (BEP) ou du Certificat d'aptitude professionnelle (CAP), et par assimilation, du Titre professionnel de l'AFPA                       | Ce niveau correspond à une qualification complète pour l'exercice d'une activité bien déterminée, avec la capacité d'utiliser les instruments et les techniques qui s'y rapportent.<br>Cette activité concerne principalement un travail d'exécution qui peut être autonome dans la limite des techniques qui y sont afférentes.                                       |
| IV     | Personnel occupant des emplois de maîtrise ou d'ouvrier hautement qualifié et pouvant attester d'un niveau de formation équivalent à celui du Brevet professionnel (BP), du Brevet de technicien (BT), du Baccalauréat professionnel ou du Baccalauréat technologique. | Une qualification de niveau IV implique davantage de connaissances théoriques que le niveau précédent.<br>Cette activité concerne principalement un travail technique qui peut être exécuté de façon autonome et/ou comporter des responsabilités d'encadrement (maîtrise) et de coordination.   |
| III    | Personnel occupant des emplois qui exigent normalement des formations du niveau du Diplôme des instituts universitaires de technologie (DUT) ou du Brevet de technicien supérieur (BTS) ou de fin de 1 <sup>er</sup> cycle de l'enseignement supérieur.                | La qualification de niveau III correspond à des connaissances et des capacités de niveau supérieur sans toutefois comporter la maîtrise des fondements scientifiques des domaines concernés.<br>Les capacités et connaissances requises permettent d'assurer de façon autonome ou indépendante des responsabilités de conception et/ou d'encadrement et/ou de gestion. |
| II     | Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation d'un niveau comparable à celui de la licence ou de la maîtrise.  | À ce niveau, l'exercice d'une activité professionnelle salariée ou indépendante implique la maîtrise des fondements scientifiques de la profession, conduisant généralement à l'autonomie dans l'exercice de cette activité.   |
| I      | Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation de niveau supérieur à celui de la maîtrise.  | En plus d'une connaissance affirmée des fondements scientifiques d'une activité professionnelle, une qualification de niveau I nécessite la maîtrise de processus de conception ou de recherche.   |



**NOUS FINANÇONS CHAQUE  
ANNÉE LA FORMATION  
PROFESSIONNELLE DES  
100 000 SALARIÉS  
DES ENTREPRISES  
DES SECTEURS DE L'HABITAT,  
DE L'ACCOMPAGNEMENT  
SOCIAL, DE L'AMÉNAGEMENT,  
DE L'URBANISME ET  
DU CADRE DE VIE.**

VOUS POUVEZ NOUS JOINDRE

**au SIÈGE NATIONAL**

*15, rue des Sablons - b.p. 2122*

*75771 Paris cedex 16*

☎ 01 53 65 77 77 - Fax 01 53 65 77 88

mél. [accueil@habitat-formation.fr](mailto:accueil@habitat-formation.fr)

Internet [www.habitat-formation.fr](http://www.habitat-formation.fr)

**À LYON**

4, rue de Narvik 69008 Lyon

☎ 04 78 77 01 05

FAX 04 78 77 51 79

[Sylvain.exertier@habitat-formation.fr](mailto:Sylvain.exertier@habitat-formation.fr)

[yannick.garcia@habitat-formation.fr](mailto:yannick.garcia@habitat-formation.fr)

**À NANTES**

8, avenue des Thébaudières

44800 Saint-Herblain

☎ 02 51 78 88 26

FAX 02 51 78 89 16