

## Notre charte qualité VAE

CLADE Consulting s'engage à :

- Vous fournir une information claire sur les procédures et les acteurs de l'accompagnement
- Vous offrir des conditions d'accueil adaptées
- Vous proposer des délais d'attente et des durées en cohérence avec vos besoins et vos contraintes
- Vous fournir les ressources documentaires nécessaires à la valorisation de votre expérience
- Vous garantir la qualité des prestations d'accompagnement
- Être à l'écoute de vos remarques

Selon les modalités définies ci-après :

### 1. Vous fournir une information claire sur les procédures et sur les acteurs de l'accompagnement

Dans votre région, différentes structures (Points relais-conseil, services VAE des ministères et des universités, services de l'AIO, Centres de bilan, Centres d'information et d'orientation, ...)

- Vous apportent toutes les informations utiles sur le rôle et les modalités de l'accompagnement dans le dispositif de VAE,
- Vous communiquent la liste des organismes accompagnateurs habilités, labellisés ou conventionnés par l'Etat dans votre région,
- Vous précisent les noms des personnes à contacter dans chaque organisme,
- Vous fournissent des informations précises sur les financements et les dispositifs de prise en charge,
- Vous indiquent les organismes qui sont équipés pour réaliser tout ou partie de votre accompagnement distance.

### 2. Vous offrir des conditions d'accueil adaptées

Avec CLADE Consulting, la personne qui vous accueille :

- Vous précise le nom de votre interlocuteur qui sera votre référent tout au long de l'accompagnement,
- Facilite vos démarches en proposant une convention ou un contrat d'accompagnement précisant clairement les conditions à remplir, les documents à fournir, les modalités de financement,
- Vous reçoit en toute confidentialité et neutralité.

### 3. Vous proposer des délais d'attente et des durées en cohérence avec vos besoins et vos contraintes

CLADE Consulting s'engage :

- A répondre à votre demande d'accompagnement dans un délai maximum de 11 jours,
- A vous fournir une proposition de durée d'accompagnement en fonction de vos besoins, précisant notamment les délais, le coût et les différentes étapes de l'accompagnement,
- A établir, en accord avec vous, le programme et le calendrier de votre accompagnement.

### 4. Vous fournir les ressources documentaires nécessaires à la valorisation de votre expérience

Vous trouverez auprès de votre organisme accompagnateur toutes les ressources documentaires nécessaires à la valorisation de votre expérience, notamment :

- Le référentiel de la certification visée,
- Les moyens d'accès aux bases de données nationales (Répertoire national des certifications professionnelles) et de proximité.
- Le carnet de bord Bénéficiaire – VAE.

### 5. Vous garantir la qualité des prestations d'accompagnement

Votre accompagnateur vous apporte :

- Une aide rigoureuse et méthodique au cours d'entretiens individuels et/ou collectifs,
- Crée les meilleures conditions pour faciliter l'expression de votre expérience.

¾ Le candidat est seul responsable de ses décisions et productions.

Votre accompagnement comporte notamment six étapes :

- Une réflexion approfondie permettant de resituer votre demande de certification dans votre projet professionnel et personnel.
- Un retour sur votre parcours : il vous est demandé de faire un inventaire de vos expériences professionnelles salariées, non salariées et bénévoles. Vous choisissez avec l'accompagnateur celles qui sont les plus pertinentes par rapport au référentiel du diplôme ou du titre visé.
- Un entretien d'analyse descriptive de vos activités : les questions de l'accompagnateur vous permettent de décrire et expliciter avec une précision suffisante le contexte de vos activités et des procédures que vous avez mises en œuvre.
- Une assistance à la description écrite de vos activités : vous devez présenter par écrit dans votre dossier les activités que vous avez décrites oralement. À ce stade, les questions et les remarques de l'accompagnateur vous permettent d'atteindre le degré de précision attendu par le jury de validation. Cette étape peut aussi s'effectuer à distance (courriel, fax etc.).
- Une préparation de votre entretien avec le jury : l'accompagnateur vous expose clairement le déroulement du jury et le type de questions qui pourront vous être posées au regard de votre expérience. Il vous prépare à la présentation orale et au développement de certains points de votre expérience.

**Et/ou, le cas échéant,**

- Une préparation à une mise en situation professionnelle : l'accompagnateur vous présente les conditions de cette mise en situation professionnelle. Notamment, les moyens matériels qui seront mis à votre disposition ainsi que les critères d'évaluation.

#### **6. Être à l'écoute de vos remarques**

CLADE Consulting :

- Vous informe sur les moyens de formuler vos remarques ou vos réclamations et leur apporte une réponse systématique,
- Vous interroge régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction sur la qualité de ses prestations,
- Tient compte de vos remarques pour progresser en qualité.

Par ailleurs, l'autorité certificatrice est également à l'écoute de vos remarques sur la qualité des prestations réalisées.

Date + signature du bénéficiaire  
Mention « Lu et approuvé »

Date et Signature du Consultant VAE  
Nom et Prénom