

# Validation des acquis pour les conseillers en orientation professionnelle, universitaire et de carrière

Etude de cas présentée dans le cadre du projet Leonardo-Observal

Saskia Weber Guisan

Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle

Lausanne, Octobre 2010

## Table des matières

Note au lecteur.....	2
Introduction.....	2
Domaine .....	2
Organisation .....	3
Historique et fondements.....	3
1. Phase 1 : Information et conseil .....	4
2. Phase 2 : Bilan (élaboration du dossier).....	5
2.1 Accompagnement.....	5
2.2 Candidats .....	6
2.3 Outils .....	6
2.4 Témoignage d'une candidate .....	7
3. Phase 3 : Evaluation.....	9
4. Phase 4 : Validation.....	10
5. Phase 5 : Certification .....	10
Conclusion.....	11
Remerciements .....	12
Annexes .....	13
Extrait d'un dossier ciblé (domaine A Conseiller) .....	13
Rapport d'évaluation à l'intention de l'organe de validation.....	22
Attestation des acquis.....	33

## Note au lecteur

A l'exception de l'introduction qui donne des éléments de contexte et de structure et de la conclusion faite sous forme d'analyse SWOT, l'étude de cas est rédigée en suivant les phases prévues de la procédure de validation des acquis (VAE). Pour chaque phase, des documents sont associés et éventuellement commentés. Pour les phases 1, 2 et 3, un éclairage plus personnel et spécifique est donné grâce aux interviews. Les extraits de texte en italique reprennent directement des informations données sur le site web du projet<sup>1</sup> et/ou des documents mis en ligne.

L'ensemble de cette étude de cas se base sur les documents disponibles sur le site web cité précédemment, sur une interview menée avec Aude Schaller, responsable du projet pilote, ainsi que sur deux interviews réalisées avec un expert et une candidate.

## Introduction

L'étude de cas présentée ici relate un projet pilote mené de mars 2007 à juin 2010 concernant la possibilité de faire valider des compétences acquises de manière formelle ou informelle dans les domaines de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière et d'obtenir ainsi le titre protégé de "conseiller/ère diplômé/e en orientation professionnelle, universitaire et de carrière" délivré par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT). Ce titre est destiné aux personnes détentrices d'un **diplôme de niveau tertiaire A** et qui peuvent justifier **de cinq ans d'expérience professionnelle, dont trois au moins dans le domaine du conseil et de l'orientation**. Ce titre s'obtient par une procédure de validation des acquis décrite ci-après et confère à leur détentrices et détenteurs **une autorisation de pratiquer**.

L'expérience pilote a été coordonnée par le CSFO, Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière.

Le projet pilote a fait l'objet d'une évaluation externe au printemps 2010. Quelques aspects de la procédure ont été modifiés, ainsi que certains points des documents de référence<sup>2</sup>. Les documents mis en lien hypertexte dans cette étude de cas ont tous été approuvés par le comité de pilotage et sont du domaine public.

La procédure a été institutionnalisée en juillet 2010.

### **Domaine**

Le titre visé par ce dispositif est une nouvelle déclinaison du métier de psychologue-conseiller en orientation. *Le/la conseiller-ère en orientation professionnelle, universitaire et de carrière (COPUC) accompagne des jeunes ou des adultes afin de leur permettre de choisir une profession, des études ou un parcours professionnel en harmonie avec leurs aspirations, leurs aptitudes, les perspectives économiques et l'environnement dans lequel ils évoluent.* Pour un profil détaillé de la profession, on consultera : [Profil de qualification du/de la conseiller-ère en orientation professionnelle, universitaire et de carrière](#)<sup>3</sup>

Historiquement, les conseillers en orientation étaient souvent des enseignants qui se formaient en emploi au métier, surtout en Suisse alémanique. La Suisse romande a très tôt

---

<sup>1</sup> <http://www.csfo.ch/validation-orientation>

<sup>2</sup> Notamment modifications des conditions d'admission et introduction d'une préinscription pour être sûr que les conditions d'admission sont remplies.

<sup>3</sup> Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (2010). *Profil de qualification du/de la conseiller/ère en orientation professionnelle, universitaire et de carrière*. Berne : OFFT

mis en place une formation de psychologue conseiller en orientation à l'Université de Lausanne, suivi plusieurs années plus tard par les Universités de Berne et Fribourg. Il existe également en Suisse alémanique une formation à la Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften<sup>4</sup>. De tout temps, a existé une tension entre les conseillers en orientation non psychologues et les psychologues conseillers en orientation.

Le titre de conseiller en orientation professionnelle, universitaire et de carrière (ci après COPUC) n'est pas réservé aux seuls psychologues, mais également aux personnes ayant une expérience significative dans le domaine de l'orientation.

## **Organisation**

C'est le CSFO Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière qui a coordonné le projet pilote et qui continuera à encadrer le dispositif institutionnalisé aux niveaux administratif et scientifique<sup>5</sup>. Pour la phase pilote, le CSFO a agit sur mandat de l'OFFT et de la CDOPU<sup>6</sup>. Aude Schaller est la personne de référence au CSFO pour le projet pilote.

Les autres parties prenantes sont :

- Responsable au niveau légal et de la certification (organe responsable) : OFFT Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie<sup>7</sup>
- Groupe d'accompagnement Qualification en orientation composé de :1) représentants des employeurs : CDOPU Conférence suisse des Directrices et Directeurs de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière ; 2) représentants des associations professionnelles et 3) représentants des institutions de formation
- Trois organes régionaux de validation (un par région linguistique) : ils sont tous composés d'un représentant des employeurs (CDOPU), d'un représentant des associations professionnelles régionales et d'un représentant des institutions de formation (quatre instituts de formations sont actifs dans la formation dans le domaine de l'orientation en Suisse, cf note n° 4 en bas de page)

## **Historique et fondements**

A l'origine, l'OFFT a mandaté la CDOPU pour construire le profil de compétences (=référentiel) du titre protégé de COPUC. Suite à l'élaboration de ce profil en 2005, l'OFFT et la CDOPU ont mandaté le CSFO en 2007 afin de développer une procédure de qualification pour l'obtention du titre protégé, dont la procédure de validation des acquis<sup>8</sup>.

---

<sup>4</sup> L'Université de Lausanne (master en psychologie, domaine conseil et orientation), la Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (Master HES), les universités de Berne et Fribourg qui proposent conjointement un postgrade (Master of Advanced Studies in Psychology of Career Counseling and Human Resources Management MASP-CC&HRM) et l'université de Fribourg (DAS CCHRM)

<sup>5</sup> Le CSFO est une institution de la Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP). Le CSFO fournit des prestations de services orientées vers les besoins de la formation professionnelle et de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière. [www.csfo.ch](http://www.csfo.ch)

<sup>6</sup> La CDOPU (Conférence suisse des Directrices et Directeurs de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière) est la conférence spécialisée de la Conférence des directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP) pour le domaine de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière <http://www.kbsb.ch/dyn/19728.php>

<sup>7</sup> <http://www.bbt.admin.ch/>

<sup>8</sup> La nouvelle Loi sur la formation professionnelle de 2002 (nLFPPr) prévoit *d'autres procédures de qualification* (art.33). Pour tout titre régit par la nLFPPr, d'autres procédures de qualification (la validation des acquis en fait partie) doivent donc être pensées, c'est notamment le cas pour les conseillers en orientation professionnelle, universitaire et de carrière.

Le profil de qualification pour les COPUC a été créé pour répondre à un besoin de légitimation des professionnels exerçant dans le domaine de l'orientation. La plupart des personnes travaillant dans l'orientation sont des psychologues. L'orientation, contrairement à la psychologie clinique, n'est pas très valorisée. Ce profil a été élaboré pour identifier et spécifier le domaine de l'orientation, aussi bien professionnelle, qu'universitaire ou de carrière. Le profil contient des éléments qui relèvent de la psychologie, mais également des notions qui font plus appel à des compétences en pédagogie (*animation de groupe* par exemple).

Les détenteurs du titre de conseiller en orientation professionnelle, universitaire et de carrière ont obtenu leur titre par validation des acquis. Ceci dénote le besoin de qualifier des personnes travaillant dans un domaine où le métier s'est diversifié (à la base, la formation en orientation était surtout orientée par rapport à un public jeune en formation initiale, l'orientation des adultes est une spécificité qui est apparue ces dernières années). Cela permet également de visibiliser et de valoriser une nouvelle déclinaison du métier et de régulariser les personnes qui pratiquent sans titre.

La validation des acquis, pour ce titre en particulier, répond également à la nécessité de qualifier des personnes pour contrer la pénurie de professionnels de l'orientation prévue d'ici une dizaine d'années.

L'obtention de ce titre permet aux personnes de travailler dans les offices d'orientation avec un titre reconnu au niveau national. Dans certains cantons, c'est une obligation d'être en possession d'un titre reconnu dans le domaine de l'orientation pour travailler dans les offices d'orientation. Dans d'autres cantons, il est encore possible de travailler sans titre reconnu, mais dans ce cas, le salaire est souvent inférieur à celui pratiqué pour les personnes diplômées dans le domaine.

***Les chapitres suivants détaillent la procédure suivant les différentes phases de 1 à 5***

## **1. Phase 1 : Information et conseil**

Des séances d'informations sont organisées : elles donnent notamment des informations sur les prérequis et les démarches à entreprendre pour entrer dans le dispositif. Les personnes intéressées ont également le [site web du CSFO Validation Orientation](http://www.csfo.ch/validation-orientation)<sup>9</sup> à leur disposition où elles trouvent tous les documents de référence et peuvent contacter le CSFO pour un conseil.

L'information sur le dispositif est également relayée via la presse spécialisée et par les employeurs.

### **Conditions d'admission :**

*L'admission est subordonnée à la possession d'un titre de niveau tertiaire A (ou d'un titre équivalent) et de la justification d'une expérience professionnelle de cinq ans au minimum, dont trois dans le domaine du conseil en orientation professionnelle, universitaire et de carrière, à un taux d'activité de 80% au minimum. En cas de taux d'activité inférieur, la durée de l'expérience doit être proportionnellement adaptée.*

L'exigence du niveau tertiaire A pour l'accès à la procédure fait débat. Il y a les partisans pour une ouverture aux diplômés du tertiaire B (brevet fédéral en RH par exemple) et d'autres qui désirent maintenir un niveau d'entrée élevé, correspondant aux exigences du métier. C'est le cas de Jean-Marie Fragnière, expert pour le projet et co-concepteur du profil de compétences. Selon lui, l'orientation est une profession très exigeante, mais encore trop peu reconnue et valorisée. Elle risque donc de perdre encore en crédibilité en s'ouvrant trop

<sup>9</sup> <http://www.csfo.ch/validation-orientation>

vite au tertiaire B. Par contre, il défend beaucoup l'idée d'ouvrir la profession à d'autres disciplines comme la sociologie ou l'économie et non plus de la limiter aux seuls psychologues. Selon lui, cette pluridisciplinarité ne peut qu'enrichir la profession. Monsieur Fragnière estime donc que l'ouverture doit d'abord se faire au niveau des disciplines – ce qui est déjà un challenge face au corporatisme régnant chez certains psychologues-conseillers en orientation – puis, dans un deuxième temps, de penser éventuellement à une ouverture quant aux niveaux exigés.

### **Frais de procédure :**

*Les frais de procédure sont fixés à CHF 4'500.-<sup>10</sup>. Ces frais doivent être acquittés indépendamment de la réussite. Ils n'incluent pas les frais liés à l'acquisition des compétences manquantes. L'analyse du dossier complémentaire fait l'objet d'une nouvelle facture (minimum : CHF 750.-, maximum : CHF 2'250.-).*

NB : ces frais sont plus élevés que les frais d'immatriculation à l'Université de Lausanne par exemple, mais nettement inférieurs au prix du master de la Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften qui est de CHF 25'000.- .

### **Durée de la procédure :**

*Une fois le dossier ciblé<sup>11</sup> déposé, la procédure dure entre 6 et 9 mois. A cela, il faut rajouter le temps nécessaire à l'acquisition des compétences manquantes. Les candidats du projet pilote ont estimé le temps de constitution de leur dossier dans un ordre allant de 35 à 500 heures.*

### **Inscription :**

Les personnes intéressées remplissent un [Formulaire d'inscription](#)<sup>12</sup>. S'ils sont admis à la procédure, ils peuvent ensuite commencer à élaborer leur dossier ciblé (phase suivante).

Le document [Directives pour l'obtention du titre de "Conseiller-ère diplômé-e en orientation professionnelle, universitaire et de carrière" par la voie de la validation des acquis de l'expérience](#)<sup>13</sup> informe sur les conditions d'admission, l'inscription, le déroulement de la procédure, les voies de recours, les compléments de formation et les frais de procédure.

## **2. Phase 2 : Bilan (élaboration du dossier)**

### **2.1 Accompagnement**

Cette phase de bilan est souvent une démarche accompagnée dans beaucoup de dispositifs de validation des acquis. Ceci n'est pas le cas pour ce dispositif où l'accompagnement est à la charge du candidat. Il n'est pas prévu dans la procédure et n'est pas organisé par le CSFO, mais il est fortement recommandé.

Le CSFO fournit sur demande les coordonnées d'institutions susceptibles d'accompagner les candidats. Mais ces derniers sont en principe déjà suffisamment renseignés sur les

---

<sup>10</sup> Ce montant correspond environ à 3270 € (au taux de change du 5 août 2010)

<sup>11</sup> Le dossier ciblé correspond au dossier que les candidats déposent en vue de la validation. Pour ce dispositif, la forme du dossier est libre, mais il doit comporter les preuves explicites des compétences requises dans le profil de qualification (référéntiel).

<sup>12</sup> Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière (2010). *Formule d'inscription à la validation des acquis de l'expérience en orientation*. Berne : CSFO

<sup>13</sup> Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière (2010). *Directives pour l'obtention du titre de "Conseiller-ère diplômé-e en orientation professionnelle, universitaire et de carrière" par la voie de la validation des acquis de l'expérience*. Berne : CSFO

possibilités d'accompagnement dans leur domaine (puisque'ils sont eux-mêmes dans des métiers d'accompagnement). Ce projet étant de portée nationale, il est également difficile d'y intégrer l'accompagnement, puisque dans certains cantons il n'existe toujours pas de structure s'occupant de validation d'acquis (centres de bilans).

A noter que beaucoup de candidats ont sollicité une aide extérieure, surtout au niveau méthodologique pour structurer leur dossier et pour avoir un avis externe. Ce n'est donc pas parce qu'on exerce un métier où l'on pratique beaucoup l'accompagnement que l'on n'a pas besoin d'accompagnement soi-même. Ce changement de posture (être accompagné soi-même et non plus être l'accompagnant) a été considéré comme un processus formateur en soi pour beaucoup de candidats.

## 2.2 Candidats

Les principaux acteurs de cette phase sont donc les candidats eux-mêmes. Au total douze candidats se sont lancés dans le dispositif pilote, dont cinq romands, cinq alémaniques et deux tessinois. Les profils, lors de la phase pilote, sont assez variés : l'âge moyen se situe entre 40 et 45 ans, la majorité est constituée de femmes. Les provenances professionnelles sont également variées : psychologie clinique, psychologie du travail et des organisations, travail social, ingénierie,...

Les motivations à entreprendre une démarche de validation des acquis sont d'ordre divers :

- Intégration d'un corps professionnel
- Reconnaissance entre pairs
- Augmentation de salaire
- Employabilité (obligation légale dans certains cantons si on veut rester plus de deux ans dans un office d'orientation)

## 2.3 Outils

Pour l'élaboration de leur dossier, les candidats disposent de plusieurs documents, notamment :

- Le [Profil de qualification du/de la conseiller-ère en orientation professionnelle, universitaire et de carrière](#)<sup>14</sup> (= référentiel), auquel ils doivent se référer principalement. *Ce profil est composé du Profil professionnel, de la Vue d'ensemble des compétences opérationnelles et du Niveau d'exigence de la profession.*

Treize domaines de compétences constituent le profil :

<b>Compétences fondamentales :</b>	
A	Conseiller
B	Mener un entretien
C	Diagnostiquer / évaluer
D	Informé (usagers)
E	Animer une séance
<b>Compétences complémentaires</b>	
F	Accompagner / coacher
G	Concevoir et proposer des modules de formation et d'approfondissement
H	Faire de la recherche
I	Représenter l'orientation
J	Construire un projet
<b>Compétences transversales techniques</b>	

<sup>14</sup> Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (2010). *Profil de qualification du/de la conseiller-ère en orientation professionnelle, universitaire et de carrière*. Berne : OFFT

K	Travailler en réseau
L	Assurer la qualité
<b>Compétences sociales et personnelles</b>	
M	Démontrer ses compétences sociales et personnelles

Chaque domaine de compétence est décliné en compétences opérationnelles, associées à des critères d'évaluation.

Les domaines qui ont été le plus facilement validés lors du projet pilote sont « conseiller », « mener un entretien », « informer », « animer une séance ». Celui qui a posé le plus de problème, surtout pour des non-psychologues est le domaine « diagnostiquer/évaluer ».

- Les [Conditions de réussite pour l'obtention du titre de "Conseiller-ère diplômé-e en orientation professionnelle, universitaire et de carrière"](#)<sup>15</sup> (ce document décrit comment les compétences sont évaluées)
- Le [Guide du/de la candidat-e pour l'élaboration du dossier ciblé](#)<sup>16</sup> (ce guide a pour objectif d'aider le candidat dans la tâche d'élaboration du dossier ciblé)

Il n'y a pas de modèle de dossier. Chaque candidat doit structurer son dossier de manière à faire apparaître les expériences, les compétences développées et les relier avec les compétences exigées par le profil. Pour ce type de métier, savoir constituer et présenter son dossier est considéré comme une compétence en soi. Néanmoins, beaucoup de candidats sont restés très descriptifs et ont peu démontré le cheminement vers la compétence, d'après Aude Schaller.

## 2.4 Témoignage d'une candidate

Le témoignage qui suit ne concerne pas uniquement cette phase 2, mais bien l'ensemble de la procédure. Néanmoins, les extraits du dossier ciblé apportent un éclairage intéressant sur les apports de cette phase bilan.

Martine Germanier, 40 ans, a obtenu son titre de COPUC en décembre 2009 par validation des acquis. Cette psychologue, avec un DESS en psychologie et ressources humaines, travaille depuis 1998 dans le domaine de l'orientation. En 2004, elle est engagée au CIO (centre d'information et d'orientation) à Sion en tant que conseillère en orientation. Elle a exactement le même cahier des charges que ses collègues, mais n'a pas la même classe de salaire, n'étant pas au bénéfice du titre de psychologue conseillère en orientation.

Le motif principal de son implication dans ce dispositif est donc la possibilité d'obtenir le titre qui lui permette de prétendre au salaire prévu pour les conseillers en orientation.

Elle a très bien vécu cette expérience de validation des acquis, peut-être en raison du fait qu'elle avait déjà réalisé un bilan de compétences et qu'elle a obtenu le premier niveau de certification en formation d'adultes<sup>17</sup> (FSEA 1) par

<sup>15</sup> Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (2010). *Conditions de réussite pour l'obtention du titre de "Conseiller-ère diplômé-e en orientation professionnelle, universitaire et de carrière"*. Berne : OFFT

<sup>16</sup> Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière (2010). *Guide du/de la candidat-e pour l'élaboration du dossier ciblé en vue de l'obtention du titre de "Conseiller-ère diplômé-e en orientation professionnelle, universitaire et de carrière" par la validation des acquis de l'expérience*. Berne : CSFO

<sup>17</sup> Le certificat FSEA 1 est délivré par la Fédération suisse pour la formation continue (FSEA) et correspond au premier niveau de qualification de base en formation d'adultes.

validation des acquis. Elle a donc acquis une certaine logique propre à l'explicitation des compétences.

Entre la rédaction et les recherches de preuves (cours animés, certificats de travail intermédiaires, etc.), la constitution de son dossier lui a demandé plus d'une centaine d'heures de travail prises principalement sur son temps libre. Les coûts de la procédure ont également été à sa charge.

Martine Germanier a pu valider l'ensemble des compétences du profil de qualification du conseiller en orientation, sans avoir à faire des formations complémentaires. Le profil correspond très bien à ses activités professionnelles, elle a donc pu faire facilement les liens entre les compétences du profil et ses propres activités professionnelles. [Un extrait de son dossier, concernant le domaine de compétence « Conseiller » est disponible en annexe.](#)<sup>18</sup> Certaines compétences lui ont toutefois posé un peu plus de problèmes comme : « faire de la recherche » et « assurer la qualité ». Elle n'a pas sollicité d'accompagnement pour son dossier, mais reconnaît que le fait d'avoir déjà réalisé un bilan de compétences et d'accompagner elle-même des bilans l'a certainement aidée dans la structuration de son dossier et l'explicitation des compétences.

Si son dossier n'a pas été une « révélation » de ses compétences professionnelles, il lui aura tout de même permis de conforter et de confirmer certains choix qu'elle a réalisés au cours de sa vie professionnelle. Elle relève également le côté valorisant de traduire des activités en termes de compétences. Voici quelques extraits de sa synthèse :

*« J'ai pu me rendre compte que certains comportements que je pensais intuitifs comme ceux que j'utilise en gestion des conflits ne sont pas de simples instincts mais relèvent de l'intégration de compétences, de savoir-faire et de savoir être. »*

*« Pour conclure je dirai que ce bilan de compétences qui tend à valider mes compétences professionnelles en tant que conseillère diplômée en orientation professionnelle, universitaire et de carrière m'a permis*

- *d'avoir une meilleure connaissance des compétences acquises et développées durant mon parcours professionnel*
- *d'avoir une meilleure connaissance de mes valeurs professionnelles et personnelles*
- *de découvrir des fils rouges qui sous-tendent mon parcours professionnel*
- *de confirmer des envies de formation continue (brevet de formateur d'adultes) »*

L'entretien qu'elle a eu avec les deux experts s'est très bien déroulé, elle a eu plutôt l'impression de prendre part à une discussion autour de son dossier que de passer un examen oral.

Au niveau du dispositif, Martine Germanier relève la bonne circulation de l'information et la disponibilité de Mme Schaller pour la coordination générale. Elle n'a pas eu l'impression de prendre part à un projet pilote, avec les « essais/erreurs » que tout pilote peut comporter.

---

<sup>18</sup> Germanier, M. (2009). *Dossier ciblé de compétences en vue de l'obtention du titre OFFT de « conseiller/ère en orientation professionnelle, universitaire et de carrière » par validation des acquis de l'expérience.* Manuscrit non publié.

NB : Martine Germanier ne représente pas forcément l'ensemble des candidats, puisqu'elle a pu valider d'emblée tous les domaines de compétences sans avoir à faire des formations complémentaires.

Le [témoignage](#)<sup>19</sup> d'une autre candidate au projet pilote est paru dans la revue *Panorama*.

### 3. Phase 3 : Evaluation

Les acteurs principaux de cette phase sont les experts chargés d'examiner et d'évaluer les dossiers ciblés. Ce sont des professionnels reconnus par leurs pairs dans le champ de l'orientation et ont plus d'une dizaine d'années de pratique dans le domaine. Ils ont également une expérience dans la formation d'adultes et ont tous participé d'une façon ou d'une autre à des projets ou discussions autour de la validation des acquis. Comme le projet est de portée nationale, les experts sont aussi recrutés en fonction de leur appartenance linguistique, soit le français, l'allemand et l'italien.

Le travail des experts se réalise toujours en binôme et consiste principalement à lire les dossiers, à mener un entretien avec le candidat et à rédiger ensuite un rapport à l'intention de l'organe de validation. Par leur préavis, ils engagent leur responsabilité de professionnels de l'orientation, légitimée par le fait qu'ils ont été reconnus par leurs pairs.

La lecture des dossiers exige un travail méticuleux de mise en lien entre les expériences décrites, les compétences développées et les compétences prescrites dans le profil de qualification du COPUC. Certains dossiers sont structurés de manière très cohérente et la mise en lien avec le profil est aisée, mais ce n'est pas le cas de tous les dossiers et le travail peut alors devenir assez fastidieux. La lecture d'un dossier est estimée à 12 heures. Jean-Marie Fragnière la décrit en ces termes : « *Nous sommes vraiment dans ces lectures, nous entrons dans l'intimité des gens. C'était vraiment fantastique comme expérience, j'ai beaucoup aimé, ... En tant qu'experts, nous apprenons aussi sur notre métier, au travers de ce que les gens disent de ce qu'ils font et c'était vraiment une expérience très passionnante* »

L'entretien avec le candidat (une à deux heures) est le complément indispensable au dossier. Il a une fonction de vérification (est-ce bien le candidat qui a rédigé le dossier ?) et il permet également de préciser certains points qui ne sont pas clairs ou insuffisamment explicités dans le dossier. Par exemple, il y a des cas où les candidats mettent simplement en avant le fait qu'ils ont fait des formations continues dans tel ou tel domaine, mais ils ne précisent pas comment ils ont mis en œuvre certains concepts, comment ils se les sont appropriés. L'audition, au cours de laquelle est utilisé l'entretien d'explicitation (Vermersch), permet souvent de lever les doutes dans un sens ou dans l'autre. D'autres moyens de vérification (comme des mises en situation par exemple) n'ont pas été utilisés pour le pilote, mais ils sont envisageables, bien que ceux-ci demandent beaucoup de temps et que les experts sont payés pour un nombre d'heures défini.

Jean-Marie Fragnière parle de ces entretiens et de ses surprises : « *...dans les auditions nous étions parfois déçus par rapport à un dossier, nous nous attendions à quelqu'un d'autre et il y a eu effectivement des gens qui se défendaient mal ou qui ne se présentaient pas toujours à leur avantage alors qu'ils avaient développé des choses intéressantes dans leur dossier* ». Mais l'inverse s'est également produit.

Sur la base du dossier et des notes prises durant l'entretien, le duo d'experts rédige ensuite un [Rapport d'évaluation à l'intention de l'organe de validation](#)<sup>20</sup>. Le but de ce rapport est de donner un préavis motivé sur les compétences acquises et/ou sur celles à acquérir encore. La décision de validation incombe à l'organe de validation et non aux experts qui

<sup>19</sup> Fleischmann, D. (2010). Nouvel accès au titre de conseiller en orientation professionnelle : Témoignage. *Panorama*, 3, 20-21.

<sup>20</sup> Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière (2010). *Rapport d'évaluation à l'intention de l'organe de validation*. Berne : CSFO

rendent leur évaluation. Lors de la phase pilote, certains rapports d'évaluation ont été jugés trop lacunaires. Les organes de validation régionaux auraient souhaité avoir plus d'informations sur les dossiers afin de pouvoir se prononcer quant à la validation. Monsieur Fragnière estime que le temps qu'ils avaient à disposition pour remplir le rapport d'évaluation ne leur permettait pas d'étoffer davantage. Il relève également que les experts sont légitimés dans leur rôle et que par conséquent, l'organe de validation doit pouvoir se fier au préavis des duos d'experts.

#### **4. Phase 4 : Validation**

*L'organe régional de validation fonde sa décision sur la base du rapport d'évaluation des experts. Il rédige une **Attestation des acquis**<sup>21</sup> à l'intention de l'OFFT Cette dernière mentionne les compétences validées, ainsi que les éventuelles compétences manquantes.*

Pour le projet pilote, l'organe de validation a toujours suivi les recommandations des experts (phase précédente). Les membres de l'organe de validation n'ont pas accès aux dossiers des candidats.

#### **5. Phase 5 : Certification**

*L'OFFT fonde sa décision de certification sur la base de l'attestation des acquis. La décision de l'OFFT peut faire l'objet d'un recours dans un délai de 30 jours auprès du tribunal administratif fédéral. Si toutes les compétences sont validées, le titre de "Conseiller-ère diplômé-e en orientation professionnelle, universitaire et de carrière" est délivré. Si des compétences manquent, le candidat doit les acquérir, les mettre en pratique et les démontrer dans un dossier complémentaire dans un délai de 5 ans.*

Sur les douze candidats du projet pilote, sept ont déjà obtenu le titre. Cinq candidats doivent encore acquérir les compétences manquantes pour l'obtention du titre. Il n'y a pas eu de recours, mais un candidat a fait une demande de reconsidération suite à la décision de l'organe de validation.

---

<sup>21</sup> Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière (2010). *Attestation des acquis*. Berne : CSFO

## Conclusion

Cette conclusion sous forme d'analyse SWOT reprend les éléments principaux qui sont ressortis de cette étude de cas concernant principalement la phase pilote. A ce SWOT, on peut ajouter les principaux challenges à venir pour l'institutionnalisation de ce projet, à savoir :

- Un partenariat avec les instituts de formation pour tout ce qui concerne les compléments de formation (les instituts de formation n'ont aucune obligation légale de répondre à ce besoin)
- Modularisation de la formation complémentaire
- Une plus large acceptation de l'ouverture au titre de COPUC pour des non-psychologues
- Financement de la procédure : le coût du travail des experts a été sous-estimé durant la phase pilote

<p><b>Forces</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La CSFO a dû faire un long travail de conviction auprès des partenaires et a obtenu leur soutien, ce qui n'était pas du tout une certitude au départ</li> <li>- Bonne coordination générale</li> <li>- Bonnes interactions entre le CSFO, les experts et les candidats</li> <li>- Plateforme d'échange entre experts, solutions trouvées conjointement</li> <li>- Qualité des documents et de l'information disponible</li> <li>- Profil de qualification en adéquation avec le métier</li> <li>- Procédure approuvée par l'OFFT et institutionnalisée dès juillet 2010</li> </ul>	<p><b>Faiblesses</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conditions d'admission exigeantes :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trois ans à 80 % : le temps partiel est pénalisé, alors que la profession est très féminine</li> <li>• Tertiaire A (ou titre équivalent). Le titre <i>équivalent</i> n'est pour l'instant pas clairement défini. L'ouverture aux diplômés du tertiaire B ne fait pas l'unanimité</li> </ul> </li> <li>- Conditions de réussite qui ne respectent pas toujours les principes de la VAE (compétences décortiquées et peu considérées comme des processus) =&gt; Les obligations légales exigées par l'OFFT entravent parfois la démarche de VAE</li> <li>- Les candidats auraient souhaité des exemples de dossiers, ainsi qu'un atelier méthodologique</li> </ul>
<p><b>Opportunités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'une nouvelle identité professionnelle, valorisation des spécificités et de la complexité de la profession. M. Fragnière parle d'une identité première qui serait « conseiller en orientation... » et non plus psychologue-conseiller en orientation ou sociologue-conseiller en orientation</li> <li>- Enrichissement de la profession grâce à l'ouverture à d'autres disciplines</li> <li>- Bassin de candidats important</li> <li>- Anticiper la pénurie de main d'œuvre prévue d'ici une dizaine d'années</li> <li>- Alternative économique pour obtenir le titre reconnu</li> </ul>	<p><b>Menaces</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans certains offices, des psychologues-conseillers en orientation sont réfractaires à ce que le titre soit délivré à des non-psychologues (protectionnisme)</li> <li>- Risque de générer deux niveaux de professionnels: ceux qui ont acquis un titre par formation formelle (d'une des 3 institutions de formation) et ceux qui ont acquis le titre de COPUC par VAE, avec salaires et cahiers de charges différents (niveau plus élevé pour titre acquis par formation formelle)</li> <li>- Procédure vue comme une concurrence face aux instituts de formation</li> <li>- Les titres formels sont délivrés par des instituts de formation insérés dans le paysage des Hautes écoles, ce qui n'est pas le cas pour le titre de COPUC délivré par l'OFFT</li> </ul>

## Remerciements

Un immense merci à :

- *Aude Schaller*, responsable du projet pilote au CSFO, pour sa disponibilité et pour avoir fourni toute la documentation ainsi que des explications détaillées sur l'ensemble du projet
- *Jean-Marie Fragnière*, expert pour le projet pilote, pour son récit en tant qu'expert, en tant que co-concepteur du profil de compétences, et pour avoir donné sa vision du métier de conseiller en orientation professionnelle, universitaire et de carrière
- *Martine Germanier*, candidate à la validation des acquis ayant obtenu le titre en décembre 2009, pour avoir raconté son expérience en tant que candidate et accepté que figurent des extraits de son dossier.

Ces trois personnes ont largement contribué à la réalisation de ce document.

<b>A</b>	<b>Conseiller (compétence fondamentale)</b>
----------	---

### Description du domaine de compétence

Au travers d'une relation de confiance, l'action de conseiller exige d'aider l'utilisateur à établir un plan d'action et à mener un processus systématique et adéquat qui favorise l'atteinte des objectifs. Il s'agit donc de comprendre la demande explicite et souvent implicite de l'utilisateur, de fixer avec lui des objectifs cohérents et de s'assurer de la possibilité de réalisation.

### Contexte

Le conseil en orientation a pour but d'aider des individus seuls ou accompagnés (famille, personnes de référence, etc.) à construire leur projet professionnel, de formation ou de carrière. En ce sens ce domaine touche de nombreux autres champs de compétences. Il nécessite une compréhension approfondie de la situation de l'utilisateur, de ses potentialités et du contexte dans lequel il évolue.

### Expérience / Fonction :

C'est durant mon diplôme (DES- Diplôme d'études supérieures en psychologie et ressources Humaines) que j'ai obtenu mon premier poste de psychologue à 80 % : psychologue en réadaptation à l'AI. J'ai donc débuté mon activité professionnelle sur les « chapeaux de roues ». Mener de front une telle activité avec mes études demandait beaucoup d'organisation, de travail et de rigueur. Ce travail me plaisait énormément puisque *mon rôle de psychologue était de conseiller les assurés pour qu'ils construisent des projets professionnels réalistes et réalisables et compatibles avec les dispositions légales ainsi qu'avec leurs limitations physiques ou psychiques*. Le conseil dans le cadre de l'assurance impliquait de solides connaissances légales. Cette matière que je trouvais indigeste lors de mes études en droit me plaisait lorsqu'il s'agissait de l'appliquer dans des cas concrets même si je trouvais parfois la loi un peu trop restrictive. Ce travail impliquant de grandes responsabilités, des confrontations à des problématiques physiques et psychiques diverses. Il était important de savoir gérer le stress, les conflits et parfois l'agressivité des assurés, agressivité qui découlait souvent d'attentes irréalistes et irréalisables, de demandes implicites qui ne correspondaient pas aux demandes explicites (une demande de rente implicite mettait souvent en péril une mesure de réadaptation même quand le projet était adapté aux limitations de la personne)... Travailler en tant que psychologue en réadaptation n'était donc pas de « tout repos ». Au fil des années, au vu des restrictions, des contraintes légales et organisationnelles je ressentais une certaine frustration : j'étais de plus en plus confrontée à des tâches administratives et il m'était de moins en moins possible de laisser une place à l'humain !!! Conseiller l'assuré, l'aider à établir un plan d'action, l'accompagner dans la réalisation d'une nouvelle formation, d'un nouveau projet professionnel devenait de plus en plus difficile aux vues des contraintes légales. L'application stricte de la loi m'amenait souvent à faire des refus de prestation, des refus de rente...

Je considère cette première expérience professionnelle dans le domaine de l'orientation comme une très belle « école de vie ». Elle m'a permis de « m'aguerrir » et d'oser affronter un bon nombre de situations que tous les psychologues ne rencontreront pas forcément dans leur carrière. Pour mener à bien une telle profession il était nécessaire pour moi d'avoir une vie extra-professionnelle saine et équilibrée...

Dès mon arrivée en Valais, j'ai travaillé en tant que psychologue au CIO de Sion. Travailler en tant que psychologue dans le domaine de l'orientation au sein de cet office d'orientation m'a permis de diversifier mes activités et de mettre en évidence de nouvelles compétences. Si le « principe » de l'orientation reste identique il est vrai qu'évoluer au sein d'un office d'orientation n'implique que très peu de contraintes légales.

Dans ce nouveau travail, je conseille les consultants lors d'entretiens individuels et lorsque j'anime des groupes, des ateliers. Pour ce qui est de la « pratique » des entretiens, je trouve cette partie du travail très intéressante et moins stressante que ce qu'elle était à l'Assurance Invalidité puisqu'il n'existe plus de rapport à l'argent ni de prestations à octroyer ou à refuser. J'apprécie cette activité où il m'est plus facile de travailler avec l'Humain puisque je ne dois pas respecter un cadre légal strict. Cependant, conseiller, aider, accompagner la personne dans un projet professionnel sans pouvoir l'aider financièrement peut-être un peu frustrant. (dans le cadre de l'Assurance Invalidité, je pouvais prendre la décision de prendre un charge une mesure de réadaptation qui pouvait se dérouler sous la forme d'une nouvelle formation prise en charge totalement par l'assurance). Dans cette nouvelle activité, je ne me « bagarre » plus avec les avocats, les médecins, les assistants sociaux pour des enjeux différents que le bien de la personne. Je pense donc que je mène des entretiens plus axés sur la personne, ses aptitudes, ses points forts et faibles, ses intérêts, ses valeurs... Je me sens très à l'aise dans ce travail et la variété des activités liées à cette profession me stimule chaque jour.

Je dirai aussi que quel que soit le contexte dans lequel le conseil se donne il est avant tout important pour moi en tant que psychologue de connaître le contexte dans lequel je travaille, celui-ci ayant des répercussions sur l'aide que je peux apporter aux personnes que je reçois. Connaître sa propre institution signifie aussi connaître ses limites. Par conséquent, pour pouvoir conseiller au mieux le client il est important que je connaisse les prestations que je peux offrir, leurs conditions d'octroi, le type de population à qui elles s'adressent, les institutions avec lesquelles je peux collaborer...

Activités /Vécu	Acquis /Ressources
<p>Pour décrire au mieux cette compétence fondamentale « Conseiller » je vais mettre en évidence les principales compétences qui à mon avis permettent de bien conseiller. Ces compétences seront par la suite analysées sous l'angle des acquis (compétences opérationnelles) et des ressources (compétences sociales et personnelles).</p> <p>Avant de conseiller il s'agit avant tout de :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. connaître sa propre institution : connaître sa propre institution signifie aussi pour moi connaître ses limites. Par conséquent, pour pouvoir accompagner au mieux le client il est important que je connaisse les institutions avec lesquelles je peux collaborer, vers lesquelles je peux adresser mon client. Je dois aussi</li> </ol>	<p><b>1) Compétences « préalable » au conseil :</b> <b>Connaître sa propre institution</b></p> <p><b>Connaître sa propre Institution :</b> <b>Acquis/Compétences opérationnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• s'imprégner de la vision de l'institution dans laquelle on travaille afin de pouvoir offrir des prestations de qualité</li> <li>• se tenir au courant d'éventuels changements dans la « gamme » des prestations que l'institution propose afin de pouvoir offrir la prestation la plus adaptée</li> <li>• questionner régulièrement « l'équipe » afin de maintenir une unité,</li> </ul>

2. connaître les conditions d'octroi de prestation de l'institution dans laquelle je travaille. Cette exigence était primordiale à l'Assurance Invalidité puisque c'est la base légale qui régit notre travail et que nous engageons souvent des mesures coûteuses. Me plonger dans la loi fut donc nécessaire à mon travail. En arrivant au CIO pour connaître les conditions de qualification et de certification des prestations que nous offrons, j'ai dû me référer aux documents internes et plus spécialement aux rubriques concernant : les différents types d'offres - nos prestations détaillées et à celles concernant l'évaluation des prestations. Par exemple : en sachant que l'un des critères déterminant pour suivre un cours « Action Emploi », cours destiné principalement aux personnes en recherche d'emploi, est le niveau de français (oral et écrit) je pourrais, lors des entretiens préalables au cours, orienter une personne qui a des difficultés dans ce domaine vers un cours TRES (technique de recherche d'emploi spécifique) cours basé sur l'aide dans les démarches de recherche d'emploi. Connaissant les pré-requis indispensables pour un cours Action-Emploi je pourrais ainsi justifier et expliquer ma décision à la personne et à son conseiller ORP. De même, je ne pourrais estimer qu'un cours en groupe serait plus profitable qu'une série d'entretiens individuels pour une personne que si je connais les conditions d'admission à ce cours (ex. niveau de français de la personne, sa capacité d'intégration...) et les différents thèmes qui y seront abordés. Un autre exemple : lorsque des personnes entreprennent de faire reconnaître leurs compétences en passant par le bilan de compétences puis par le coaching de compétences ou la validation d'acquis ou encore la reconnaissance institutionnelle, je dois pouvoir les informer clairement du déroulement de ces mesures et de leur valeur/reconnaissance future sur le marché de l'emploi.
3. maîtriser les terminologies spécifiques à mon domaine et être capable de les formuler de façon compréhensible pour les clients. En tant que psychologue (tant en orientation qu'en réadaptation) je dois pouvoir exprimer des idées, des concepts parfois complexes de manière claire et intelligible pour que la personne qui m'écoute comprenne le message que je cherche à faire passer. Je dois aussi être capable de résumer oralement des informations, d'informer les personnes, de restituer des testings à des personnes de niveau social et/ou intellectuel fort différents. Expliquer comment se calcule le degré d'invalidité ou ce qu'est le principe

- uniformité de pratique, une cohésion de groupe
- questionner le client afin d'évaluer sa propre connaissance de l'institution pour pouvoir le renseigner au mieux
  - privilégier les aspects relationnels et psychologiques afin d'établir une relation de confiance
  - considérer le client comme un partenaire afin d'élaborer des solutions en commun
  - offrir des prestations clairement présentées, adaptées aux besoins évolutifs des personnes (entretiens individuels, ateliers, validations d'acquis, bilan de compétences, reconnaissance institutionnelle)
  - m'informer régulièrement quant aux nouvelles méthodes et instruments reconnus dans le domaine de l'orientation et de la psychologie
  - connaître mes limites en tant que psychologue en orientation au sein de mon institution
  - évaluer ce que je peux apporter aux participants en tant que psychologue en fonction de ma personnalité, de mon expérience professionnelle dans le cadre de l'institution.

**Connaître sa propre Institution :**  
**Ressources /Compétences sociales et personnelles**

- connaissances des partenaires institutionnels
- engagement vis-à-vis de l'institution
- écoute
- empathie
- capacité d'adaptation
- esprit d'équipe
- conscience professionnelle
- éthique
- capacité d'adaptation
- capacité d'auto-évaluation
- respect
- sens de la communication
- objectivité

d'équivalence ou ce que sont les distorsions cognitives en utilisant un vocabulaire simple et adéquat n'est pas chose aisée. Faire des phrases en utilisant principalement les verbes « être » et « avoir » demande beaucoup d'entraînement ! Bien qu'ayant appris la terminologie spécifique de la psychologie durant mes études, je dois avouer que je l'utilise très peu dans ma pratique professionnelle. Je la « traduis » le plus souvent en mots simples et accessibles à « Monsieur ou Madame tout le monde ». En résumé la maîtrise de la terminologie de la psychologie m'est utile essentiellement lorsque je me forme (lecture, suivi de cours, de séminaires) et lorsque je discute avec certains de mes pairs.

Ces compétences de base me permettront donc par la suite de conseiller les individus seuls ou accompagnés à construire leur projet professionnel, de formation ou de carrière

- prise de distance

## 2) **Compétence « préalable » au conseil spécifique à L'Assurance Invalidité : Connaître les conditions d'octroi de prestation**

### **Connaître les conditions d'octroi de prestation : Acquis/Compétences opérationnelles**

- analyser les données personnelles, médicales, professionnelles, économiques et sociales pour préparer le premier entretien
- compléter l'instruction des dossiers par la collecte d'informations nécessaires afin d'avoir tous les éléments nécessaires au bon traitement du dossier
- connaître la loi sur l'Assurance Invalidité les diverses circulaires et directives pour pouvoir apprécier la situation d'un point de vue légal
- connaître les diagnostics médicaux pour pouvoir évaluer leurs implications sur la capacité de travail
- étudier régulièrement les textes légaux afin de connaître les possibilités/restrictions de la LAI et les évolutions de la loi

### **Connaître les conditions d'octroi : Ressources/ Compétences sociales et personnelles**

- facilité à comprendre, apprendre et à interpréter la loi
- esprit d'analyse
- esprit de synthèse
- esprit de déduction
- autonomie
- intérêt pour la médecine
- intérêt pour la loi

**Compétence « préalable » au conseil spécifique au CIO :  
Connaître les conditions d'octroi de prestation**

**Connaître les conditions d'octroi :  
Acquis/Compétences opérationnelles**

- étudier la documentation à disposition afin de connaître les types de prestations offertes par le CIO
- étudier la documentation à disposition afin de connaître les conditions d'admission pour chaque type de prestation (pour les entretiens individuels, pour les cours, les bilans de compétences, les validations d'acquis, les reconnaissances institutionnelles)
- me tenir informée quant à l'évolution de nos prestations en fonction des demandes/besoins de nos participants et ou partenaires afin de proposer la prestation la plus adaptée
- connaître les limites de l'institution en terme de formation, validation d'acquis, afin de ne pas créer des attentes démesurées

**Connaître les conditions d'octroi :  
Ressources/Compétences sociales et personnelles**

- remise à jour constante de ses connaissances
- connaissance du marché de l'emploi et de ses exigences
- capacité d'adaptation aux changements institutionnels
- ouverture d'esprit
- facilité de contact
- capacité d'écoute
- disponibilité
- capacité de décision

### **3) Compétence « préalable » au conseil : maîtriser les terminologies spécifiques à mon domaine et être capable de les formuler de façon compréhensible pour les clients**

#### **Acquis /Compétences opérationnelles**

- connaître la terminologie liée au domaine de la psychologie et de la formation
- évaluer le niveau de compréhension des apprenants
- tenir compte du niveau de formation, socio-culturel des apprenants
- choisir des mots simples afin de faire des phrases adaptées au niveau de chaque participant
- faire des phrases très courtes basées essentiellement sur les verbes « être » et « avoir » si nécessaire
- utiliser un vocabulaire ciblé afin de m'exprimer de manière intelligible
- savoir « vulgariser » les termes, les concepts psychologiques
- exposer clairement des concepts, des idées afin de favoriser la compréhension
- parler avec le bon rythme, la bonne intonation et le bon volume
- questionner régulièrement le participant afin d'évaluer son niveau de compréhension
- utiliser parfois le dessin pour faire passer une idée
- mimer, jouer « une idée »

#### **Ressources / Compétences sociales et personnelles**

- facilité d'expression
- vocabulaire riche
- patience
- capacité d'adaptation
- écoute
- sens de l'improvisation

- pédagogie

### Conseiller

#### En tant que psychologue en Réadaptation à l'Assurance Invalidité

#### Acquis /Compétences opérationnelles

- accueillir et recevoir l'assuré de façon à créer un climat de confiance
- expliquer la loi sur l'Assurance Invalidité et son implication afin de faciliter le déroulement de l'entretien
- écouter la demande afin de cerner les attentes
- reformuler afin de favoriser l'expression et la communication
- m'adapter à des populations fort différentes afin d'adapter mon discours (langage) pour permettre une meilleure collaboration et une meilleure compréhension
- me baser sur les ressources de la personne (capacités, compétences, intérêts, valeurs) pour qu'elle construise un projet et prenne des décisions de façon autonome et responsable)
- encourager la personne à se remettre en question
- soutenir l'assuré pour lui permettre d'envisager un avenir professionnel adapté
- encourager l'assuré pour qu'il fasse les bons choix pour son avenir
- gérer l'agressivité des assurés et les conflits afin de pouvoir continuer à travailler ensemble

#### Ressources /Compétences sociales et personnelles

- capacité d'adaptation
- capacité d'écoute
- empathie
- patience

- respect
- sens de l'observation
- perspicacité
- objectivité
- esprit de synthèse
- résistance au stress
- résistance à l'agressivité
- confidentialité
- connaissance de la loi
- connaissance des diagnostics médicaux

#### En tant que psychologue en Réadaptation au CIO de Sion

#### Acquis / Compétences opérationnelles

- accueillir et recevoir le consultant de façon à créer un climat de confiance
- présenter les prestations « offertes » par le CIO afin de faciliter la suite des entretiens
- écouter la demande afin de cerner les attentes
- reformuler afin de favoriser l'expression et la communication
- fixer des objectifs afin d'établir un projet de collaboration
- m'adapter à des populations fort différentes afin de leur offrir les meilleures prestations possibles
- encourager le consultant à se remettre en question
- aider le consultant à prendre conscience de tous les éléments en lien avec sa situation afin de l'aider à faire les bons choix
- accompagner le consultant dans ses démarches

#### Ressources / Compétences sociales et personnelles

- empathie
- capacité d'écoute
- respect et tolérance
- esprit de synthèse

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• facilité de contact</li> <li>• capacité d'adaptation</li> <li>• sens de la confidentialité</li> <li>• perspicacité</li> <li>• humilité</li> <li>• documentation et internet</li> </ul>
<p><b>Pièces justificatives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ cahier des charges de l'Assurance Invalidité</li> <li>✓ cahier des charges du CIO de Sion</li> <li>✓ certificat de travail de l'Assurance Invalidité</li> <li>✓ certificat de travail intermédiaire du CIO</li> </ul>	



Etat : 100701

## **Rapport d'évaluation à l'intention de l'organe de validation**

<b>Candidat-e :</b>
---------------------

<b>Expert-e-s :</b>
---------------------

<b>Date de remise du dossier aux expert-e-s :</b>
---

<b>Date de l'entretien de vérification :</b>
--

### **A. Conditions préalables**

*Indiquer les éléments significatifs pour chaque rubrique*

<b>Formation(s) initiale(s)</b>

<b>Formations continues</b>

<b>Expérience professionnelle</b>

<b>Expérience spécifique en orientation</b>

### **B. Présentation du dossier et remarques générales**

- *Les exigences prescrites dans le guide du candidat sont-elles respectées ?*
- *La présentation permet-elle de mettre en évidence l'acquisition des compétences ?*
- *Le candidat apporte-t-il la preuve explicite de l'acquisition des compétences (éléments réflexifs)?*
- *Les pièces justificatives sont-elles complètes et en lien avec les compétences ?*

--

### C. Evaluation des compétences

L'évaluation porte d'abord sur les **compétences opérationnelles**. Le niveau requis pour chacune d'entre elles est indiqué. L'évaluation doit être fondée.

Pour les compétences fondamentales, l'évaluation porte également sur les compétences sociales et personnelles.

L'évaluation porte ensuite sur le **domaine** de compétence opérationnelle. Les éléments du dossier (y compris l'entretien de vérification) sur lesquels se base l'appréciation sont indiqués. L'évaluation doit aussi être fondée. En fonction des Conditions de réussite, la case "acquis" ou "non acquis" est cochée pour chaque domaine de compétence opérationnelle.

#### Compétences fondamentales

Domaine de compétence : <b>A Conseiller</b>		
Compétences opérationnelles :	Niveau requis	Motivation/fondement
A 1 Clarifier la demande de l'utilisateur	N 3	
A 2 Définir les objectifs	N 3	
A 3 Fixer un cadre et un contrat d'intervention	N 2	
A 4 Assurer la prestation convenue	N 4	
A 5 Evaluer le processus en continu	N 3	
Compétences sociales et personnelles		
M 1 S'auto-évaluer		
M 4 Maintenir son équilibre personnel		
M 6 Créer une relation		
M 7 Instaurer un climat de confiance		
M 8 S'adapter aux différents publics cibles		
M 9 Etre au service de l'utilisateur		
M 10 Gérer le stress et les conflits		
M 11 Fixer des priorités		
M 13 Respecter la déontologie professionnelle		
M 15 Communiquer avec aisance (oral et écrit)		
Appréciation du domaine de compétence A		
<b>Éléments du dossier/de l'entretien qui permettent de se prononcer :</b>		
<i>Formation xy, formation continue xy, démonstration à la page xy, moment de l'entretien de vérification, etc.</i>		
<b>Motivation/fondement :</b>		
<b>Recommandation :</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Acquis</b> <input type="checkbox"/> <b>Non acquis</b>		



Etat : 100701

Domaine de compétence : <b>B Mener un entretien</b>		
Compétences opérationnelles :	Niveau requis	Motivation/fondement
B 1 Prendre connaissance des informations à disposition et de l'état du processus de consultation	N 2	
B 2 Conduire l'entretien	N 3	
B 3 Faire la synthèse	N 4	
B 4 Décider des interventions à mettre en œuvre	N 3	
B 5 Mettre à jour le dossier	N 2	
Compétences sociales et personnelles		
M 1 S'auto-évaluer		
M 6 Créer une relation		
M 7 Instaurer un climat de confiance		
M 8 S'adapter aux différents publics cibles		
M 9 Etre au service de l'utilisateur		
M 10 Gérer le stress et les conflits		
M 11 Fixer des priorités		
M 12 Gérer le temps		
M 13 Respecter la déontologie professionnelle		
M 15 Communiquer avec aisance (oral et écrit)		
Appréciation du domaine de compétence B		
Eléments du dossier qui permettent de se prononcer :		
Motivation/fondement :		
Recommandation		
<input type="checkbox"/> Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis		



Etat : 100701

Domaine de compétence : <b>C Diagnostiquer / Evaluer</b>		
Compétences opérationnelles :	Niveau requis	Motivation/fondement
C 1 Identifier les dimensions à investiguer	N 3	
C 2 Choisir les techniques d'évaluation appropriées	N 3	
C 3 Assurer des conditions optimales pour effectuer un diagnostic fiable	N 2	
C 4 Evaluer et interpréter les résultats	N 4	
C 5 Communiquer les résultats à l'utilisateur	N 2	
C 6 Intégrer les informations au processus de consultation	N 3	
Compétences sociales et personnelles		
M 3 Actualiser ses connaissances spécifiques		
M 7 Instaurer un climat de confiance		
M 8 S'adapter aux différents publics cibles		
M 9 Etre au service de l'utilisateur		
M 12 Gérer le temps		
M 13 Respecter la déontologie professionnelle		
Appréciation du domaine de compétence C		
Eléments du dossier qui permettent de se prononcer :		
Motivation/fondement :		
Recommandation		
<input type="checkbox"/> Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis		



Etat : 100701

Domaine de compétence : <b>D Informer (usagers)</b>		
Compétences opérationnelles :	Niveau requis	Motivation/fondement
D 1 Clarifier le besoin d'information	N 3	
D 2 Rechercher et exploiter les sources d'information pertinentes	N 2	
D 3 Choisir et transmettre l'information en fonction des besoins spécifiques de l'utilisateur	N 3	
D 4 Proposer des méthodes adéquates pour la recherche de l'information	N 2	
D 5 Vérifier l'intégration de l'information au projet de l'utilisateur	N 3	
Compétences sociales et personnelles		
M 3 Actualiser ses connaissances spécifiques		
M 6 Créer une relation		
M 8 S'adapter aux différents publics cibles		
M 9 Être au service de l'utilisateur		
M 13 Respecter la déontologie professionnelle		
M 15 Communiquer avec aisance (oral et écrit)		
Appréciation du domaine de compétence D		
Eléments du dossier qui permettent de se prononcer :		
Motivation/fondement :		
Recommandation		
<input type="checkbox"/> Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis		



Etat : 100701

Domaine de compétence : <b>E Animer une séance</b>		
Compétences opérationnelles :	Niveau requis	Motivation/fondement
E 1 Clarifier les besoins des participants	N 2	
E 2 Déterminer les contenus	N 2	
E 3 Appliquer des techniques d'animation appropriées	N 2	
E 4 Accompagner le processus en tenant compte de la dynamique du groupe	N 3	
E 5 Vérifier l'intégration du résultat aux projets des participants	N 2	
Compétences sociales et personnelles		
M 1 S'auto-évaluer		
M 3 Actualiser ses connaissances spécifiques		
M 5 Faire preuve de flexibilité et d'adaptabilité		
M 7 Instaurer un climat de confiance		
M 8 S'adapter aux différents publics cibles		
M 9 Etre au service de l'utilisateur		
M 10 Gérer le stress et les conflits		
M 12 Gérer le temps		
M 15 Communiquer avec aisance (oral et écrit)		
Appréciation du domaine de compétence E		
Eléments du dossier qui permettent de se prononcer :		
Motivation/fondement :		
Recommandation		
<input type="checkbox"/> Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis		



Etat : 100701

**Compétences complémentaires**

Domaine de compétence : <b>F Accompagner / Coacher</b>		
Compétences opérationnelles :	Niveau requis	Motivation/fondement
F 1 Faire le bilan de la situation	N 3	
F 2 Etablir un plan d'action	N 3	
F 3 Accompagner et soutenir la personne dans son processus	N 4	
F 4 Evaluer la progression	N 3	
<b>Appréciation du domaine de compétence F</b>		
Eléments du dossier qui permettent de se prononcer :		
Motivation/fondement :		
Recommandation		
<input type="checkbox"/> Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis		

Domaine de compétence : <b>G Concevoir et proposer des modules de formation</b>		
Compétences opérationnelles :	Niveau requis	Motivation/fondement
G 1 Concevoir et planifier les séances	N 3	
G 2 Informer du cadre de référence et des objectifs de l'offre	N 3	
G 3 Animer les séances	N 3	
G 4 Evaluer le processus global d'animation / d'apprentissage	N 4	
<b>Appréciation du domaine de compétence G</b>		
Eléments du dossier qui permettent de se prononcer :		
Motivation/fondement :		
Recommandation		
<input type="checkbox"/> Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis		

Domaine de compétence : <b>H Faire de la recherche</b>		
Compétences opérationnelles :	Niveau requis	Motivation/fondement
H 1 Identifier et décrire les questions qui se posent	N 3	
H 2 Définir sa propre méthodologie de recherche	N 3	
H 3 Récolter les données	N 3	
H 4 Analyser et interpréter les données	N 4	
H 5 En tirer des conclusions	N 3	
H 6 Communiquer des résultats	N 3	
H 7 Intégrer les résultats à la pratique du conseil et de l'orientation	N 3	
<b>Appréciation du domaine de compétence H</b>		
Eléments du dossier qui permettent de se prononcer :		
Motivation/fondement :		
Recommandation		
<input type="checkbox"/> Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis		

Domaine de compétence : <b>I Représenter l'orientation</b>		
Compétences opérationnelles :	Niveau requis	Motivation/fondement
I 1 Se tenir au courant de sujets d'actualité en orientation	N 2	
I 2 Choisir la stratégie, le contenu et la forme de la communication	N 2	
I 3 Transmettre les informations	N 2	
I 4 Évaluer l'effet du message	N 4	
<b>Appréciation du domaine de compétence I</b>		
Eléments du dossier qui permettent de se prononcer :		
Motivation/fondement :		
Recommandation		
<input type="checkbox"/> Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis		



Etat : 100701

Domaine de compétence : J Conduire un projet		
Compétences opérationnelles :	Niveau requis	Motivation/fondement
J 1 Clarifier les objectifs	N 2	
J 2 Etablir un pan d'action	N 3	
J 3 Mener le projet selon des standards éprouvés	N 3	
J 4 Evaluer l'avancement du projet	N 3	
J 5 Transmettre les conclusions	N 3	
J 6 Veiller à l'impact dans la pratique	N 4	
<b>Appréciation du domaine de compétence J</b>		
Eléments du dossier qui permettent de se prononcer :		
Motivation/fondement :		
<b>Recommandation</b>		
<input type="checkbox"/> Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis		

### Compétences techniques transversales

Domaine de compétence : K Travailler en réseau		
Compétences opérationnelles :	Niveau requis	Motivation/fondement
K 1 Identifier les personnes ressources	N 3	
K 2 Définir et négocier le type de collaboration	N 3	
K 3 Développer une collaboration efficace	N 3	
K 4 Évaluer la qualité de la collaboration	N 3	
<b>Appréciation du domaine de compétence K</b>		
Eléments du dossier qui permettent de se prononcer :		
Motivation/fondement :		
<b>Recommandation</b>		
<input type="checkbox"/> Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis		



Etat : 100701

Domaine de compétence : <b>L Assurer la qualité</b>		
Compétences opérationnelles :	Niveau requis	Motivation/fondement
L 1 Définir régulièrement des critères de mesure	N 3	
L 2 Récolter les données	N 3	
L 3 Analyser, interpréter et discuter les résultats	N 3	
L 4 Vérifier les effets de l'application des mesures prises	N 3	
<b>Appréciation du domaine de compétence L</b>		
Éléments du dossier ou de l'entretien qui permettent de se prononcer :		
Motivation/fondement :		
Recommandation <input type="checkbox"/> Acquis <input type="checkbox"/> Non acquis		

**D. Récapitulatif de l'évaluation des compétences**

Compétences fondamentales	Acquises	Non acquises	Rappel des exigences
A Conseiller			<i>Toutes les compétences fondamentales doivent être acquises</i>
B Mener un entretien			
C Diagnostiquer / évaluer			
D Informer			
E Animer une séance			
Compétences complémentaires	Acquises	Non acquises	<i>Trois des cinq compétences complémentaires doivent être acquises</i>
F Accompagner / coacher			
G Concevoir et proposer des modules de formation			
H Faire de la recherche			
I Représenter l'orientation			
J Conduire un projet			
Compétences techniques transversales	Acquises	Non acquises	<i>Toutes les compétences techniques transversales doivent être acquises</i>
K Travailler en réseau			
L Assurer la qualité			
Compétences sociales et personnelles	Acquises	Non acquises	<i>Toutes les compétences sociales et personnelles énumérées dans les compétences fondamentales doivent être acquises</i>
M 13 compétences opérationnelles			



Etat : 100701

### **E. Synthèse de l'évaluation**

*Appréciation globale du/de la candidat/e par les expert-e-s*

### **F. Proposition à l'intention de l'organe responsable**

Date et signature des expert-e-s



Etat : 100701

## Attestation des acquis

<b>Candidat-e :</b>
<b>Expert-e-s :</b>
<b>Président-e de l'organe régional de validation :</b>
<b>Date de remise du dossier aux expert-e-s :</b>
<b>Date de l'entretien de vérification :</b>
<b>Date de remise du rapport d'évaluation à l'organe de validation :</b>

### A. Résultats

<b>Compétences fondamentales</b> (y compris les compétences sociales et personnelles)	<b>Acquises</b>	<b>Non acquises</b>	<b>Rappel des exigences</b>
A Conseiller			<i>Toutes les compétences fondamentales et toutes les compétences sociales et personnelles énumérées dans les compétences fondamentales doivent être acquises</i>
B Mener un entretien			
C Diagnostiquer / évaluer			
D Informer			
E Animer une séance			
<b>Compétences complémentaires</b>	<b>Acquises</b>	<b>Non acquises</b>	<i>Trois des cinq compétences complémentaires doivent être acquises</i>
F Accompagner / coacher			
G Concevoir et proposer des modules de formation			
H Faire de la recherche			
I Représenter l'orientation			
J Conduire un projet			
<b>Compétences techniques transversales</b>	<b>Acquises</b>	<b>Non acquises</b>	<i>Toutes les compétences techniques transversales doivent être acquises</i>
K Travailler en réseau			
L Assurer la qualité			



Etat : 100701

**B. Compétences manquantes devant encore être acquises, mises en pratique et démontrées dans un dossier complémentaire**

Domaine de compétence opérationnelle	Motivation de la décision

**Remarque :** le choix des trois compétences complémentaires à valider est laissé au choix du/de la candidat-e.

**C. Appréciation générale****D. Recommandation à l'intention de l'OFFT**

- Le/la candidat-e remplit toutes les conditions et l'organe régional de validation recommande à l'OFFT de lui délivrer le titre de "Conseiller-ère diplômé-e en orientation professionnelle, universitaire et de carrière".
- Afin d'obtenir le titre, le/la candidat/e doit acquérir et mettre en pratique les compétences manquantes citées sous lettre B. La preuve de l'acquisition de ces compétences doit être apportée dans un dossier complémentaire.

Lieu et date :

Signature du président/de la présidente de l'organe de validation :