

# Le conseil en VAE mené de plus en plus souvent à distance

26 Janvier 2021



© Adobe Stock

**Les conseillers et conseillères des centres VAE s'entrelient avec les personnes de plus en plus souvent à distance plutôt qu'en face à face physique. Comment vivent-ils ces nouvelles pratiques professionnelles et qu'en disent-ils ?**

Les conseillers des **centres conseil en VAE** ont débattu de la transformation de leurs pratiques d'accompagnement lors d'une journée de professionnalisation organisée par Défi métiers le 12 janvier dernier. En effet, comme d'autres professionnels de l'accompagnement, ils se sont adaptés aux circonstances du confinement et les ont transformées de contraintes en opportunités. Dorénavant, selon le choix des personnes, les rendez-vous se tiennent soit en face à face, soit à distance, par téléphone ou par visioconférence. L'entretien à distance est apprécié car il libère du temps de déplacement.

Si échanger en face à face reste la situation idéale pour les professionnels du conseil, échanger à travers un masque et derrière un panneau en plexiglass ne semble pas aisé au point de préférer la visioconférence. Cette modalité permet d'interagir aisément avec les personnes, mais aussi de partager des documents avec celles-ci, de les guider dans leurs recherches de **référentiels de certifications** sur internet ou dans le téléchargement - fastidieux - du document Cerfa de demande de recevabilité.

Malheureusement, la visioconférence n'est pas toujours possible. Dans ce cas, reste le téléphone, une modalité qui présente néanmoins des inconvénients : guider les recherches sur internet « en aveugle » apparaît compliqué, même si des participants notent que pour certaines personnes, c'est une occasion **d'acquérir/développer de nouvelles habiletés**, avec l'aide de leur entourage parfois. « Dans ces cas, j'envoie après l'échange téléphonique les liens sur divers sites par mail, et même parfois directement les fiches information » précise un conseiller. Autre inconvénient du téléphone : les personnes ont tendance à ne pas accorder le temps nécessaire à l'échange, le rendez-vous doit alors être écourté et repris ultérieurement. Enfin, la reformulation doit être plus fréquente et la gestion des silences au téléphone est plus complexe.

C'est ainsi que le conseil est de plus en plus souvent délivré en **deux rendez-vous à distance d'une heure**, espacés de 15 jours environ, au lieu d'un rendez-vous en présentiel, « ce qui permet de poser le cadre dans un premier temps, de faire le point sur les activités qui ont été menées, puis dans un second temps, d'approfondir le choix de la personne, après recherche personnelle » précise une conseillère « Lors de ce second rendez-vous, la personne semble s'être déjà engagée en VAE, ce qui se traduit pour 50% des 480 entretiens menés par une demande d'appui à la recevabilité (accord du certificateur pour entamer une démarche VAE) » poursuit-elle. Enfin, les échanges ainsi enclenchés incitent nombre de personnes à les poursuivre, ce qui permet d'améliorer la qualité du service rendu .

Dans certains centres conseil, ces deux temps d'échanges sont introduits par un **entretien de préqualification de la demande**, qui permet de vérifier si la personne est éligible au dispositif et si celui-ci est pertinent pour elle, en fonction de son projet professionnel. En effet, dans le cas d'une **reconversion**, la formation ou encore la VAP (Validation des acquis professionnels) peut être la solution à privilégier.

Françoise Lemaire

**Tags** : [VAE](#) [1] | [conseiller VAE](#) [2] | [accompagnement](#) [3] | [covid19](#) [4] | [pratiques en orientation](#) [5]