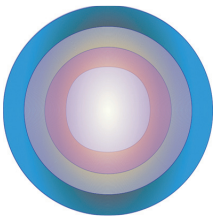
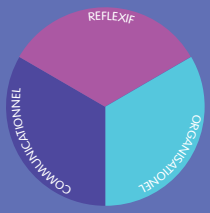
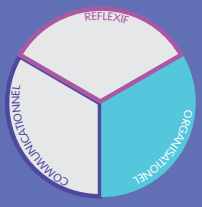
Expérimenter de nouvelles pratiques coopératives



L'ENTRÉE COMPÉTENCES

au service de l'insertion professionnelle





RAPPORT 2008-2010

Expérimenter de nouvelles
pratiques coopératives

L'ENTRÉE COMPÉTENCES

au service de l'insertion professionnelle

Nos sincères remerciements s'adressent à l'ACSE régionale Bourgogne, et en particulier à Azzedine M'RAD, son directeur, qui nous a soutenus dans nos travaux depuis l'organisation, en octobre 2008, du FORUM consacré au « français, une compétence professionnelle » jusqu'à la mise en expérimentation des ingénieries et outils créés autour de l'entrée compétences dans le champ de l'insertion professionnelle .

LES DISPOSITIFS, CADRES DES EXPÉRIMENTATIONS, PRÉSENTÉES DANS CET OUVRAGE, ONT BÉNÉFICIÉ DU CONCOURS FINANCIER DE :

- le Conseil régional de Bourgogne
- le Fonds Social Européen
- la DIRECCTE de Bourgogne
- le Conseil général de Côte d'Or
- le Grand Dijon
- la Ville de Dijon
- la Maison De l'Emploi et de la Formation (MDEF) du bassin dijonnais

LES PARTENAIRES ASSOCIÉS À CES EXPÉRIMENTATIONS SONT:

DES ACTEURS DE L'INSERTION ET DE L'EMPLOI :

- Mission Locale de Dijon
- PLIE du Dijonnais
- Groupe IDEES
- La SDAT
- MDEF du bassin Dijonnais
- PLIE du Maconnais

DES ACTEURS DU MONDE ÉCONOMIQUE :

- AGEFOS-PME Bourgogne
- CG-PME Bourgogne

DIRECTION DE L'OUVRAGE

Mariela DE FERRARI
en collaboration avec Armelle GILLET, Bernadette CHAHMI et Marie-Claire NASSIRI

CO-REALISATION DES PRODUCTIONS

SUR LES DISPOSITIFS «ALIP» ET «EPI»

- CESAM : Johane DELMACHE, Monika BACQ, Benoît MOROT
- IRFA : Paula RIBEIRO, Florence RAAZ COUTACHOT
- IFPA : Isabelle SAUNIER, Sébastien DOS SANTOS
- AEFTI 71 : Sandrine GAURIAT, Mark DEPLANQUE, Céline PERREAU
- FORUM 58 : Iwona TADEU

SUR LA «FORMATION EMPLOI COMPÉTENCES»

AVEC L'ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE DE :

- CESAM
- GRETA 21
- AFPA de Chevigny

SUR LES COMPÉTENCES CLÉS AVEC L'ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE DE L'APP

ENCADRÉE PAR Fabienne LAUTREY ET CONSTITUÉE DE FORMATEURS ISSUS DE :

- CESAM
- CFA Lanoue
- IFPA
- IRFA

SOMMAIRE

Avant propos 8
Historique / concepts 10

I CARTOGRAPHIER DES COMPÉTENCES : 13

1 UNE DÉMARCHE-ACTION ANCRÉE SUR LA RECHERCHE COLLECTIVE ET LA FORMATION DES ACTEURS 14

2 UN OUTIL POUR ACCÉDER À UN EMPLOI 16
- La Carte 19
- Les descripteurs de compétences langagières associés 22

3 EVALUER POUR POSITIONNER ET FORMER 40
- Un exemple de positionnement initial 42

II ADAPTER DES CARTES DE COMPÉTENCES À DES USAGES SPÉCIFIQUES 47

1 DES DÉCLINAISONS POUR OCCUPER UN EMPLOI 48
- Élaboration d'un parcours individualisé 54

2 DES COMPÉTENCES CLÉS POUR ACCÉDER À LA QUALIFICATION 60
- L'entrée disciplinaire interrogée 62

III UTILISER DES CARTES DE COMPÉTENCES EN FORMATION 63

1 L'APPROPRIATION PAR LES STAGIAIRES 66

2 UN LEVIER POUR MOBILISER LES BÉNÉFICIAIRES 68

3 LA RÉUSSITE DE L'ALTERNANCE : UNE INGÉNIERIE EN SOI 72

EFFETS ET PERSPECTIVES 77

AVANT PROPOS

La présente publication a été co-réalisée par LE CESAM et Co-Alternatives.

Elle a pour objet de présenter les productions issues de travaux collectifs et coopératifs, sur le territoire de la BOURGOGNE, entre acteurs de la formation et de l'insertion autour de « l'entrée compétences » au service de l'insertion professionnelle.

Le choix de publier ces réalisations est né d'une double volonté :

- partager, mutualiser des réflexions et des approches nouvelles en matière de compréhension des besoins de formation et d'élaboration des réponses,
- capitaliser et diffuser les nouvelles ingénieries et pratiques nées de ces réflexions.

Ces productions n'ont pas valeur de modèles mais sont bien plus à considérer comme autant de propositions pour explorer et innover dans ce vaste champ des compétences professionnelles. Comprendre l'origine des expérimentations présentées dans cet ouvrage nécessite de revenir sur les étapes significatives de ces ingénieries construites sur une entrée compétences.

Une approche innovante en direction des salariés

Comité de Liaison pour la promotion

Dès 2004 le CLP *, en association avec des organismes adhérents, dont le CESAM, engage réflexions et travaux autour d'un nouveau champ disciplinaire « le français, une compétence professionnelle » qui reconnaît la compétence langagière comme composante de la compétence professionnelle.
Fondamentalement, à travers ce nouveau champ il s'agit de proposer un autre regard sur les publics : reconnaître leurs compétences et leurs besoins au lieu de stigmatiser leurs difficultés ou leurs manques.
Les premiers projets initiés en Bourgogne par le CESAM, suivant cette entrée compétences, ont concerné des salariés, en réponse à des sollicitations de représentants d'une branche professionnelle ou d'OPCA .

Ainsi en 2007, en partenariat avec la Fédération du Bâtiment, la Fédération Régionale des Travaux Publics et l'AREF-BTP, et avec le soutien du GFC-BTP, le CESAM construit et modélise une action « Le français, langue professionnelle » en direction de salariés maçons.
Suivront d'autres actions conduites dans divers secteurs : aide à domicile, restauration rapide, insertion par l'économique, avec le concours des OPCA : UNIFORMATION, AGEFOS-PME, UNIFAF.

Agence pour la cohésion sociale et l'égalité

En octobre 2008, soutenus par l'ACSE* régionale, le CESAM et le CLP co-organisent au GRAND-DIJON un FORUM « Le français, une compétence professionnelle » consacré à la présentation de ce nouveau champ disciplinaire et aux nouvelles pratiques qui s'y développent en direction de salariés.
Des échanges entre participants, acteurs de l'orientation, de la formation et de l'insertion, est née l'opportunité d'adapter ces nouvelles ingénieries à des publics demandeurs d'emploi engagés dans une démarche d'insertion professionnelle.

Vers une adaptation des ingénieries

Dès lors et jusque juin 2010, cinq organismes de formation, CESAM, IRFA, IFPA, AEFTI et FORUM mobilisent leurs équipes pédagogiques dans une démarche action, suivie de mises en expérimentation, pour aboutir à la construction de nouvelles ingénieries visant l'accès à l'emploi.

Cette construction constitue bien le cœur du présent ouvrage ; cependant, nous avons souhaité y inclure la présentation de productions issues de deux autres projets menés suivant cette même approche et accompagnés également par Mariela de FERRARI.

Ainsi, en 2009 c'est dans cette même dynamique collective où coopèrent prescripteurs et formateurs et où s'articulent réflexion et action, qu'est engagée une nouvelle expérimentation, inscrite dans la Plateforme Emploi Compétences du bassin dijonnais et conduite par trois organismes de formation : le CESAM, le GRETA 21 et l'AFPA de Chevigny. Dans cette opération l'ingénierie de formation a été construite en réponse à l'analyse des besoins de compétences des entreprises sur le territoire, réalisée par les conseillers d'AGEFOS-PME et de la MDEF du bassin dijonnais.

Atelier de Pédagogie Personalisée

Enfin le dernier projet a été conduit au sein de l'APP* de DIJON quand les organismes partenaires, le CESAM, Le CFA La Noue, l'IFPA et l'IRFA, décident de mobiliser l'équipe pédagogique dans une formation action portant sur la cartographie des compétences clés au regard des projets professionnels des apprenants. Les productions, carte de compétences, outils de positionnement, visent à répondre tout particulièrement aux compétences attendues pour engager et réussir une qualification.

Innover, expérimenter, capitaliser dans des démarches collectives et de coopération, telles ont été les motivations profondes et de notre investissement dans l'accompagnement à la professionnalisation et à l'évolution de nos pratiques de formation.

Nous souhaitons que cette publication soit d'abord le reflet de cet état d'esprit dans lequel ces travaux ont été conduits, mais également une invitation à partager et confronter nos réflexions et pratiques à d'autres acteurs, notamment ceux de l'orientation et de la prescription.

Armelle GILLET

HISTORIQUE & CONCEPTS

LE FRANÇAIS COMME COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE :

UN CHAMP QUI TRAVERSE LE TRAVAIL ET L'ACCÈS À L'EMPLOI

Le champ[1] du « Français Langue Professionnelle » (FLP) commence à se construire en France au moment où la loi du 4 mai 2004 reconnaît l'apprentissage de la langue française comme éligible dans le cadre de la formation continue en entreprise.
En février 2007, cette loi sera déclinée pour la Fonction Publique Territoriale et inscrit désormais les actions d'apprentissage de la langue parmi les axes prioritaires de sa politique de formation.

1- Enseigner une langue à des fins professionnelles par Florence Mourlhon Dallies, Paris Didier 2009.

Parmi les principes fondateurs de cette réforme, sont cités par Guy Morvan[2] :

- L'orientation et la formation tout au long de la vie professionnelle pour tous les agents de la fonction publique, y compris les agents de catégorie C très peu impliqués jusqu'alors dans les actions et processus de formation ;
- La professionnalisation pour la recherche d'une meilleure interaction entre formation et emploi ;
- La reconnaissance du rôle formateur de l'expérience, que celle-ci vienne d'une activité professionnelle ou d'autres activités.

2- Fonction publique territoriale : un changement de modèle de formation, Actualité de la Formation Permanente, n°208.

Ces lois mettent à l'ordre du jour la place et le rôle de la communication en français dans le cadre des parcours de professionnalisation. Elles ciblent de façon prioritaire les salariés et les agents territoriaux dits « bas niveau de qualification ».
En 2008, le Ministère du Travail, par l'intermédiaire de sa Direction Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP) s'aligne sur l'approche européenne des Compétences Clés en lien avec l'insertion professionnelle. La langue fait désormais partie des compétences incontournables pour l'accès à l'emploi, le maintien et la promotion dans l'emploi.

Les contours du FLP englobent donc les compétences communicatives en français en lien avec tous les secteurs professionnels et inclut les salariés, les fonctionnaires et les demandeurs d'emploi, quel que soit leur rapport à la langue française - maternelle, seconde, étrangère - , et quel que soit leur degré de scolarité et de maîtrise des compétences littératiées.

La didactique du FLP doit tenir compte des acquisitions effectuées en milieu d'immersion professionnelle. Elle prévoira des dynamiques évaluatives et formatives qui incluent des techniques d'observation et d'appropriation de l'environnement pour formaliser les apprentissages professionnels expérientiels et informels.

Le champ du FLP fait écho aux travaux de la didactique professionnelle, née en France dans les années 1990[3] au confluent d'un champ de pratiques, la formation des adultes et de trois courants théoriques, la psychologie du développement, l'ergonomie cognitive et la didactique. Elle s'appuie sur la théorie de la conceptualisation dans l'action d'inspiration piagétienne. L'analyse du travail qu'elle a développée a débuté avec le travail industriel et s'est étendue aux activités de service et d'enseignement.

3- Pastré Pierre, Mayen Patrick, Vergnaud Gérard, La didactique professionnelle, Revue française de pédagogie, n° 154, janv-fév.- mars 2006.

Cette analyse a un double rôle : elle est un préalable à la construction de la formation. Elle est aussi, par sa dimension réflexive, un instrument d'apprentissage qui favorise les processus formatifs. La didactique du Français en tant que compétence professionnelle se construit donc à la croisée de la didactique professionnelle et celle de la discipline concernée, le français.

LA CONSTRUCTION DE CETTE DIDACTIQUE EST EN MARCHE DEPUIS 2004. ELLE REPOSE SUR TROIS PRINCIPES STRUCTURANTS :

1 Une entrée compétences

La notion de compétences demande que chacun se représente les cadres des actions qu'il mène (règlements, application de normes hygiène/sécurité/qualité, etc) et participe au bon fonctionnement de la circulation de l'information dans le cadre de l'activité professionnelle. Une « philosophie de la compétence » émerge, caractérisée par les thèmes de la « prise d'initiative, la prise de responsabilité, le pouvoir de coopération, l'exigence de rigueur ».
Ces dynamiques ne sont spécifiques ni à un type de poste, ni à un secteur professionnel, mais accompagnent des mutations à la fois profondes et transversales de la « relation du sujet à son travail et à l'organisation »[4]. Le sujet est appelé à mobiliser ses ressources communicatives et cognitives dans le cadre des interactions exigées par l'organisation.

Pour accompagner ces changements et développer des formations ancrées dans une logique « compétences » et mobilités, il semble indispensable de recenser ces compétences transversales, au-delà des compétences « cœur de métier ».
Le consensus actuel des acteurs du marché se situe autour des compétences tournées vers autrui, qu'il soit usager, collègue ou supérieur hiérarchique. Les études et recherches menées par le Centre d'analyse stratégique valident ce consensus.

4- Le modèle de la compétence, ZARIFIAN Philippe, Trajectoire historique, enjeux actuels et propositions, Editions Liaisons 2001.

2 Une lecture transversale de l'organisation du travail

Dans le domaine de la communication au travail, la dimension collective de la compétence est nécessairement liée à l'organisation du travail. La construction de la compétence collective à partir des compétences individuelles peut être comparée à la construction d'un énoncé à partir de mots : il s'agit d'une combinatoire complexe dont le sens dépasse et transcende les significations des éléments isolés. Le tissage et l'imbrication des compétences individuelles dans le devenir des compétences collectives passent par la communication, lieu de médiation entre la pensée et les environnements-contextes des interactions. Cette vision de la compétence est donc centrée sur la communication : explicite, implicite, verbale, non verbale, écrite.

3 Une approche actionnelle du discours

L'approche actionnelle du discours est sous-tendue par l'existence du lien intrinsèque entre langage et action, en l'occurrence l'agir professionnel. Le langage au travail est déterminé par les environnements et les modes de fonctionnement installés par les organisations et le chaînage des activités de production et de gestion de l'information. La dimension fonctionnelle et l'efficacité, pertinence du message transmis, prime sur la dimension générale et formelle, hors contexte.
Le langage contextualisé en acte professionnel comporte plusieurs composantes imbriquées qui traduisent sa dimension « transversale ».

Dimension discursive et communicative

Les mots s'organisent en discours pour dire de faire, dire comment faire, rapporter ce qui est fait, expliquer ce que l'on fait et comment on le fait, justifier, se justifier, s'excuser, décrire pour faire faire, rendre compte, etc. Le discours permet de faire circuler l'information et de vérifier la transmission depuis l'émission d'une consigne (orale, écrite, gestuelle) jusqu'à sa réalisation et sa vérification. Cette dimension inclut la connaissance et la mobilisation des codes socioculturels adaptés, en fonction des contextes situationnels de la mise en discours. Elle comporte également la composante linguistique : les formes syntaxiques, lexicales, sonores et graphiques nécessaires aux actes de communication souhaités et requis par l'organisation.

Dimension cognitive

Les ressources mentales mobilisées pour accéder au sens et produire du langage sont multiples et variés : observer pour comprendre un mode de fonctionnement, anticiper, inférer, établir des liens, faire des analogies, mémoriser, etc.
Ces opérations accompagnent la compréhension et la production des discours en lien étroit avec chaque acte de communication, oral ou écrit. Lorsque l'on comprend une consigne, on apprend simultanément à « comprendre une consigne ». Plus les compétences cognitives seront conscientisées, plus l'évolution communicative se fera de façon autonome et l'environnement professionnel sera perçu comme source permanente d'apprentissage.

Dimension critique et pragmatique

La dimension critique et pragmatique permet de mesurer le degré de recevabilité de son propre discours selon une intention et un contexte donnés. Chacun autorise et légitime l'émission de sa production orale ou écrite en fonction du contexte, par exemple le fait de réfuter ou pas, à bon escient (à qui, à quel moment, comment). Plus la compétence communicative sera développée, plus les intentions perçues et transmises seront diversifiées. La compétence critique, elle aussi, se développe avec l'aisance, la fluidité et la capacité à s'auto-évaluer par rapport aux « attendus » des environnements interactionnels.

Dimension socio-affective

Elle permet de réajuster sa communication en fonction des réactions des différents environnements (interne et externe) et de gérer son rapport à l'erreur. On saura, par exemple produire un message malgré le regard de l'autre, pas forcément bienveillant ; se sentir légitime dans son affirmation même si celle-ci est mal formulée sur le plan formel et malgré l'étrangeté réelle ou perçue. La composante socio-affective permettra de prendre sur soi la part de dysfonctionnements relationnels (blagues, ironies en retour, etc.).

En 2006, à la demande des acteurs de la formation sensibilisés au nouveau champ disciplinaire, un outil d'évaluation[5] – positionnement transversal a été créé. Une carte de compétences et un référentiel associé ont été mis en expérimentation tout au long de l'année 2007. Deux secteurs professionnels se sont investis dans l'utilisation et l'adaptation des outils transversaux à leur contexte professionnel dans le cadre de projets expérimentaux : la Fonction Publique Territoriale à travers le CNFPT Pantin, les Mairies de Grenoble et Perpignan et la communauté de communes « Plaine Commune » ; le Particulier Employeur à travers l'IFEF (Institut FEPEM de l'emploi familial).

5- Français en situation professionnelle. Un outil de positionnement transversal. CLP 2008, distribué par CESAM FORMATION à Dijon

Les expériences sont probantes, chaque secteur nomme et définit ses axes de compétences, ses logiques de progression en prenant appui sur la démarche proposée par l'outil de positionnement transversal cité précédemment.

Mariela De Ferrari

I

CARTOGRAPHIER DES COMPÉTENCES

1 UNE DÉMARCHE-ACTION ANCRÉE SUR LA RECHERCHE COLLECTIVE ET LA FORMATION DES ACTEURS

Contexte

Deux dispositifs ont constitué le cadre de cette démarche-action :

- ALIP : Appretnissage linguistique et insertion professionnelle dispositif co-financé par le Conseil régional de Bourgogne et le Fonds social européen
- EPI : Espace permanent d'insertion, dispositif conduit sur le bassin dijonnais par l'IRFA et co-financé par le Conseil régional Bourgogne et le Conseil général de Côte 'Or

La méthodologie proposée invite tous les acteurs du système de formation et d'accompagnement vers l'emploi à produire collectivement des ingénieries, des actions et des outils. L'investissement des professionnels du territoire concerné s'effectue au fur et à mesure des productions proposées par le « noyau créateur », en l'occurrence les équipes des organismes de formation ayant initié le projet.

Directeurs, encadrants pédagogiques et formateurs produisent les premiers outils de cadrage et invitent les acteurs de la prescription-orientation et du monde économique du bassin de l'emploi à interroger, améliorer, expérimenter et analyser conjointement les outils co-produits. Les bénéficiaires de ces formations participent indirectement à l'évolution de ces outils par le retour expérientiel des formateurs.

Une recherche collective a été enclenchée et s'est structurée autour de trois principes partagés :

- L'entrée « compétences » comme cadre référentiel. La notion de situation professionnelle comme espace de mobilisation et de développement des ressources pour « l'agir professionnel ».
- Le sujet demandeur d'emploi porteur de compétences. L'identification des acquis comme préalable à la mesure des écarts et à l'analyse des besoins par rapport à un projet donné.
- La compétence collective, fruit des interactions entre :
  - professionnels venant d'horizons disciplinaires pluriels : insertion, médiation, formation linguistique, professionnelle
  - les interactions entre responsables opérationnels et institutionnels comme espace de conceptualisation et de formalisation.

TROIS PHASES ONT RYTHMÉ CE PROJET :

Octobre 2008 à Mars 2009 :

Co-construction d'outils partagés et développement d'un langage commun à l'ensemble des acteurs investis dans les actions à visée linguistique et professionnelle. Un groupe de travail – pilote a conduit ces productions.
C'est ainsi que des professionnels de « l'insertion professionnelle » et de la « formation linguistique » ont pu dépasser les contours spécifiques de leur identité professionnelle pour élargir leur champ d'expertise en intégrant les propositions des collègues. En janvier 2009 ont été invités des représentants de la prescription – orientation (Missions Locales, PLIE, Maison de l'Emploi) et de l'Insertion par l'activité Economique (Entreprises d'Insertion) pour élargir les regards et enrichir les productions de leurs propositions.

Avril à septembre 2009 :

Cinq organismes de formation ont mis en expérimentation les outils co-produits de façon à interroger et analyser les changements nécessaires à mettre en place sur le plan organisationnel en général et sur la gestion des ressources humaines en particulier. L'utilisation des nouveaux outils « partagés » nécessitait en effet une mise à plat des fonctionnements installés, tout particulièrement en termes d'accueil et d'évaluation initiale des demandeurs d'emploi. L'alternance formation – production – mise en expérimentation – retour d'expérience pour modification des productions aura rythmé les rencontres entre professionnels pour stabiliser les outils de cadrage (cartes de compétences)

Octobre 2009 à juin 2010 :

Reprise du travail coopératif en formation-action pour suivre et analyser de façon précise des expérimentations ciblées. Plusieurs objectifs étaient visés par chaque expérimentation, un zoom devait être mis sur des objets spécifiques permettant de vérifier les hypothèses d'amélioration induites par l'utilisation des nouveaux outils partagés. Parallèlement, deux nouveaux projets ont vu le jour : la formation «emploi compétences» et «les compétences clés».

Des compétences ont pu être cartographiées selon la visée spécifique de chaque type de formations : accéder à un emploi, occuper un emploi dans un secteur donné, évoluer professionnellement et viser une qualification. Des usages spécifiques ont été expérimentés et seront présentés tout au long de cet ouvrage.

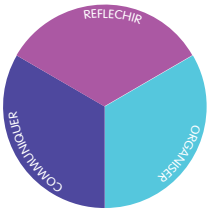
2 UN OUTIL POUR ACCÉDER À UN EMPLOI

Les dynamiques d'évaluation proposées aux demandeurs d'emploi dans le cadre de leur recherche d'insertion professionnelle durable requièrent un langage commun de la part des professionnels multiples appelés à les accompagner et les former. La carte de compétences qui sera présentée ici vise à :

- Situer les acquis et les besoins des bénéficiaires dans trois pôles de compétences : réflexives, organisationnelles et communicationnelles, en lien avec le projet professionnel.
- Analyser et mesurer les écarts et le cheminement à effectuer pour mettre en œuvre son projet d'accès à un emploi, dans un territoire donné
- Définir de façon concertée les priorités et les objectifs de formation à développer pour atteindre le but « emploi »

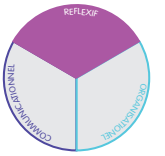
Les pôles

Neuf axes de compétences sont considérés comme indispensables pour une insertion professionnelle réussie :



RÉFLÉCHIR	ORGANISER	COMMUNIQUER
Percevoir les secteurs d'activité, le marché de l'emploi	Travailler en groupe et en équipe	Interagir à l'oral dans le cadre socio-professionnel
Se repérer dans les cadres réglementaires	Construire et réaliser son projet professionnel	Interagir à l'écrit dans le cadre socio-professionnel
		Verbaliser ses compétences antérieures et actuelles
Percevoir ses compétences et les valoriser		Utiliser les TIC pour accéder à un emploi

LE PÔLE RÉFLEXIF



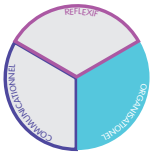
Omniprésents et décisifs pour l'implication de chaque personne dans son parcours, les aspects cognitifs se trouvent au cœur des compétences transversales nécessaires à la mobilisation des ressources personnelles, en situation.

Ils « coiffent » et traversent les compétences organisationnelles et communicationnelles nécessaires à la réalisation de son projet d'accès à un emploi. La composante réflexive est celle qui favorisera les adaptations et les évolutions des représentations pouvant encourager ou freiner l'accès à une réalité située, en l'occurrence le marché de l'emploi sur un territoire en lien avec des secteurs professionnels visés - connus ou inconnus - ignorés ou rejetés.

La progression des compétences réflexives se construit de la perception à la compréhension des fonctionnements – de soi et de ses représentations – en lien avec trois objets : les secteurs professionnels, les règlements et les codes explicites / implicites requis en situation professionnelle, ses compétences et ses acquis. Le pôle réflexif peut être exploré lors des entretiens et des situations d'évaluation. Il pourra être observé à travers le rapport que la personne entretient avec sa participation active à la recherche d'information et à la possibilité de se projeter, de « se voir » dans certains environnements professionnels. Il y va de la représentation de soi au travail et de l'attitude attentiste – ou pas – souvent liée à des représentations des situations et des modèles d'apprentissage.

Plus les représentations seront ancrées dans des modèles traditionnels « tu me dis/ j'apprends-je ne sais rien », moins le pôle réflexif sera perçu comme important par les intéressés. Or, ce sont les compétences réflexives qui lui permettront d'être autonome dans ses choix et ses cheminements.

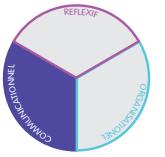
LE PÔLE ORGANISATIONNEL



Indispensables à la réalisation d'un projet donné, les aspects organisationnels se structurent autour de la mobilité territoriale et du degré d'autonomie dans l'utilisation des ressources disponibles pour accéder à son insertion professionnelle. Le travail collectif et la confrontation aux points de vue variés contribuent à imaginer de nouvelles formes d'organisation, facilitatrices et efficaces.

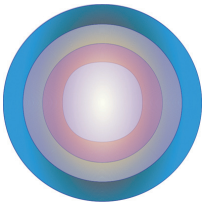
La progression dans l'évolution de ces compétences se réalise vers la planification et l'anticipation nécessaires à la gestion de nouvelles organisations et adaptations personnelles, requises par la rencontre des situations collectives. L'évaluation de ces compétences peut s'effectuer dans des dynamiques de simulation et dans l'analyse d'incidents critiques survenus ou bien à travers des études de cas.

LE PÔLE COMMUNICATIONNEL



Les compétences communicatives matérialisent et rendent visibles les connaissances développées par les pôles réflexif et organisationnel. Plusieurs composantes seront évaluées, la priorité étant consacrée à la logique discursive et pragmatique de la communication – orale et écrite - : la compréhension et la production d'intentions de plus en plus diversifiées ; le degré de recevabilité de son propre discours, se sentir de plus en plus légitime dans des contextes de plus en plus divers.

LA PROGRESSION ET LES CERCLES



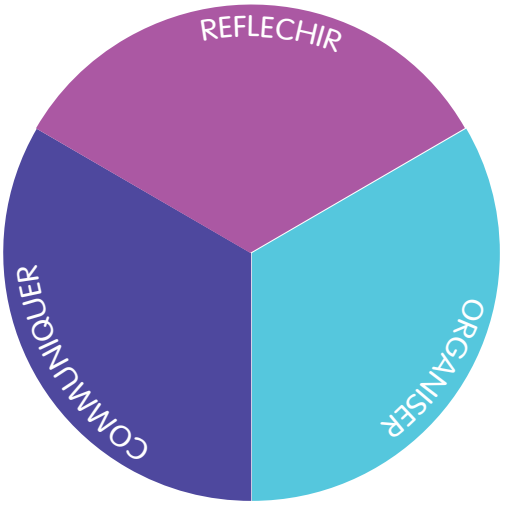
Trois principes ont été retenus pour organiser les progressions dans le cadre de l'accès à l'emploi :

- De l'accompagnement à l'autonomie en situation d'insertion professionnelle
- Des projets peu réalistes et imprécis aux projets réalistes et réalisables dans un contexte situé.
- Des communications parcellaires, réalisées auprès d'interlocuteurs/destinataires connus aux communications recevables, formelles variées, réalisées auprès d'interlocuteurs/destinataires inconnus.

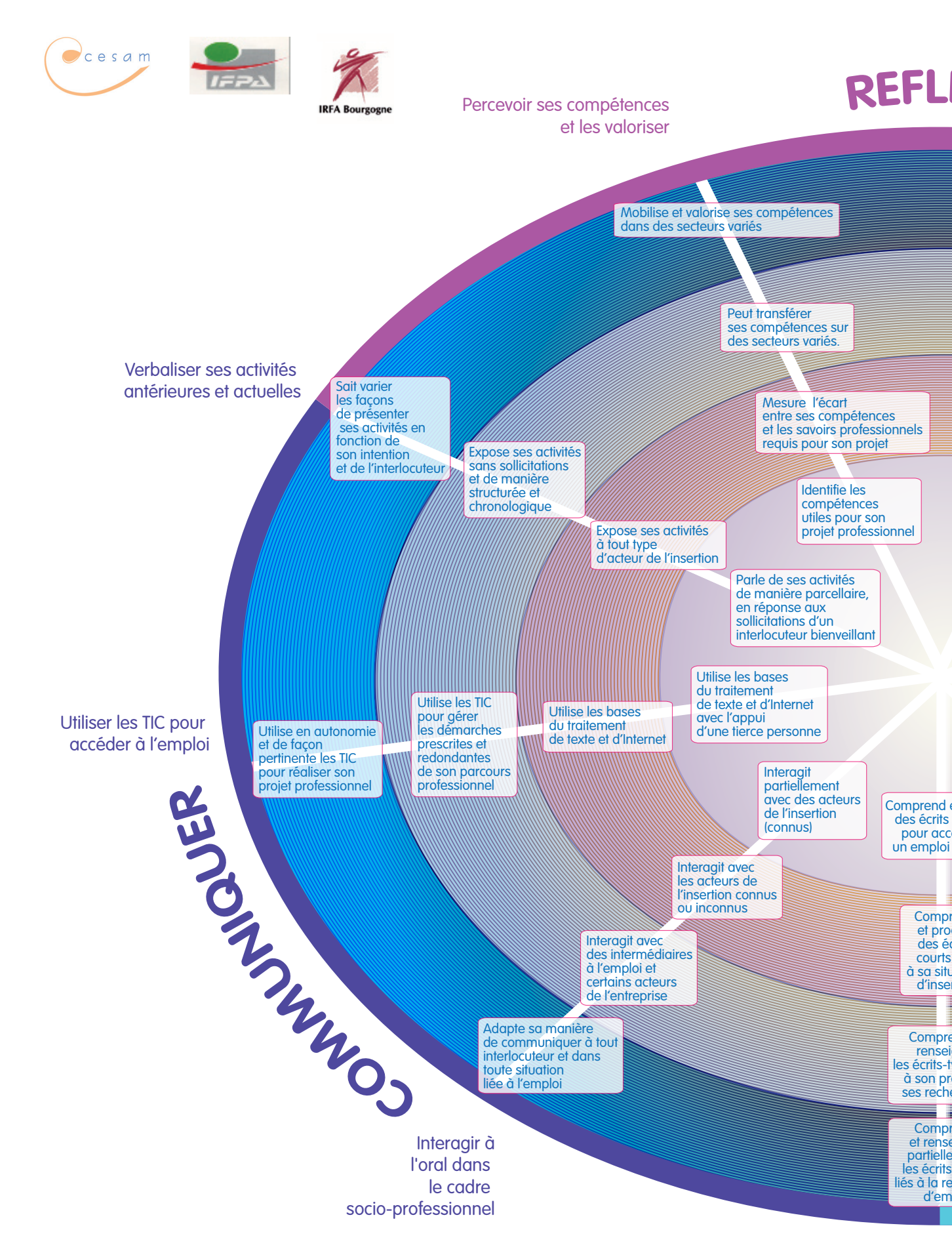
Les quatre cercles concentriques correspondent à des évolutions personnelles et diversifiées. Chacun y évolue en fonction de paramètres multiples et divers qu'il est intéressant d'analyser et de mettre en discussion avec chaque personne évaluée avant de commencer une formation ou une prestation d'accompagnement/médiation vers l'emploi.

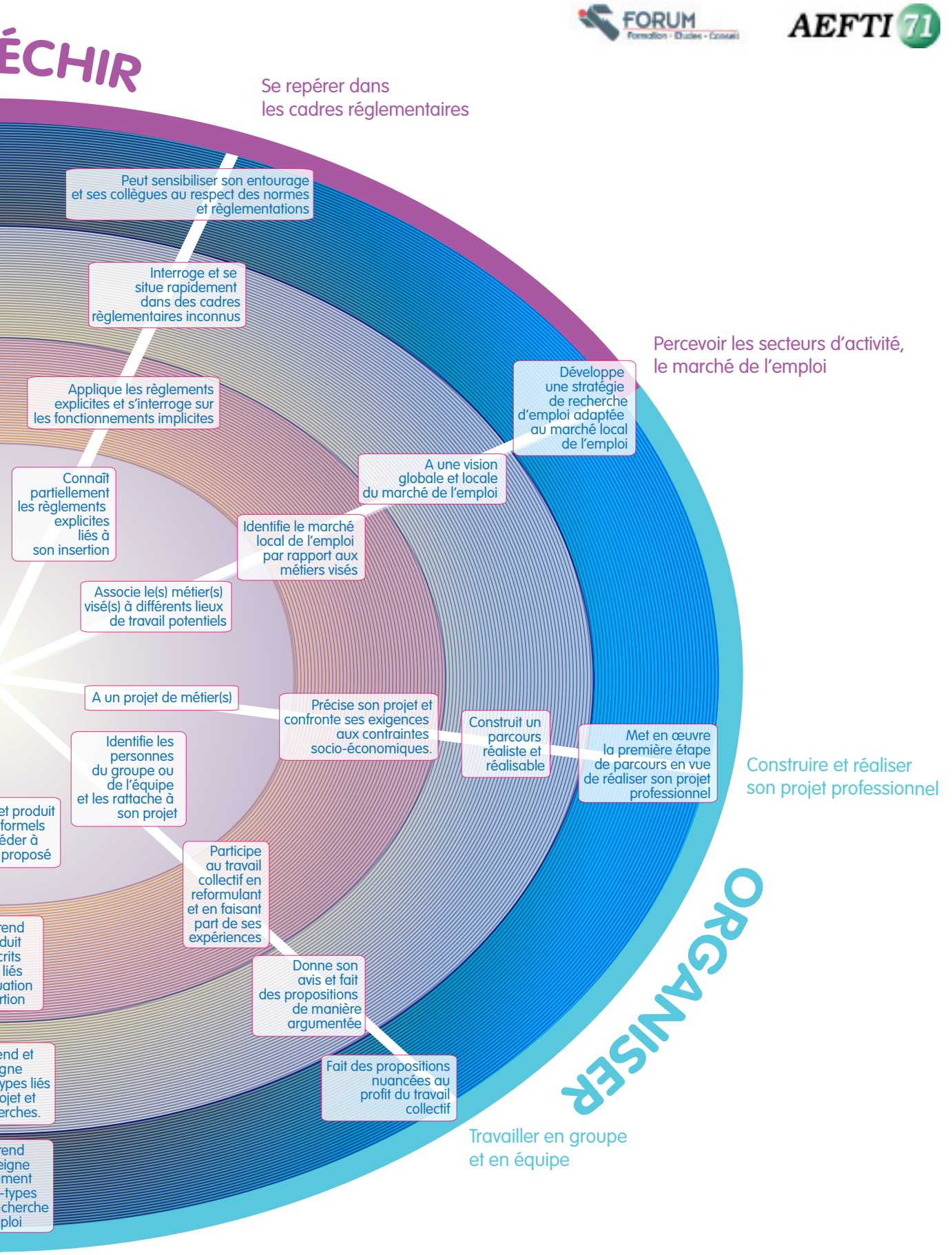
Des profils contrastés pourront être identifiés au sein de ces quatre cercles. Chacun y naviguera selon ses priorités et les parcours formatifs et auto-formatifs proposés par les conseillers, les formateurs, les tuteurs.

UNE CARTE DE COMPÉTENCES



ET SES COMPÉTENCES LANGAGIÈRES ASSOCIÉES


REFL
Percevoir ses compétences et les valoriser
Mobilise et valorise ses compétences dans des secteurs variés
Peut transférer ses compétences sur des secteurs variés.
Mesure l'écart entre ses compétences et les savoirs professionnels requis pour son projet
Identifie les compétences utiles pour son projet professionnel
Verbaliser ses activités antérieures et actuelles
Sait varier les façons de présenter ses activités en fonction de son intention et de l'interlocuteur
Expose ses activités sans sollicitations et de manière structurée et chronologique
Expose ses activités à tout type d'acteur de l'insertion
Parle de ses activités de manière parcellaire, en réponse aux sollicitations d'un interlocuteur bienveillant
Utiliser les TIC pour accéder à l'emploi
Utilise en autonomie et de façon pertinente les TIC pour réaliser son projet professionnel
Utilise les TIC pour gérer les démarches prescrites et redondantes de son parcours professionnel
Utilise les bases du traitement de texte et d'Internet
Utilise les bases du traitement de texte et d'Internet avec l'appui d'une tierce personne
Interagit partiellement avec des acteurs de l'insertion (connus)
Interagit avec les acteurs de l'insertion connus ou inconnus
Interagit avec des intermédiaires à l'emploi et certains acteurs de l'entreprise
Adapte sa manière de communiquer à tout interlocuteur et dans toute situation liée à l'emploi
COMMUNIQUER
Interagir à l'oral dans le cadre socio-professionnel
Interagir à l
le cadre socio-pro



'écrit dans
ofessionnel

Percevoir ses compétences et les valoriser

Cercle 1
Identifie les compétences utiles pour son projet professionnel

TRANSMISSION ORALE
→ Verbalise les compétences acquises et utiles à son projet professionnel

ILLUSTRATION
→ Mme S. *« Moi pas femme de ménage. A la maison, j'emmène mes enfants à l'école, fais les courses, le ménage, le repas, le repassage… »*

TRANSMISSION ÉCRITE
→ Liste ses compétences

ILLUSTRATION
→ à partir d'images, de propositions, de mots-clés
→ fiche métier

Cercle 2
Mesure l'écart entre ses compétences et les savoirs professionnels requis pour son projet

TRANSMISSION ORALE
→ Compare ses compétences à celles requises pour son projet professionnel

ILLUSTRATION
Mme S. *« Je sais nettoyer mais je dois apprendre à utiliser la monobrosse et à travailler plus vite. »*

RÉCEPTION ÉCRITE
→ Comprend les compétences requises pour le secteur/ métier/poste souhaité.

ILLUSTRATION
→ Fiches métiers Onisep, Pôle Emploi
→ Sites et documents des branches professionnelles
→ Offres d'emploi

Cercle 3
Peut transférer ses compétences sur des secteurs variés

TRANSMISSION ORALE

→ Identifie et nomme son noyau de compétences (relationnelles, organisationnelles, etc).

ILLUSTRATION

Mme S. gère son emploi du temps et s'organise sur son poste de travail *« j'ai pu bien m'organiser »*.

TRANSMISSION ÉCRITE

→ Décrit ses compétences en vue de compléter son CV ou d'écrire sa matrice de lettre de motivation

ILLUSTRATION

Reformule des énoncés en ajoutant/ enlevant des éléments pertinents. Ceci pour répondre à une offre d'emploi ou de stage.

Cercle 4
Mobilise et valorise ses compétences dans des secteurs variés

TRANSMISSION ORALE

→ Valorise ses compétences transversales à plusieurs secteurs

ILLUSTRATION

M. K : *« Je souhaiterais être réceptionniste en hôtel mais je pourrais aussi travailler dans le nettoyage (homme de chambre), en cuisine, dans le commerce ou dans la sécurité »*.

TRANSMISSION ÉCRITE

→ Varie son CV et sa lettre de motivation en fonction du poste visé.

Se repérer dans les cadres réglementaires

Cercle 1
Connaît partiellement les règlements explicites liés à son insertion

RÉCEPTION ORALE	**ILLUSTRATION**
→ Comprend les exigences relatives à son inscription de demandeur d'emploi (D.E.) en face à face.	→ Lors d'un RDV au Pôle-Emploi : *« vous devez actualiser votre situation tous les mois, voici le calendrier »*
TRANSMISSION ORALE	**ILLUSTRATION**
→ Peut donner les premiers éléments relatifs à sa situation de D.E. → Exprime l'obligation de faire son actualisation mensuelle → Connaît les deux contrats de travail de base → Transmet son numéro d'identifiant, le nom de son référent et de son agence (de mémoire ou en cherchant dans ses documents)	→ Echange téléphonique avec le 3949 : *« actualiser »,* *« oui », « non »* *« Janvier, février, mars, avril »* *« Dijon »…* *« CDI, c'est pour toujours »*
RÉCEPTION ÉCRITE	**ILLUSTRATION**
→ Identifie les documents constitutifs du dossier d'inscription du D.E. sur la convocation à l'inscription en pointant l'emplacement sur la lettre → Identifie les démarches induites par les documents liés à l'emploi	→ Contrat : signer et vérifier la signature de l'employeur Convocation : se rendre ou justifier son absence Offre : prendre contact Avis de radiation : se réinscrire
TRANSMISSION ÉCRITE	**ILLUSTRATION**
→ Renseigne de manière parcellaire ou avec l'aide de quelqu'un les formulaires liés à l'emploi	→ Signer un état de présence → Recopier son identifiant Pôle Emploi, le nom de son référent et son agence en comprenant les liens avec ses obligations de demandeur d'emploi

Cercle 2
Applique les règlements explicites et s'interroge sur les fonctionnements implicites

RÉCEPTION ORALE	**ILLUSTRATION**
→ Comprend les droits et obligations liés au statut de D.E. et de futur salarié	→ Actualisation mensuelle → Radiation → Déclaration de tout changement de situation → Présence aux rendez-vous ou prévenir en cas d'impossibilité → Contrats et durées légales de travail
TRANSMISSION ORALE	**ILLUSTRATION**
→ Prévient de ses absences ou de ses arrêts → Peut interroger les acteurs de l'insertion sur ses droits en respectant les codes sociaux → Se renseigne auprès du formateur sur les codes vestimentaires et socio-culturels attendus	→ Appeler son employeur → Demander à son médecin un arrêt de travail au lieu d'un certificat médical → *« Comment s'inscrire pour passer les tests AFPA pour faire une formation pour adultes ? »* → *« Vous pourriez me dire comment je me présente à l'AFPA ? »*
RÉCEPTION ÉCRITE	**ILLUSTRATION**
→ Identifie les principaux types d'écrits relatifs à la vie professionnelle. → Identifie les codes sociaux d'écrits variés	→ Courriers Pôle-Emploi → Contrats de travail → Certificat de travail
TRANSMISSION ÉCRITE	**ILLUSTRATION**
→ Renseigne son dossier d'actualisation mensuelle de D.E en respectant les formes attendues → Interagit aux consignes de la plate-forme téléphonique (répondeur téléphonique 3949) à l'aide d'un canevas	→ Site Internet du Pôle Emploi > clique sur OUI ou NON en fonction de ce qui est demandé et de sa situation. → Appuie sur 1, sur la touche *

Cercle 3
Interroge et se situe rapidement dans des cadres règlementaires inconnus

RÉCEPTION ORALE	ILLUSTRATION
→ Comprend les règles élémentaires du droit du travail, le règlement intérieur, les règles de sécurité et les consignes → Observe et comprend les modes de fonctionnement de l'organisme de formation (vie en groupe) : ne pas manger et boire en cours, ne pas interrompre la parole des autres, enlever ses lunettes de soleil…	→ Vous devez obligatoirement porter un casque et des lunettes de sécurité avant d'entrer dans l'atelier. → Vous devez toujours demander une carte d'identité aux visiteurs. → Droit aux congés → Droit aux différentes aides et accompagnements → Aides à la mobilité

TRANSMISSION ORALE	ILLUSTRATION
→ Connaît ses besoins et cible les interlocuteurs utiles → Demande des précisions sur les codes sociaux	→ *« Je suis bénéficiaire du RSA en formation : à quels contrats j'ai droit ? »* → Aide financière à la formation, à la mobilité, demande de formation. → *« Pourquoi les chaussures de sécurité ne sont pas obligatoires ici » ?* → *« Pourquoi c'est interdit de…» ?*

RÉCEPTION ÉCRITE	ILLUSTRATION
→ Repère les informations pertinentes dans les documents règlementaires et comprend leur valeur (injonction, conseil…). → Comprend des textes reliés au monde du travail retraçant des événements réels (salarié au prudhommes, licenciement pour cause de non respect des codes sociaux…)	→ Contrats de travail, règlement intérieur, normes de sécurité, conventions de stage, plaquette « Droits et obligations du D.E. → Articles de journaux

TRANSMISSION ÉCRITE	ILLUSTRATION
→ Peut rédiger une lettre pour justifier une absence à une convocation. → Interagit aux consignes de la plate-forme téléphonique (répondeur téléphonique 3949) et s'adapte aux changements de procédure	→ Madame, Monsieur X, Je ne pourrai pas me rendre au rendez-vous prévu sur la présente convocation pour des raisons de santé, etc…

Cercle 4
Peut sensibiliser son entourage et ses collègues au respect des normes et règlementations

RÉCEPTION ORALE	ILLUSTRATION
→ Comprend la réglementation dans des contextes différenciés	→ Prises de poste, informations collectives.

TRANSMISSION ORALE	ILLUSTRATION
→ Peut expliquer à son entourage une norme, des modes de fonctionnement ou les éléments d'un règlement intérieur. → Recourt à des images, exemples et associations pour mieux sensibiliser à la nécessité de respecter ces normes / règles.	→ Tu ne peux pas entrer là si tu n'es pas habilité. → A midi, à la cantine, fais attention, les places de droite sont réservés aux cadres » → Si tu y entres et que tu touches une machine, tu peux t'électrocuter. C'est ce qui est arrivé à X d'ailleurs, il a passé plusieurs jours à l'hôpital.

RÉCEPTION ÉCRITE	ILLUSTRATION
→ Comprend tous les documents liés aux normes qualité/sécurité et règlements d'une structure, afin d'en retransmettre l'essentiel à son entourage.	→ Notifications sur les devoirs des Demandeurs d'emploi. → Règlements intérieurs, textes réglementaires, lettre d'information de la direction, consignes, etc.

TRANSMISSION ÉCRITE	ILLUSTRATION
→ Peut rédiger des fiches synthétiques liées à la sécurité, à des procédures ou au règlement intérieur pour ses pairs/son entourage professionnel.	→ Résumé de toutes les précautions à prendre avant d'entrer dans une zone spécifique.

Percevoir les secteurs d'activité, le marché de l'emploi

Cercle 1
Associe le(s) métier(s) visé(s) à différents lieux de travail potentiels

RÉCEPTION ORALE
- Reconnaît dans une conversation des termes relatifs aux métiers et aux différents lieux de travail potentiels (environnements professionnels et noms d'entreprise)

ILLUSTRATION
- Conversation :
  Le formateur : Un agent d'entretien travaille où ?
  Le stagiaire : …(silence)
  Le F : par exemple, l'agent d'entretien peut travailler dans un bureau, dans…
  Le S : dans un bureau, dans un bâtiment, dans un immeuble, dans une usine

TRANSMISSION ORALE
- Peut citer des entreprises du bassin local lié à l'emploi visé
- Peut lister des environnements professionnels liés à l'emploi visé

ILLUSTRATION
« Mercure, Kyriad, B&B »
« Maison de retraite, foyers, entreprise de nettoyage, usine, bâtiment, bureaux »

RÉCEPTION ÉCRITE
- Associe les noms ou les logos des entreprises du bassin lié à l'emploi visé

ILLUSTRATION
- Détail des offres d'emploi
- plaquettes d'information d'évènements multisectoriel (forum de l'emploi, train de l'emploi, entrez dans l'entreprise)
- Logos entreprise
- Panneaux/Affiches dans les zones d'activité

Cercle 2
Identifie le marché local de l'emploi par rapport aux métiers visés

RÉCEPTION ORALE
- Comprend les mots-clés et des informations liés à la description du marché de l'emploi.

ILLUSTRATION
- Marché, débouchés, offre d'emploi, demande d'emploi, Grand Dijon, agglomération,…

TRANSMISSION ORALE
- Connaît les possibilités d'emploi dans le métier visé
- Cite les entreprises et les zones géographiques du bassin d'emploi lié au métier visé
- A une connaissance globale du réseau de transport en commun afin de nommer les directions à prendre pour aller d'un point à un autre

ILLUSTRATION
« En couture y a pas beaucoup travail »
« Les restaurants y en a en centre ville, à la toison d'or, dans le centre commercial de Quetigny et à côté du Géant Casino. »
- Le formateur : *« Comment vous faites pour aller de Quetigny à Chenôve ? »*
- Le stagiaire : *« faut prendre le 2 ou le 4 et après le 1 »*

RÉCEPTION ÉCRITE
- Comprend les informations relatives au marché local de l'emploi.
- Repère les entreprises et les zones géographiques du bassin d'emploi liées au métier visé
- Utilise les pages jaunes papier/internet pour chercher des coordonnées d'entreprises liées à sa recherche d'emploi
- Identifie l'itinéraire du domicile à une entreprise donnée en bus

ILLUSTRATION
- plan Divia
- cartographie des zones d'activité du grand Dijon
- analyse des offres
- annuaire papier
- site pages jaunes.fr

TRANSMISSION ÉCRITE
- Liste les entreprises du bassin local lié à l'emploi

ILLUSTRATION
Recherche des noms, adresses, téléphone, zone géographique dans l'annuaire des pages jaunes par exemple (support papier ou site internet)

Cercle 3
A une vision globale et locale du marché de l'emploi

RÉCEPTION ORALE

- Comprend les réponses d'un salarié/employeur interrogé dans le cadre d'une découverte de l'entreprise
- Extrait, d'une vidéo (reportage / émissions) ou d'une émission de radio, les éléments qui lui sont nécessaires pour mieux connaître le secteur, le marché et les entreprises
- Accède à une connaissance plus détaillée des conditions d'exercice propres au métier ou au secteur

ILLUSTRATION

Questionnaire sur l'entreprise
Vidéos extraites d'internet
« Dans le nettoyage, c'est souvent des contrats à temps partiel et le permis est un plus ».

TRANSMISSION ORALE

- Décrit les spécificités en terme d'activités des différentes entreprises du secteur choisi
- Situe les entreprises les unes par rapport aux autres (points communs/différences)
- Justifie ses choix de candidatures par une connaissance plus détaillée des entreprises
- Perçoit partiellement les relations des entreprises au sein de leur réseau et les liens qui les unissent en amont/aval de leur activité (fournisseurs/ clients/sous-traitants)
- Peut nommer les différents acteurs du secteur économique choisi.
- Peut nommer les différents métiers représentatifs du secteur.
- Peut expliquer les caractéristiques du secteur choisi.

ILLUSTRATION

- *« Le Pourquoi Pas et la Dame d'Aquitaine n'ont pas la même clientèle : la Dame d'Aquitaine se veut être un restaurant gastronomique, ce qui a des conséquences sur la manière de servir les clients ».*
- *« J'aimerais travailler plutôt dans cette sandwicherie qu'en cafétéria C.... parce que je sais qu'ici je devrais être polyvalente et faire à la fois de la préparation, du service et de l'encaissement. »*
- *« Je veux faire du conditionnement et je sais qu'Urgo sous-traite, je veux aussi postuler chez ses sous-traitants »*
- *« Pour postuler à Isor, je dois adresser ma lettre au responsable d'agence, Mme Untelle alors que pour Centaure, c'est au chef d'équipe, M. Untel. »*

RÉCEPTION ÉCRITE

- Consulte les annuaires professionnels et navigue sur internet pour accéder aux spécificités des entreprises du secteur
- Synthétise à partir des différentes offres parues les tendances actuelles du recrutement dans le poste visé

ILLUSTRATION

- annuaires professionnels (support papier et internet) : pages pro, Kompass
- sites internet d'entreprise
- sites de branches professionnelles
- guides touristiques (le Petit Futé de Dijon)
- offres d'emploi : *« beaucoup de CDD d'un mois pendant la période d'été pour remplacer les salariés en vacances »*

TRANSMISSION ÉCRITE

- Peut restituer par écrit des informations recueillies par différentes sources dans l'objectif de préparer une lettre de motivation ou un entretien d'embauche

ILLUSTRATION

- Travail d'enquête
- Recherche Internet
- Annuaires professionnels

Cercle 4
Développe une stratégie de recherche d'emploi adaptée au marché local de l'emploi

RÉCEPTION ORALE

- Comprend les exigences liées à l'exercice du métier ciblé.
- Comprend une présentation détaillée de l'entreprise et du poste faite par un recruteur au cours d'un entretien d'embauche

ILLUSTRATION

Le DRH d'une maison de vin : *« Comme cariste, vous êtes soit en amont ou en aval de la chaîne. Votre rôle est d'être synchronisé avec le travail de l'opérateur »*

TRANSMISSION ORALE

- Peut répondre avec précision à la question d'un recruteur « pouvez-vous me dire ce que vous connaissez de mon entreprise »
- Est capable d'argumenter pendant l'entretien d'embauche sur son choix de métier et d'entreprises en s'appuyant sur ses connaissances détaillées du secteur, du marché de l'emploi local et de l'entreprise
- Perçoit dans son intégralité les interactions des entreprises ciblées au sein de leur réseau et les liens qui les unissent en amont/aval de leur activité

ILLUSTRATION

« Votre entreprise est implantée sur Dijon mais rayonne sur tout le département de la Côte d'Or voire les départements limitrophes et a une antenne sur Beaune ouverte depuis quelques années.
« Comment vous voyez dans 5 ans ? »
« A moyen terme, je me vois chef de rayon, toujours à L..... C'est pourquoi j'ai choisi de postuler dans votre entreprise parce que je sais que c'est dans votre politique de récompenser les efforts fournis par vos salariés par des promotions internes et j'espère vous prouver rapidement mes compétences sur le terrain ».

RÉCEPTION ÉCRITE

- Sélectionne et synthétise les informations pertinentes relatives à l'entreprise et au secteur d'activité à partir de diverses sources

ILLUSTRATION

« Aujourd'hui, c'est difficile de postuler dans les petites entreprises de construction automobile parce que les grands groupes, depuis la crise, ont stoppé la sous-traitance et font travailler leurs usines ».

TRANSMISSION ÉCRITE

- Adapte sa lettre de motivation à l'entreprise visée grâce à sa connaissance détaillée de l'entreprise
- Prépare son entretien d'embauche par une liste des questions précises sur l'activité et l'organisation de l'entreprise

ILLUSTRATION

« Mon expérience acquise en milieu hospitalier représente un atout pour votre société est spécialisée dans le bionettoyage ».

Construire et réaliser son projet professionnel

Cercle 1
A un projet de métier(s)

RÉCEPTION ORALE
→ Comprend des questions récurrentes concernant le projet professionnel.

ILLUSTRATION
→ Quel métier souhaitez-vous faire ?
→ Avez-vous une idée du secteur dans lequel vous souhaitez travailler ?

TRANSMISSION ORALE
→ Nomme les métiers ou les de secteurs professionnels qui l'intéressent.

ILLUSTRATION
→ Je veux travailler dans le bâtiment.
Je veux être coiffeuse.

Cercle 2
Précise son projet et confronte ses exigences aux contraintes socio-économiques

RÉCEPTION ORALE
→ Comprend des informations liées aux métiers et au marché de l'emploi.

ILLUSTRATION
→ Avez-vous eu beaucoup d'offres sur ce poste dans la région ?
→ Vous pensez qu'il y a du travail dans ce secteur ?
→ C'est un secteur fermé/bouché.

TRANSMISSION ORALE
→ Peut demander des informations liées à son parcours professionnel et aux aménagements que cela nécessite.
→ Nomme les activités liées au poste de travail et peut les caractériser

ILLUSTRATION
→ Entretiens avec des conseillers Pôle-Emploi, Mission Locale, …
→ Entretiens auprès de structures « petite enfance » pour connaître les horaires et conditions, demande d'informations sur les salaires…

RÉCEPTION ORALE
→ Comprend des informations écrites concernant les spécificités et les pré-requis d'un métier.

ILLUSTRATION
→ Fiches ROME
→ Fiches métiers CIDJ/ONISEP…

TRANSMISSION ORALE
→ Elabore un questionnaire d'enquête pour soi.
→ Prend note des informations recueillies oralement.

ILLUSTRATION
→ Enquêtes entreprises
→ La crèche ouvre de 7h à 19h
→ L'entreprise emploie 74 personnes.

Cercle 3
Construit un parcours réaliste et réalisable

RÉCEPTION ORALE
- Repère et comprend dans une conversation (en face à face ou téléphonique) les informations-clés liées à un métier ou une formation pouvant l'intéresser

ILLUSTRATION
- Pré-requis, type de contrat, rémunération, lieux, sites….

TRANSMISSION ORALE
- Peut restituer les informations recueillies.
- Justifie un choix spécifique pour son parcours professionnel.

ILLUSTRATION
- *« Je suis allé à la CCI ou à l'AFPA prendre des infos sur le titre professionnel de serveur. La formation démarre le… »*
- *« Ce métier me convient parce que… »*

RÉCEPTION ÉCRITE
- Comprend les offres de formation et d'emploi et sait les trier en fonction de son projet.

ILLUSTRATION
- Poste/formation concernés
- Expérience/diplômes souhaités
- Lieu
- Conditions d'accès
- Modalités de candidature
- Rémunération

TRANSMISSION ÉCRITE
- Établit une liste chronologique des démarches à effectuer pour concrétiser son projet.
- Sait hierarchiser ses priorités.

ILLUSTRATION
- Aller chercher les offres de formation liées à mon projet sur le site de l'AFPA
- Refaire CV et lettre de motivation adaptés
- Appeler le centre… et demander des renseignements sur les formations.
- Se renseigner auprès de la SNCF (horaires et tarifs).

Cercle 4
Met en œuvre la première étape de parcours en vue de réaliser son projet professionnel

RÉCEPTION ORALE
- Comprend tout type de questions liées à son parcours, ses compétences et ses goûts.
- Comprend tout type de demandes et d'informations liées au secteur recherché.
(en face à face et par téléphone)

ILLUSTRATION
- *Avez-vous déjà exercé le métier ou occupé des postes similaires ?*
- *Quelles sont vos principales qualités ?*
- *Qu'est-ce qui vous motive dans le secteur de l'aide à la personne ?*
- L'entreprise emploie 47 personnes à temps plein et en CDI. Et elle recrute en permanence des CDD pour les périodes de l'année où les besoins sont très importants.

TRANSMISSION ORALE
- Se présente brièvement et de façon pertinente avant de formuler une requête.
- Peut présenter son projet de façon argumentée et le rattacher à ses expériences passées et ses compétences.
(en face à face et par téléphone)

ILLUSTRATION
- *Oui, bonjour Madame, je suis actuellement en formation de conducteur canin. J'ai entendu beaucoup de bien de votre société et j'aurais aimé savoir où adresser ma candidature.*
- *Je suis très attirée par le secteur de la petite enfance. Je suis moi-même mère de deux enfants et j'ai également eu l'occasion avant cela de m'occuper d'enfants dans des foyers très divers.*

RÉCEPTION ÉCRITE
- Comprend tout type de questionnaires et exercices rencontrés dans les tests de sélection.
- Comprend les plaquettes et sites des entreprises et organismes de formation en lien avec son projet et en isole les éléments-clés afin de préparer son entretien ou sa lettre de motivation.

ILLUSTRATION
- Tests de sélection
- Sites Internet et plaquettes de présentation.

TRANSMISSION ÉCRITE
- Peut demander un entretien ou des renseignements à une entreprise par mail.
- Peut produire un écrit formel (type lettre de motivation) adapté au poste ou la formation souhaitée.

ILLUSTRATION
- *Votre entreprise est implantée dans plusieurs régions. Je souhaiterais savoir où m'adresser pour postuler sur la région Picardie ?*
- *Je serai ravi de pouvoir mettre à profit ces acquis au sein d'une entreprise connue pour son dynamisme et sa créativité.*
- *J'ai pu développer mes compétences en informatique et en gestion des stocks, compétences plus que nécessaires dans le secteur qui est le vôtre.*

Travailler en groupe et en équipe

Cercle 1
Identifie les personnes du groupe ou de l'équipe et les rattache à son projet

RÉCEPTION ORALE

Comprend lors des échanges les éléments-clés permettant d'identifier :
- le statut des membres du groupe,
- les objectifs de l'atelier/de la formation, ainsi que le parcours et les envies de ses pairs dans le groupe.

ILLUSTRATION

- *Bonjour à tous, je m'appelle X. C'est moi qui vais animer cet atelier.*
- *Alors pourquoi êtes-vous tous réunis aujourd'hui ? Eh bien pour vous permettre de construire votre CV.*
- *Bonjour, moi c'est Y. Je suis arrivée en France il y a un an. Dans mon pays, j'étais… Aujourd'hui, je veux faire une formation d'assistante maternelle.*

Cercle 2
Participe au travail collectif en reformulant et en faisant part de ses expériences

RÉCEPTION ORALE

- Comprend une consigne précise et les objectifs associés.
- Comprend les questions concernant son expérience et son ressenti.
- Repère la chronologie dans le discours de son interlocuteur

ILLUSTRATION

- *Alors, vous allez dans un premier temps essayer de définir par groupe de 2 ou 3 les grandes étapes de la construction d'un projet professionnel.*
- *Et vous, X, comment s'est passé votre premier entretien ? Vous pouvez nous raconter ?*
- *Vous allez téléphoner aux entreprises pour obtenir un stage dans quinze jours.*

TRANSMISSION ORALE

- Peut retransmettre avec ses mots ce qu'il/elle pense avoir compris d'une consigne, d'un discours ou d'une interaction.
- Peut illustrer son propos en s'appuyant sur son expérience.
- Utilise des connecteurs chronologiques pour situer ses propos.

ILLUSTRATION

- *Donc là on travaille à 2 ou 3 ou on travaille tout seul ?*
- *Avec X, on s'est dit que la première étape pour construire son projet, c'est …*
- *Moi, l'employeur m'a demandé de parler de mon dernier emploi. J'ai expliqué une journée de travail.*
- *Avant, après, d'abord, ensuite, du…au, etc.*

Cercle 3
Donne son avis et fait des propositions de manière argumentée

TRANSMISSION ORALE	ILLUSTRATION
→ A recours à des verbes introducteurs de pensée ou d'opinion ou à des expressions similaires. → Articule ses propos en utilisant des connecteurs logiques (temps, opposition, cause-conséquence) pour expliquer, justifier.	→ *Je (ne) pense (pas) que… Je (ne) crois (pas) que…* → *Je (ne) suis (pas) d'accord. Je suis pour/contre.* → *Selon moi…, Pour moi…* → *Oui, mais…, parce que…, c'est pour cela que/c'est pourquoi je n'ai pas donné suite à l'offre que vous m'avez proposée…, etc.*

Cercle 4
Fait des propositions nuancées au profit du travail collectif

RÉCEPTION ORALE	ILLUSTRATION
→ Comprend ce qui tient le plus à cœur à ses interlocuteurs (ou au contraire ce qui leur déplaît) afin d'adapter son discours et son action en conséquence.	→ *Oui c'est difficile, mais malgré tout, je pense qu'il est important de…* *Ah non, ça, c'est impossible.*

TRANSMISSION ORALE	ILLUSTRATION
→ Fait une concession avant de faire une proposition. → Reformule l'essentiel de la discussion ou les propos de certains interlocuteurs avant de proposer une nouvelle piste de réflexion. → Sait argumenter pour rallier les autres à ses propositions	→ *Certes/Oui, c'est vrai, on ne peut pas aller voir un client et lui dire comme ça que…, mais on peut tout de même suggérer que…* → *Je suis d'accord avec tout ce qui a été dit jusque-là, notamment avec l'idée qu'il faut…. J'ajouterai même qu'il faut en plus…*

Interagir à l'écrit dans le cadre socio-professionnel

Cercle 1
Comprend et renseigne partiellement les écrits-types liés à la recherche d'emploi

RÉCEPTION ÉCRITE	ILLUSTRATION
→ Reconnaît grâce à leur organisation typographique la nature des différents types d'écrits liés à son parcours d'insertion. → Repère et comprend des éléments-clés du document	→ Courriers Pôle-emploi (logos), courriers des organismes de formation, offres d'emploi, fiches de paie, contrat de travail → Sur une convocation, le stagiaire repère qu'il s'agit d'un rendez-vous et trouve à l'aide d'une tierce personne le jour, l'heure et le lieu du RV → Liste des documents à fournir : « carte d'identité/de séjour », « carte vitale », « attestation » sur la convocation pour l'inscription à Pôle Emploi

TRANSMISSION ÉCRITE	ILLUSTRATION
→ Renseigne des formulaires récurrents demandant des informations prévisibles.	→ Fiches d'inscription

Cercle 2
Comprend et renseigne les écrits-types liés à son projet et ses recherches

RÉCEPTION ÉCRITE	ILLUSTRATION
→ Comprend les écrits provenant des différents acteurs de l'insertion.	→ Convocation Pôle Emploi → Contrat d'engagement → Offres d'emploi (Pôle Emploi, journaux…) → Avis de changement de situation → Attestation Loi de Finances → Avis de rejet Pôle Emploi

TRANSMISSION ÉCRITE	ILLUSTRATION
→ Renseigne des formulaires divers à questions ouvertes demandant/concernant des renseignements liés à sa situation d'insertion. → Produit des écrits de 2-3 lignes permettant de renseigner sur des éléments liés à son projet. → Produit un message à l'attention d'un interlocuteur connu (conseiller emploi) → Comprend l'enjeu de transmettre un document propre, soigné et lisible à son destinataire → Classe les écrits qu'il reçoit ou remplit selon l'expéditeur	→ Formulaires qui aident à la rédaction d'un CV, d'une lettre. → Formulaire d'un arrêt de travail → Formulaire d'une demande de congés → Questionnaire Pôle Emploi (type PPAE) qui renseigne sur le projet de métier ou de formation et sur les expériences passées → Courriel : *« Bonjour Monsieur Touati, j'ai rendez-vous demain à 10 h. Je ne serai pas là. Sarah Dumond »* → Conserve son CV dans une pochette plastique

Cercle 3
Comprend et produit des écrits courts liés à sa situation d'insertion

RÉCEPTION ÉCRITE
- Comprend les écrits du cadre socio-professionnel : l'objet, le pourquoi, les enjeux

ILLUSTRATION
- Lettre de Pôle Emploi présentant une offre
- Fiche de poste/ fiches métier
- Fiche de paie, demande de congés, notices de sécurité, offres d'emploi/fiches métiers…

TRANSMISSION ÉCRITE
- Rédige des écrits courts liés à sa situation d'insertion et à son projet
- Peut remplir des documents liés à l'emploi
- Rédige son CV à partir d'une matrice donnée
- Fait une enquête professionnelle
- Classe et gère en autonomie les documents liés à sa situation d'insertion

ILLUSTRATION
- Lettre pour justifier une absence, pour exprimer sa motivation…
- Sélectionner les questions à poser en entreprise et prendre en note les réponses

Cercle 4
Comprend et produit des écrits formels pour accéder à un emploi proposé

RÉCEPTION ÉCRITE
- Comprend le sens et analyse les enjeux des écrits professionnels

ILLUSTRATION
- Contrat de travail, convention de stage,
- Règlement de l'entreprise
- Accords d'entreprise : (ex :savoir en les lisant si l'entreprise finance les jours de carence)

TRANSMISSION ÉCRITE
- Peut rédiger les écrits professionnels attendus dans une recherche d'emploi

ILLUSTRATION
- Lettre de motivation personnalisée en réponse à une offre précise
- Mise à jour de son CV
- Tests de recrutement écrits
- Demandes d'informations par mail ou mail accompagnant une candidature : Vous trouverez en pièce jointe mon CV et ma lettre de motivation »).

Interagir à l'oral dans le cadre socio-professionnel

Cercle 1
Interagit partiellement avec des acteurs de l'insertion (connus)

RÉCEPTION ORALE

- Comprend les demandes d'un interlocuteur bienveillant qui guide sa compréhension par des questions.
- Comprend les questions simples relatives à son expérience.

ILLUSTRATION

- *Il faut d'abord vous inscrire au Pôle Emploi. Vous connaissez le Pôle-Emploi ?*

« Vous avez fait quoi comme travail avant ?

TRANSMISSION ORALE

- Etablit un contact élémentaire avec les acteurs de l'insertion
- Se présente succinctement en utilisant des formules de politesse standards.
- Peut répondre à des questions directes et semi-ouvertes relatives à son expérience.
- Demande des objets et des services à un acteur connu de l'insertion.

ILLUSTRATION

- *Bonjour Madame, j'ai rendez-vous avec... Je m'appelle X, j'ai … ans, je suis … (marié/turc/…)*
- *« Avant, moi travail comptabilité dans grandes entreprises Arménie. »*
- *Vous pouvez m'écrire la date du prochain rendez-vous.*

Cercle 2
Interagit avec les acteurs de l'insertion connus ou inconnus

RÉCEPTION ORALE

- Comprend partiellement les demandes et attentes d'un acteur inconnu du monde de l'insertion.
- Comprend l'objet et le destinateur/destinataire d'un message laissé sur le répondeur.

ILLUSTRATION

- *Vous devez chercher, regarder les offres d'emploi qui vous intéressent. Il faut actualiser votre situation au Pôle Emploi.*
- *Bonjour, c'est ..., votre référent médiation à l'emploi. Pouvez-vous me rappeler aujourd'hui au .. .. ?*

TRANSMISSION ORALE

- Restitue partiellement et avec l'aide de son interlocuteur les points importants d'un RDV/entretien.
- Echange de manière brève sur des éléments de son environnement socio-professionnel.
- Peut prévenir d'une absence par téléphone et laisser si besoin un message sur un répondeur.
- S'adresse de manière adéquate à ses interlocuteurs en utilisant à bon escient le tutoiement et le vouvoiement

ILLUSTRATION

Avec son médiateur à l'emploi :

- *J'ai vu mon conseiller Pôle-Emploi. Il a regardé des annonces pour moi.*
- *Je vais à l'espace Emploi pour voir les formations, les métiers. « Bonjour, je suis Mme T.. Je ne viendrai pas en formation aujourd'hui. »*

Cercle 3
Interagit avec des intermédiaires à l'emploi et certains acteurs de l'entreprise

RÉCEPTION ORALE	ILLUSTRATION
→ Comprend des demandes téléphoniques d'interlocuteurs connus et inconnus. → Comprend la présentation de l'entreprise et des métiers dans des situations formelles par des interlocuteurs inconnus	→ *Bonjour. c'est … de la Mission Locale. Pouvez-vous venir (avec votre CV) assister au forum de l'emploi ?* → Enquête métier, réunion d'information pôle emploi/ employeurs,…

TRANSMISSION ORALE	ILLUSTRATION
→ Effectue un feed back complet, précis et sans sollicitation. → Décrit, explique sa situation, justifie sa motivation, sa demande. → Contacte par téléphone une entreprise. → Adapte sa manière de communiquer en fonction de son interlocuteur	→ Retour d'expérience de stage, d'un entretien avec une agence intérimaire, une entreprise d'insertion, un employeur,… → Demande de stage → Je souhaite effectuer un stage chez vous parce que je veux découvrir le métier de … → Dire « venez SVP » à son tuteur, et dire « est-ce que vous pourriez venir SVP » au responsable de l'entreprise.

Cercle 4
Adapte sa manière de communiquer à tout interlocuteur et dans toute situation liée à l'emploi

RÉCEPTION ORALE	ILLUSTRATION
→ Comprend toute sorte de discours, les sous-entendus, les enjeux de la conversation.	→ « Avec la crise, le secteur dans lequel vous voulez vous orienter est sujet aux licenciements et aux délocalisations. → Donc vous pensez qu'il faudrait que je change de projet ? Et alors, vous me conseillez d'aller sur quel secteur ? »

TRANSMISSION ORALE	ILLUSTRATION
→ Prend l'initiative d'un appel téléphonique et gère les imprévus → Peut passer un entretien d'embauche, se présenter et parler de son parcours au passé et de façon logique et articulée. → Maîtrise les usages formels en face d'une hiérarchie/d'un éventuel employeur (vouvoiement, discours approprié…)	→ Demande de RV dans le cadre d'enquêtes professionnelles, contact avec un employeur pour répondre à une offre d'emploi → *Bonjour, j'ai vu votre offre sur le site du Pôle-Emploi. Je suis intéressé parce que … (et explique sa motivation, parle de son expérience).* → Les tâches et compétences que vous décrivez dans votre offre correspondent en tous points à une mission qui m'a été confiée durant deux ans.

Utiliser les TIC pour accéder à l'emploi

Cercle 1
Utilise les bases du traitement de texte et d'Internet avec l'appui d'une tierce personne

RÉCEPTION ORALE	ILLUSTRATION
→ Se familiarise avec le langage spécifique au domaine informatique.	→ Fichier, souris, fenêtres, icônes → Prenez la souris et cliquez deux fois sur…. → Tapez Pôle Emploi dans Google et cliquez sur rechercher

RÉCEPTION ÉCRITE	ILLUSTRATION
→ Reconnaît et réagit aux informations écrites organisant l'environnement informatique. → Repère et peut ouvrir/fermer un document sur le bureau.	→ Bouton on/off, utilisation de la souris, icônes (explorer, poste de travail) → Dossier stagiaire, NOM Prénom, CV

TRANSMISSION ÉCRITE	ILLUSTRATION
→ Utilise le clavier pour saisir quelques données en lettres ou en chiffres.	→ Nom utilisateur, mot de passe → Nom du métier visé sur site Pôle Emploi préalablement ouvert avec aide

Cercle 2
Utilise les bases du traitement de texte et d'Internet

RÉCEPTION ÉCRITE	ILLUSTRATION
→ Se repère dans une interface informatique → Lit et comprend des courriels courts d'expéditeurs connus surtout si le message lui a déjà été donné oralement.	→ Sait faire une recherche Google → Sait imprimer → Sait retrouver et ouvrir ses documents → A créé et sait utiliser sa boîte mail

TRANSMISSION ÉCRITE	ILLUSTRATION
→ Recopie sur papier libre, en vue de se connecter, des adresses mails liées à sa situation d'insertion et son projet. → Renseigne partiellement des formulaires informatiques de manière récurrente	→ Recherche sur les pages jaunes → Fait son actualisation internet

Cercle 3
Utilise les TIC pour gérer les démarches prescrites et redondantes de son parcours professionnel

RÉCEPTION ÉCRITE

- Se connecte en autonomie aux sites liés à son parcours d'insertion et son projet, utilise la messagerie électronique (insertion de pièces jointes type LM, CV).

ILLUSTRATION

- Utilise régulièrement sa messagerie
- Met à jour son CV
- Utilise des sites de localisation (mappy, viamichelin, divia…)

TRANSMISSION ÉCRITE

- Rédige et envoie un courriel simple et formel à un destinataire connu/inconnu en lien avec son parcours d'insertion et son projet.

ILLUSTRATION

- Justification d'absence à un RV,
- Demandes d'informations sur un métier, une formation…..
- Créer son espace emploi
- Créer son dossier de recherche
- Gérer les messages d'erreur
- Rechercher des offres sur le site de Pôle Emploi

Cercle 4
Utilise en autonomie et de façon pertinente les TIC pour réaliser son projet professionnel

RÉCEPTION ÉCRITE

- Utilise seul et pour des objectifs variés (en lien avec son projet) des programmes bureautiques, Internet, messagerie.
- Comprend et utilise des outils annexes tels que l'Aide, le correcteur d'orthographe, la recherche de dossiers

ILLUSTRATION

- Chercher sur des sites autres que Pôle Emploi

TRANSMISSION ÉCRITE

- Rédige et envoie tout type de courriels liés à son parcours d'insertion et son projet.
- Met en forme tout type de document en l'adaptant à son destinataire.
- Peut à l'aide d'un moteur de recherche se procurer tout type d'information.

ILLUSTRATION

- Réorganiser son CV pour l'adapter à sa recherche
- Télécandidater
- Ecrire l'adresse dans la barre d'adresses

Verbaliser ses activités professionnels et extra-professionnelles antérieures et actuelles

Cercle 1
Parle de ses activités de manière parcellaire, en réponse aux sollicitations d'un interlocuteur bienveillant

TRANSMISSION ORALE

→ Décrit son parcours avec des mots simples en ayant recours si besoin à une communication paraverbale.

ILLUSTRATION

→ *Je fais comme ça avant (en faisant le geste)*
→ *« Je suis maçon avant »*

Cercle 2
Expose ses activités à tout type d'acteur de l'insertion

TRANSMISSION ORALE

→ Utilise des connecteurs chronologiques + de cause / conséquence pour expliquer et décrire ses activités antérieures et actuelles.

ILLUSTRATION

→ *Parce que, d'abord, ensuite/après…*
→ *D'abord je suis maçon. Après, j'ai travaillé dans magasin de mon père.*
→ *Avant, maintenant je cherche…*

Cercle 3
Expose ses activités sans sollicitation et de manière structurée et chronologique

TRANSMISSION ORALE	ILLUSTRATION
→ Explique les différentes étapes de son parcours professionnels en utilisant des connecteurs de plus en plus variés (temps, cause-conséquence, opposition)	→ *de…à ; mais… ; cependant… ; etc.* → *Du … au … 2006, je n'ai pas travaillé, mais je me suis consacrée à l'éducation de mes enfants.*

Cercle 4
Sait varier les façons de présenter ses activités en fonction de son intention et de l'interlocuteur

TRANSMISSION ORALE	ILLUSTRATION
→ Connaît et utilise à bon escient les formules attendues implicitement dans les différents contextes liés à la recherche d'emploi et à l'emploi (demande de renseignement formelle, formules de remerciement, formulation des compétences professionnelles, de la motivation, tutoiement ou vouvoiement en fonction de l'interlocuteur, etc.).	*À un formateur/un conseiller :* *J'ai fait de la plomberie pendant des années, comme ça, en passant. C'était fatigant. Mais bon j'aimais bien quand même.* *Lors d'un entretien (téléphonique ou en face à face) avec un futur employeur ou pour une formation:* *J'ai eu plusieurs fois l'occasion d'exécuter des travaux de plomberie. Malgré l'endurance et la resistance que cela demande, j'ai vraiment apprécié cette expérience.*

3 ÉVALUER POUR POSITIONNER ET FORMER

UN OUTIL DE COMMUNICATION PARTAGÉ

DEMARCHE DE POSITIONNEMENT

La démarche de positionnement et d'évaluation constitue la pierre angulaire du dispositif de formation. Exigeante, complexe, elle demande de la part des différents acteurs de la formation, prescripteurs, formateurs et bénéficiaires un réel engagement.

Une démarche et un outil à partager

Elle s'articule autour de 4 temps bien différenciés :

- Le pré-positionnement réalisé par le conseiller de la structure prescriptrice
- Le positionnement réalisé par le formateur référent de l'action
- L'évaluation formative effectuée par l'équipe pédagogique intervenant sur l'action
- L'évaluation finale réalisée par le formateur référent

La carte dynamique des compétences sert d'outil commun de référence aux 3 acteurs - partenaires de la formation et garantit la transparence de la communication entre ceux-ci. Elle permet d'objectiver et d'argumenter les décisions prises (intégration ou non de la personne sur le dispositif par exemple).

La démarche implique notamment et en tout premier lieu, les prescripteurs, à qui revient l'identification du public concerné. Le pré-positionnement doit faciliter l'orientation des personnes vers l'organisme de formation. Dès l'accueil du bénéficiaire, les ambiguïtés sur les objectifs de la formation sont levées : il ne s'agit pas d'une formation pour « apprendre à lire et à écrire en français » ainsi que ces formations sont souvent rapidement présentées, mais bien d'une formation visant l'insertion professionnelle et l'acquisition des compétences langagières nécessaires pour y parvenir.

La teneur et les modalités de l'entretien de pré positionnement, la carte des compétences, permettent aux conseillers de se focaliser sur les objectifs de la formation.
Le bénéficiaire est clairement informé et s'engage en connaissance de cause.

L'appropriation de la démarche et de la carte dynamique des compétences nécessite le partage avec les prescripteurs par les organismes prestataires en amont du recrutement. Des tentatives en ce sens ont été initiées par certains organismes dans le cadre de l'expérimentation. L'intérêt de la démarche n'est pas contesté par les partenaires ; cependant sa mise en œuvre percute des pratiques et des modes d'organisation fortement ancrés dans les structures concernées.

Une démarche qui impacte la dynamique de formation et la dynamique d'insertion

La carte dynamique des compétences fait partie intégrante de la formation ; ce n'est pas un outil d'évaluation « gadget ». Dès le positionnement initial, le bénéficiaire entre dans le processus de formation.
La carte servira ensuite de fil conducteur durant tout son parcours d'apprentissage.
De la même façon, toute l'ingénierie pédagogique mise en œuvre s'articulera autour des axes de compétences déclinés dans la carte.

La formation inclut un temps d'appropriation de la carte par les bénéficiaires et fait l'objet de séquences didactiques spécifiques.

La carte est explicitée dans sa forme et sur le fond. Les acquisitions langagières (appropriation de concepts, enrichissement linguistique) réalisées dans cette phase de la formation constituent un socle sur lequel les apprentissages vont se construire.
La carte fait sens pour le bénéficiaire : A l'issue de chaque séquence pédagogique, il va pouvoir relier l'activité réalisée en formation, la compétence travaillée et les transferts possibles en lien avec son projet.

Une démarche au service de la cohérence et de la logique des parcours individuels

Le positionnement initial détermine le parcours de formation du bénéficiaire. Il permet au formateur d'identifier les acquis de la personne et de cibler des objectifs individualisés. La carte constitue également un outil au service de l'évaluation formative. C'est un repère permanent pour le bénéficiaire et pour le formateur : elle permet de visualiser la progression de la personne et assure ainsi la lisibilité de son parcours.

C'est enfin un outil facilitant le dialogue pédagogique à travers les pratiques de co évaluation et d'autoévaluation : le formateur peut échanger avec le bénéficiaire sur son parcours d'apprentissage et définir avec lui des axes de progrès. Le bénéficiaire s'implique et prend en main sa formation.
Au terme de l'action, la cartographie des compétences permet d'envisager avec le bénéficiaire et son prescripteur, la suite de son parcours d'insertion professionnelle.

PRÉ-POSITIONNEMENT PLATE-FORME ALIP

(PLIE, Pôle Emploi, Missions locales, Cap Emploi,...)

PHASE D'ÉVALUATION	OBJECTIFS	MODALITÉS	AXES DE COMPÉTENCES ÉVALUÉS
Phase 1 : ACCUEIL	**Pour le conseiller de la structure :** - Se présenter - Présenter l'opérateur - Présenter l'objectif de l'entretien, faire le point sur le parcours **Pour le bénéficiaire :** - Recueillir des informations relatives à la formation sur laquelle le bénéficiaire peut être orienté - Présenter son parcours	Présentations Questions relatives à la situation, l'état civil de la personne Questions sur le parcours de la personne	Interagir à l'oral dans le cadre socioprofessionnel Verbaliser ses activités professionnelles et extra professionnelles antérieures et actuelles
Phase 2 : QUESTIONNEMENT	**Pour le conseiller de la structure :** - Identifier le projet professionnel du bénéficiaire - Cerner globalement les besoins du bénéficiaire **Pour le bénéficiaire :** - Expliciter ses besoins de formation	Questions possibles : - Quel emploi recherchez-vous ? - Comment procédez-vous pour rechercher du travail ? - Connaissez-vous les spécificités du métier choisi, ses conditions d'accès, les conditions de travail…? - Quelles difficultés rencontrez-vous aujourd'hui pour trouver l'emploi que vous recherchez ?	Percevoir les secteurs d'activité, le marché de l'emploi Construire et réaliser son projet professionnel Se repérer dans les cadres règlementaires
Phase 3 : RESTITUTION	**Pour le conseiller de la structure :** - Expliciter à la personne ses acquis - Responsabiliser la personne sur son parcours **Pour le bénéficiaire :** - Se situer d'ores et déjà en tant qu'acteur de son insertion professionnelle	- Présenter la carte de compétences - Renseigner la carte de compétences avec le bénéficiaire (pratique de la co-évaluation) Le bénéficiaire quitte l'entretien en possession de sa carte de compétences renseignée sur les axes évalués.	

UN EXEMPLE DE POSITIONNEMENT INITIAL

Positionner une personne peut se faire en 3 temps :

1. Information collective dont l'objectif est purement informatif : présenter le dispositif et sa spécificité par rapport aux autres actions de formation à destination des personnes migrantes. Les participants expriment leurs besoins a priori et sont orientés sur les dispositifs adéquats.

2. Rencontre par petits groupes de personnes qui se sont dites intéressées par le dispositif lors de l'information collective.

Des objectifs pluriels :

- Vérifier que les besoins et la demande de la personne relèvent bien du dispositif
- Acquérir le maximum d'informations dans son rapport à l'emploi
- Positionner le degré d'autonomie dans la construction de son projet professionnel et sa recherche d'emploi
- Déterminer l'action du dispositif la plus adaptée à cette étape du parcours pour se projeter dans les étapes suivantes

3. Dernière étape: le formateur positionne les acquis évalués sur la carte de compétences
Lors de la deuxième étape, le formateur suit la trame de questions de l'entretien de positionnement :

Support	Questions	Axe CC
	Pourquoi est-ce que vous souhaitez entrer en formation au CESAM ?	
	Est-ce que vous avez déjà travaillé avant ? Dans votre pays ? En France ? Qu'est-ce que vous avez fait comme travail ? Qu'est-ce que vous faisiez exactement ? Pouvez-vous me décrire une journée de travail ? Pendant combien de temps ? Où ?	6
	Est-ce que vous cherchez du travail ? Quoi ? Comment vous faites pour chercher du travail ? Est-ce que quelqu'un vous aide ? Est-ce que vous pouvez travailler comme… tout de suite ? Très vite ? Dans longtemps ? Est-ce que vous vous êtes déjà renseigné sur ce métier ? Auprès de qui ?	5
	Pour faire ce métier, qu'est-ce qu'il faut savoir faire ? Qu'est-ce que doit faire pour être un bon aide de cuisine ?	3
Offre d'emploi	Qu'est-ce que c'est ? Quel est le poste proposé ? C'est pour travailler où ?	8
Offre d'emploi	Et vous, avez-vous déjà réfléchi où est-ce que vous aimeriez travailler ? Comment vous vous déplacez ? Combien de temps/km vous êtes prêt à faire pour aller travailler ?	5
Offre d'emploi	Connaissez-vous des endroits sur Dijon où vous aimeriez travailler ? Pouvez-vous me donner le nom de quelques entreprises ? Est-ce qu'il y a beaucoup de travail sur Dijon à ce poste ?	1
Offre d'emploi	C'est pour travailler combien d'heures ? A temps plein ou à temps partiel ?	
Offre d'emploi	Et vous recherchez quoi comme contrat ? Temps plein ou temps partiel ? Quels jours vous voulez travailler ? Est-ce que vous acceptez de travailler le samedi ? Et au niveau des horaires, de quelle heure à quelle heure c'est possible pour vous ? Est-ce que vous avez des enfants ? Quelles sont vos solutions par rapport à la garde ?	5
Offre d'emploi	Quel est le salaire proposé ?	2

Offre d'emploi	Est-ce que c'est un CDD ou une CDI ? De combien de temps ?	2
Offre d'emploi	Quel type de contrat ?	2
Offre d'emploi	Si demain, vous voulez changer de métier et que je veux souhaitez devenir serveuse. Cette offre vous convient-elle ? Pourquoi ?	8
Offre d'emploi	Qu'est-ce que je dois faire si cette offre m'intéresse ?	8
Offre d'emploi	Est-ce que vous avez un CV ? Une lettre de motivation ? (LM)	5
Convocation Pôle Emploi	Qu'est-ce que c'est ? Qui a écrit ce courrier ? Pour qui ? Quand ? Pourquoi ? Pouvez-vous me donner l'adresse de M. BONIN ? Quelles sont les coordonnées de Pôle Emploi ? Avec qui a-t-il a rendez-vous ? Quand ? A quelle heure ? Où ? Qu'est-ce qu'il doit apporter ? Est-ce le premier entretien ?	8
Convocation Pôle Emploi	S'il ne peut pas venir, que doit-il faire ? Que risque t-il s'il ne prévient pas ?	2
Convocation Pôle Emploi au RV du PPAE	Et vous ? êtes-vous inscrit à Pôle Emploi ? avez-vous déjà été convoqué à des rendez-vous ? avez-vous déjà été radié ? Comment peut-on être radié de Pôle Emploi ? Quelles sont les obligations d'un demandeur d'emploi?	2
Convocation Pôle Emploi	Comment faites-vous votre actualisation ? la faites-vous seul(e) ou avec quelqu'un ?	5
	Utilisez-vous souvent l'ordinateur ? Qu'utilisez-vous? Sur quels sites allez-vous ? Avez une adresse e-mail ? Savez-vous envoyer des mails ? Savez-vous envoyer votre CV par mail ? Lisez-vous des offres d'emploi sur internet ? Sur quels sites ? Avez-vous un espace emploi ?	
Formulaire à compléter		8
Courrier à écrire		8

Tour à tour, pour chaque thème identifié, le formateur pose les questions et consigne les réponses des stagiaires dans la grille de positionnement (voir page suivante).

C'est la nature des informations données par le stagiaire et le degré de précision qui vont ensuite permettre au formateur de positionner les acquis sur l'axe concerné de la carte de compétences en lien avec les descripteurs de celle-ci.

L'entretien de positionnement a pour objectifs de faire émerger les demandes des personnes à leur entrée en formation, de leur faire expliquer leur expérience professionnelle antérieure et leur projection dans l'emploi, d'évaluer leur autonomie dans la compréhension et la production des écrits récurrents dans les situations de recherche d'emploi et d'évaluer leurs compétences d'interaction orale.

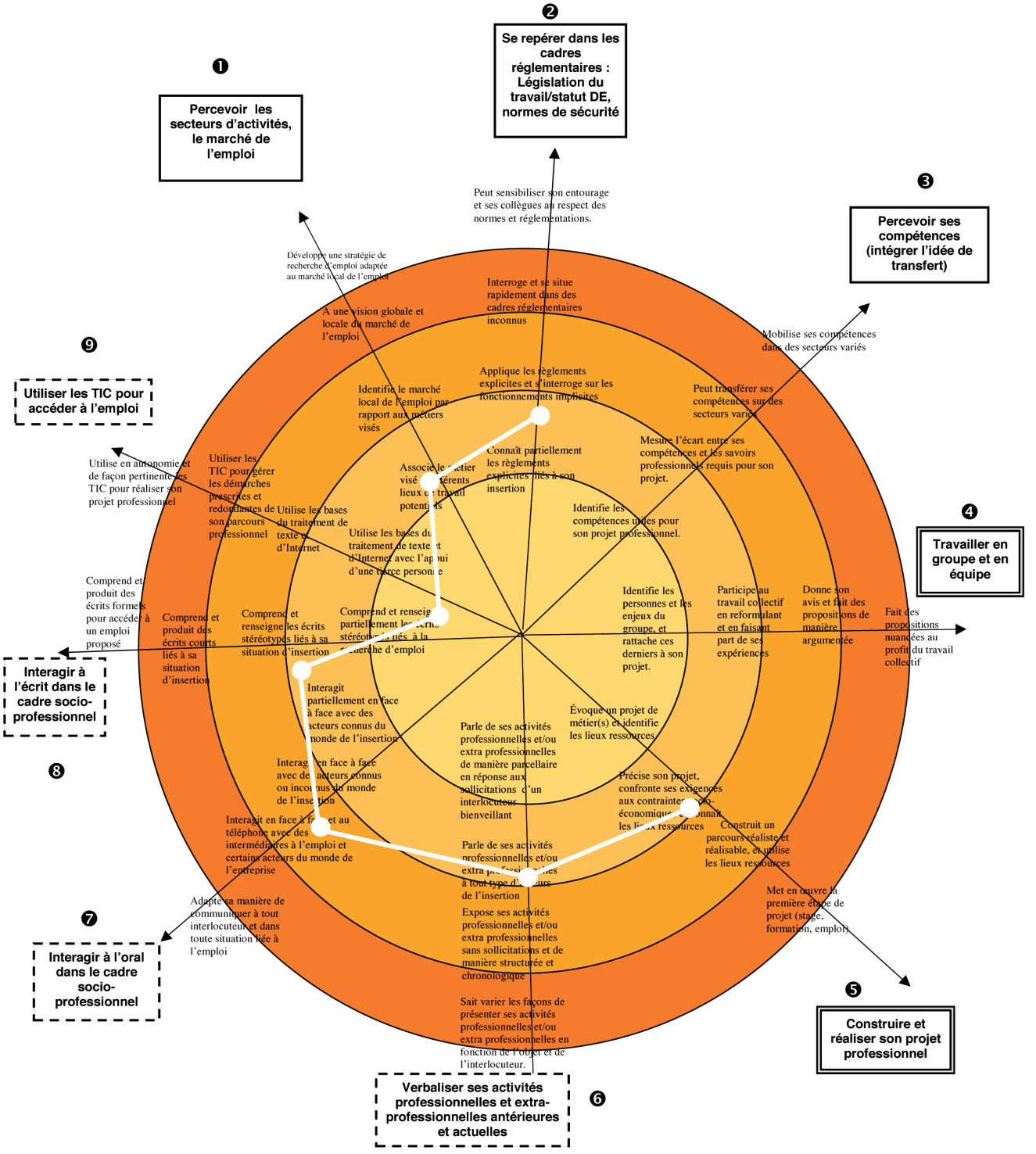
EXEMPLE D'UNE STAGIAIRE QUI VEUT TRAVAILLER COMME CAISSIÈRE :

NOM Prénom : H.

Besoins exprimés	*« prendre un petit peu les cours de français par rapport au travail que je veux faire »* *« par rapport aux papiers/courriers »* ASH : besoin d'écrire, noter le produit pris Lecture de la commande des goûters Veut se donner le temps de la formation	
 Verbaliser ses activités antérieures et actuelles (6)	Maroc : jamais travaillé Scolarité de 7 à 12 ans En France depuis 6 ans ½ Cours de français : 6 mois en2004, Croix Rouge A travaillé au Restau familial « Le Bistrot » à Fontaine d'Ouche 1 an en 2005 (plonge, cuisine), peur du contact avec les gens ID'21 : 14 mois en 2006 au tri/conditionnement (défauts dans les bouchons) En 2008 : Interim, ½ mois ASH 1 an en Maison de retraite à Darois (+ plonge) CDD 1 an : arrêt à cause des heures de son fils	
 Construire et réaliser son projet professionnel 5	Caissière : connaît // cousines : pas urgence Pb de l'ASH : 1 week-end/2 , tôt 7 h et tard 21 h Préfère horaires caissière, connaît la différence entre caissière et vendeuse, sait que parfois caissière = aussi ELS A peur de ne pas comprendre les consignes Mobilité : voiture (permis B) Distance travail/domicile : ½ h Temps plein/temps partiel CDD / CDI Jours de travail : lundi au samedi Horaires de travail : 8 h à 19 h CV : Oui LM : non Enfants : 1 (6 ans) Garde : cantine/garderie (7 h 30 à 18 h 30)	
 Percevoir ses compétences et les valoriser 3	Ne connaît pas toutes tâches d'une caissière - bien parler avec les gens + - sourire + - être en forme + - bien écrire, remplir les chèques - - rendre la monnaie + - connaître les légumes +	
 Percevoir les secteurs d'activité, le marché de l'emploi (1)	Magasins « Carrefour » Quétigny et Toison d'Or – « ALDI » « LIDL » « NORMA » Etc… Connaît la liste de tous les supermarchés (aime les magasin s)	
 Interagir à l'écrit (8)	Offre d'emploi Nomme le document Identifie le secteur Rubrique/exp. à expliciter	Convocation Pôle Emploi Lecture : attentive, lit à mi-voix A du mal à identifier les paramètres : qui a rendez-vous avec qui ? Paramètres de RV : OK
	Partie identité oui Partie DE oui Partie CV : oui Difficilement compréhensible	Prise en compte consigne : oui Autonomie Stratégie pr formuler idées et mots fréquents : à développer Respect des normes (écriture/situa° de com/ponctua°) (-) Segmentation de la chaîne sonore (-) Utilisation de l'espace graphique : destinataire lettre Rapport phonologique (-) Message compréhensible : lecture phonétique
 Se repérer dans les cadres réglementaires (2)	Différentes durées hebdomadaires : oui Différents contrats : CDI OK (peut expliquer aux autres)° CV Oui LM oui mais ne sait pas faire Enjeux du demandeur d'emploi : appeler le 3949/chercher du travail Actualisation –comment ? borne seule –enjeux ? plus inscrit/pas d'argent/nouvelle inscription	
 Interagir à l'oral dans le cadre socio- professionnel (8)	Structure : OK Débit : fluide Prononciation : à affiner Respect des normes Communication : (+)	
 Utiliser les TIC (9)	Allumer/éteindre : jamais seule : 1 fois avec 1 ami : paraît difficile Enregistrer/imprimer Adresse e-mail Envoi d'e-mail Internet Recherche d'emploi via internet (offres / informations /vidéos)	

Positionnement sur la Carte dynamique de compétences de ……

Positionnement	**1** ■	**2** ■	**3** ■
Date			
Projet professionnel			



L'intégration de la carte de compétences au sein du dispositif a été à l'origine d'un bouleversement dans le regard des formateurs porté sur les stagiaires et donc d'une nouvelle logique de dispositif : à l'entrée niveau, s'est substituée l'entrée compétences. On n'est plus dans l'évaluation des manques mais dans un état des lieux des compétences acquises par la personne et ce changement de regard a impacté l'ensemble du dispositif : de l'évaluation aux contenus de formation.

Faire évoluer l'évaluation initiale et la transformer au regard de la carte de compétences a aussi permis d'avoir un positionnement à la fois :

- plus lisible, et pour les formateurs et pour les stagiaires par le côté visuel de la carte,
- plus complet, avec plus de compétences évaluées,
- plus efficace, le tout dans le même temps imparti,
- plus complexe, puisqu'à présent centré sur le rapport de la personne à l'emploi et au monde de l'emploi,
- plus fin, puisque pour chacune des 9 compétences évaluées, le positionnement sur la carte permet de savoir exactement le degré de maîtrise de la personne,
- plus détaillé, fournissant déjà aux formateurs des indices précis sur les attentes du stagiaire quant à l'emploi visé en termes de distance, temps de travail, horaires leur permettant ensuite en aval et si besoin de les questionner, de faire émerger les contradictions et de les faire ensuite évoluer.

Le positionnement actuel permet donc de cerner beaucoup plus vite et beaucoup plus finement les besoins de la personne en termes de formation et de la positionner au mieux au sein du dispositif. Il permet aussi de vérifier si la demande du stagiaire est conforme à ses besoins et si cette demande est recevable au sein du dispositif et, au regard de ces différents paramètres, de contractualiser avec le stagiaire des objectifs de formation clairs, réalistes dans le temps imparti et observables.

II

ADAPTER DES CARTES DE COMPÉTENCES À DES USAGES SPÉCIFIQUES

1 DES DÉCLINAISONS POUR OCCUPER UN EMPLOI

La Formation Emploi Compétences a été co-construite par le CESAM, le GRETA 21 et l'AFPA de Chevigny, en réponse à une demande de la Plateforme Emploi Compétences du bassin dijonnais.

Pour présenter cette plateforme et resituer le contexte de la demande, nous reprenons ci-après des extraits du document, co-produit par AGEFOS – PME Bourgogne et la MDEF du Bassin dijonnais et qui propose une modélisation d'un processus de Gestion Anticipée des Compétences et de l'Emploi sur le Territoire*.

** Modélisation d'un processus de Gestion Anticipée des Compétences et de l'Emploi sur le Territoire – Plateforme Emploi Compétences du Bassin Dijonnais – Janvier 2010 -*

« Fin 2004, à l'initiative de son Président Paul PLAGNE, AGEFOS PME Bourgogne met en place avec le PLIE de l'agglomération dijonnaise une Plate Forme Emploi, visant essentiellement, grâce à un travail partenarial nouveau entre les acteurs de l'orientation, de l'insertion et les acteurs économiques, à insérer dans l'emploi des demandeurs qui en sont éloignés.
Cinq ans plus tard, le dispositif a évolué significativement pour devenir un dispositif de Gestion Anticipée des Compétences et de l'Emploi sur le Bassin Dijonnais, mené en partenariat étroit entre la Maison de l'Emploi et de la Formation du Bassin Dijonnais et AGEFOS PME Bourgogne.

D'un point de vue stratégique, deux objectifs majeurs ressortent :

Adopter, à tous niveaux, un nouvel angle d'approche du marché du travail, fondé sur les compétences, pour donner de nouveaux horizons, plus larges, que ceux apportés par la seule approche métier
Structurer un partenariat de travail, basé sur un partage des concepts, des démarches et des processus entre les acteurs du territoire en charge de l'accompagnement des entreprises, de l'orientation des personnes et les organismes de formation

D'un point de vue opérationnel, il s'agit de :

Répondre aux besoins en compétences des entreprises du territoire
Identifier, voire révéler les compétences détenues par le public demandeur d'emploi et par là, ouvrir de nouvelles perspectives de parcours professionnels
Anticiper sur la formation des demandeurs d'emploi, avant même que les offres ne soient formulées, pour améliorer sensiblement leurs chances d'insertion durable et contribuer à fluidifier le marché du travail.

Les principes fondateurs :

Un premier principe fondateur nous paraît devoir être pris en compte dans une démarche de Gestion Anticipée des Compétences et de l'Emploi sur un territoire.
Il consiste à travailler non pas sur des prévisions d'emploi, mais sur le repérage d'activités communes dans une même famille de métiers par différentes entreprises d'un même secteur d'activité ou de secteurs d'activité différents.

Ces activités partagées ont été traduites sous forme de compétences attendues pour les mener à bien, constituant des « Troncs Communs de Compétences » servant de référence à la formation individualisée des Demandeurs d'Emploi, dans le cadre d'un dispositif modulaire.
De ce fait, la formation dispensée ne se limite plus à un métier donné mais à un ensemble de compétences mobilisables pour plusieurs métiers, élargissant l'éventail du champ des possibles et autorisant ainsi des trajectoires « inattendues ».
Le bénéfice en est d'autant plus important pour les personnes éloignées de l'emploi.

Par ailleurs, avec une telle approche, il devient possible d'anticiper sur la formation des demandeurs d'emploi, sans attendre qu'une offre d'emploi soit formulée.
Ce deuxième aspect, celui de l'anticipation de la formation à partir des Troncs Communs de Compétences, constitue le deuxième principe fondateur.

Une telle démarche suppose des changements significatifs dans les pratiques des acteurs concernés : un travail auprès des entreprises doit être mené en amont pour identifier les activités partagées.

Les organismes de formation doivent ensuite traduire ces activités en compétences et modulariser sur le territoire les formations correspondantes, de sorte de permettre des parcours individualisés.

Les organismes en charge de l'accueil, de l'information et de l'orientation doivent intégrer cette approche « compétences » dans leurs pratiques en ouvrant le champ des possibles au delà de la seule approche métier.
Les entreprises doivent accepter ces nouveaux modes d'orientation, dans le cadre de leur politique d'embauche
Les financeurs doivent travailler ensemble pour unir leurs moyens.

C'est dire que cela suppose, et c'est le troisième principe fondateur, une approche partenariale du processus, intégrant un accompagnement des différents acteurs, qui implique que la démarche soit abordée à l'échelle du territoire *.*

Après une première expérimentation sur le bassin dijonnais, le dispositif évolue vers l'anticipation et l'accompagnement des mobilités professionnelles, y compris en s'adressant plus en amont aux salariés dans le cadre des évolutions des métiers ». *.*

Des compétences transverses aux compétences spécifiques : Cinq cartes de compétences au service de la formation

Les organismes de formation, sollicités par la Plateforme Emploi Compétences du bassin dijonnais, ont co-construit cinq cartes de compétences visant la réussite des parcours des demandeurs d'emploi pour occuper des emplois dans les secteurs visés et/ou se qualifier progressivement.

La démarche méthodologique de co-production a pris appui sur les « Troncs Communs d' Activités » préalablement élaborés par la Plateforme Emploi Compétences à partir de l' analyse des activités communes repérées dans un secteur d'activité.
Quatre secteurs d'activité ont été retenus pour l'expérimentation conduite en 2010 : l'aide à domicile, l'entretien, le magasinage et l'assistance administrative.

Un groupe de travail a été constitué, réunissant des formateurs-secteurs/métiers et des chargés de l'insertion professionnelle.
Une première carte a été construite, nommée « carte de compétences transversales », à partir des compétences communes attendues dans les quatre secteurs professionnels visés : six axes ont été ainsi identifiés, qui traversent et surplombent les compétences requises en situation de travail.

Ont suivi quatre cartes à partir des compétences spécifiques – métiers identifiées dans les Troncs Communs de Compétences liés aux quatre secteurs cibles.
Le schéma qui suit présente la structuration de la formation depuis la prescription jusqu'à la mise à l'emploi ou l'engagement dans une qualification.

Prescription	Formation : PHASE 1 Durée 6 semaines dont 2 en immersion Compétences transversales	Formation : PHASE II Durée 8 semaines : plan de formation individualisée Compétences spécifiques	Emploi Qualification Suite de parcours
Validation du projet professionnel	Evaluation-positionnement initial Formation inter-secteurs	Evaluation acquis et besoins sur carte de compétences secteur visé	Mise à l'emploi Et/ ou Formation qualifiante Ou Formation spécifique Dans tous les cas, le suivi du parcours est assuré par le prescripteur initial
Orientation sur la plateforme	Deux semaines en immersion entreprise Evaluation intermédiaire (bénéficiaire/ référent/tuteur)	Formation/alternance selon parcours individuel Modularisation - Compétences techniques et/ou - Compétences clés et/ou - Compétences transverses	
Entrée sur la plateforme suite à entretien tripartite (bénéficiaire/prescripteur/ référent)	Retour en formation inter-secteurs Positionnement pour : Elaboration plan de formation individualisée (cf pages 54-55)	Evaluation et positionnement final Elaboration suite de parcours	

La carte de compétences transversales

La finalité de cette carte est de reconnaître et situer les compétences transverses qui seront mobilisées lors de l'occupation des postes proposés par les entreprises durant les phases d'immersion.
La cartographie de ces compétences accompagne les stagiaires tout au long de la formation, rappelle les acquis et les écarts, permet d'y revenir régulièrement et facilite les processus d'auto – réflexion. L'axe « Evaluer sa progression au sein de la formation » est prévu à cet effet et va être sollicité à la fin de chaque étape du parcours par le formateur référent.
Trois axes décrivent les compétences réflexives liées à la gestion de l'information, le rapport à ses compétences et aux codes règlementaires. Deux axes concernent les compétences relationnelles, l'un est consacré au travail en équipe – ou avec les environnements familiaux ou médicaux pour les métiers de services - l'autre est réservé aux communications orales et écrites requises par les situations professionnelles.

Les cartes de compétences spécifiques

Six axes ont été identifiés par les spécialistes de chaque secteur professionnel. L'aspect le plus prégnant de chaque secteur « coiffe » chaque carte de façon à établir des priorités et visualiser les éléments les plus importants et agglutinants :

Aide à domicile	Entretien	Magasinage	Assistance administrative
1- Réaliser son activité en tenant compte des consignes 2- Accompagner la personne aidée dans ses activités quotidiennes 3- Gérer l'organisation de l'activité dans le temps et dans l'espace	1- Réaliser les tâches de nettoyage en tenant compte des consignes écrites / orales 2- Adapter son intervention selon le type d'employeur 3- Organiser et gérer ses activités	1- Organiser et se situer dans le process et les protocoles 2- Gérer les TIC requises pour la gestion des stocks (rétroplannings . .) 3- Gérer les relations interpersonnelles internes et externes	1- Accueillir et gérer des demandes multiples selon les règles de confidentialité 2- Utiliser les TIC au service de la communication et la gestion administrative 3- Assurer une veille informative interne et externe permettant le suivi de l'activité

Les logiques de progression de chaque carte correspondent aux trois paliers d'évolution identifiés pour chaque secteur. Les compétences des métiers de services – aide à domicile et entretien- mettent l'accent sur l'adaptabilité à des contextes de plus en plus variés et le degré d'autonomie, alors que les secteurs administratif et magasinage sont davantage rattachés à la gestion de l'organisation et des ressources techniques liées aux protocoles et aux exigences techniques des activités.

cf pages 54-55

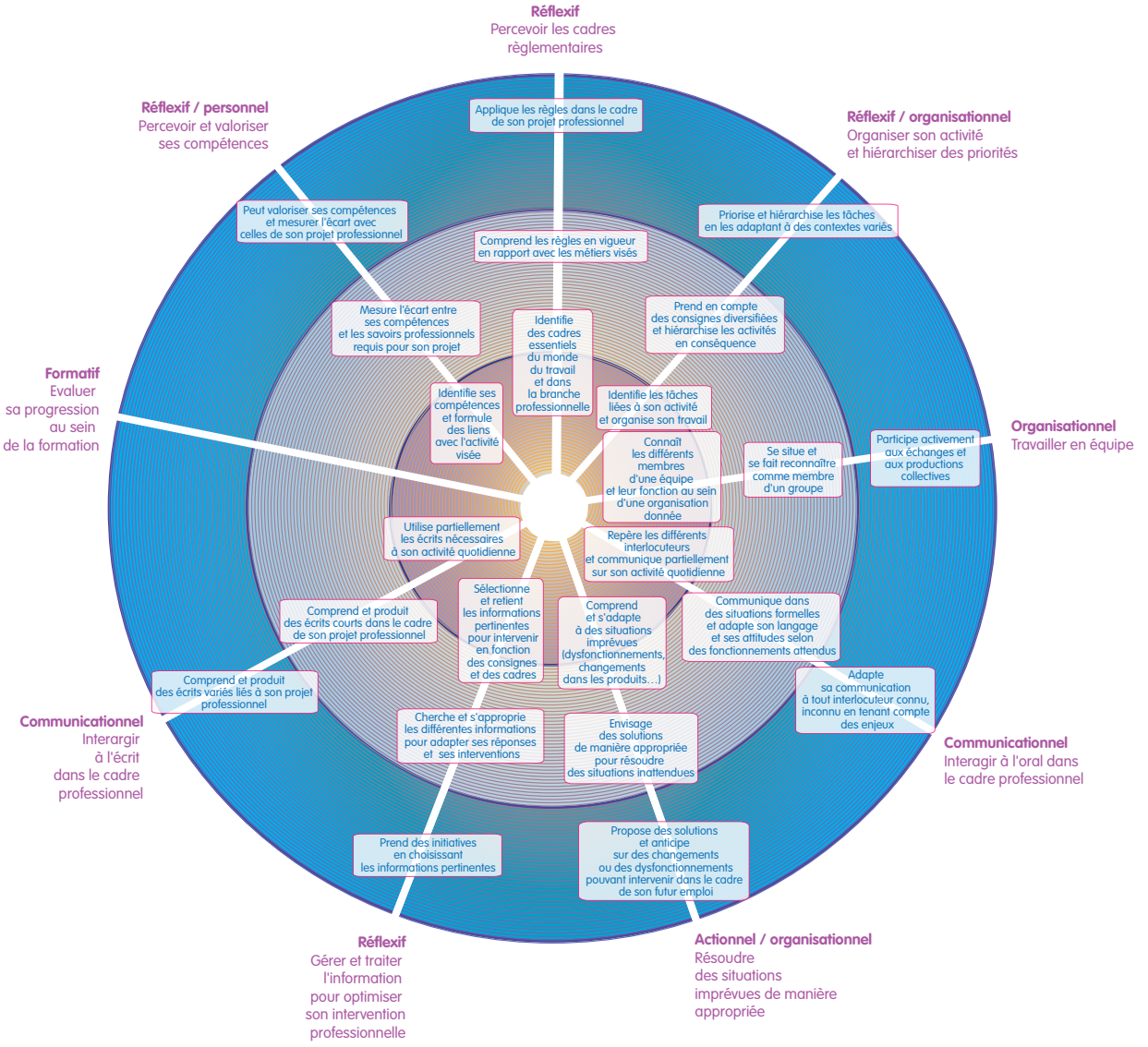
Pour illustrer l'utilisation de la carte des compétences transversales, sont présentés ci-après des exemples de positionnement initial et intermédiaire proposés à l'entrée sur la formation et à l'issue de la première phase de 6 semaines. Ce positionnement intermédiaire fera référence pour l'établissement du plan de formation individualisée de la seconde phase de la formation.

cf pages 56-59

Les quatre cartes de compétences spécifiques utilisées dans le cadre du plan de formation individualisée sont présentées par la suite.

FORMATION EMPLOI COMPÉTENCES

Carte de compétences transversales aux 4 secteurs d'activités



ÉLABORATION D'UN PARCOURS INDIVIDUALISÉ

LE CAS D'UN AGENT ADMINISTRATIF

La démarche d'évaluation conçue permet d'analyser plus finement les besoins, à partir de la carte de compétences, afin de mettre en place un parcours de formation adapté et d'évaluer la progression.

Cette démarche de positionnement propose au sein de la première phase de formation :

- Un entretien individuel de positionnement initial avec des questions sur les axes
- Un positionnement final réalisé sous forme de mise en situation qui permet d'établir le plan de formation individualisé de la phase 2

ENTRETIEN INDIVIDUEL DE POSITIONNEMENT INITIAL

A titre d'exemples et d'illustrations quelques axes, les questions posées et les réponses des stagiaires sont répertoriées dans le tableau suivant.

AXE DE LA CARTE DE COMPÉTENCES	DESCRIPTEURS / QUESTIONS POSÉES	PAROLES DE STAGIAIRES
Axe 1 : Percevoir et valoriser ses compétences	**Descripteur 2 :** Mesure l'écart entre ses compétences et les savoirs professionnels requis pour son projet **Question** : *Quelles sont d'après vous, les tâches que doit savoir faire une salariée qui travaille dans le secteur ?*	*« s'occuper de l'accueil, le tri du courrier, envoi des courriers…. »*
Axe 2 : Percevoir les cadres réglementaires	**Descripteur 1 :** Identifie des cadres essentiels du monde du travail et dans la branche professionnelle **Question** : *Connaissez-vous certaines règles de sécurité, d'hygiène en relation avec le secteur visé ?*	*« Pour la sécurité, quand je travaille sur l'informatique, ne pas avoir une bouteille d'eau sur le bureau »… « pas mettre de virus pour endommager le matériel »*
Axe 4 : Organiser son activité et hiérarchiser les priorités	**Descripteur 3 :** Priorise et hiérarchise les tâches en les adaptant à des contextes variés **Question** : *Que pensez-vous de cette phrase : « ce qui est important et urgent aujourd'hui le sera demain ».*	*« Non c'est pas vrai. Un jour une tâche peut être plus importante sur le moment, mais pas plus tard ».*
Axe 5 : Travailler en équipe	**Descripteur 1 :** Connaît les différents membres d'une équipe et leur fonction au sein d'une organisation donnée **Question** : *Avez-vous déjà travaillé en équipe ? Pourriez-vous nous la présenter ?*	*« Une personne qui répond au téléphone, mail et fax, une personne qui s'occupe de l'information et mon responsable, la chef qui organise les tâches des personnes »*

POSITIONNEMENT FIN PHASE I

Ce positionnement est organisé sous forme d'une mise en situation. Le stagiaire doit résoudre des situations concrètes de travail, à partir de consignes précises.

Le stagiaire doit faire appel à toutes ses connaissances pour trouver des solutions.
Ces mises en situation balayent l'ensemble des axes de la carte de compétences et permettent d'évaluer les compétences et les connaissances dans la gestion des tâches professionnelles et des situations imprévues.

Exemple de mise en situation

CONSIGNE :
Le directeur de la maison de retraite où vous travaillez vous annonce l'arrivée d'un stagiaire que vous devrez accompagner durant sa période de stage.

A l'aide de votre cahier de bord et la carte de compétences vous lui expliquerez :

CONSIGNES	AXES DE LA CARTE DE COMPÉTENCES
1 L'organisation de l'entreprise	Percevoir les cadres réglementaires
2 Les règles de l'entreprise les plus importantes	Percevoir les cadres réglementaires
3 Vos différentes activités	Organiser son activité/ travailler en équipe
4 Comment vous les organisez ?	Organiser son activité/ travailler en équipe
5 Vos liens avec les autres salariés	Travailler en équipe
6 Les imprévus que vous rencontrez	Résoudre des situations imprévues
7 Comment vous les avez surmontés ?	De manière appropriée
8 Qui vous avez informé ?	Interaction à l'oral/ gérer et traiter les informations
9 Quels documents vous utilisez ?	Gérer et traiter les informations
10 Quelles procédures vous devez respecter ?	Résoudre des situations imprévues
11 Quelles compétences sont nécessaires pour travailler dans votre secteur d'activité ?	Percevoir et valoriser ses compétences
12 En prenant l'axe « évaluer sa progression au sein de la plate-forme » définissez les 3 étapes que vous pensez avoir parcourues au long des 3 semaines de formation	Percevoir et valoriser ses compétences

A partir de l'observation de la mise en œuvre de la situation proposée ci-dessus, le positionnement final permet d'évaluer la progression du stagiaire.

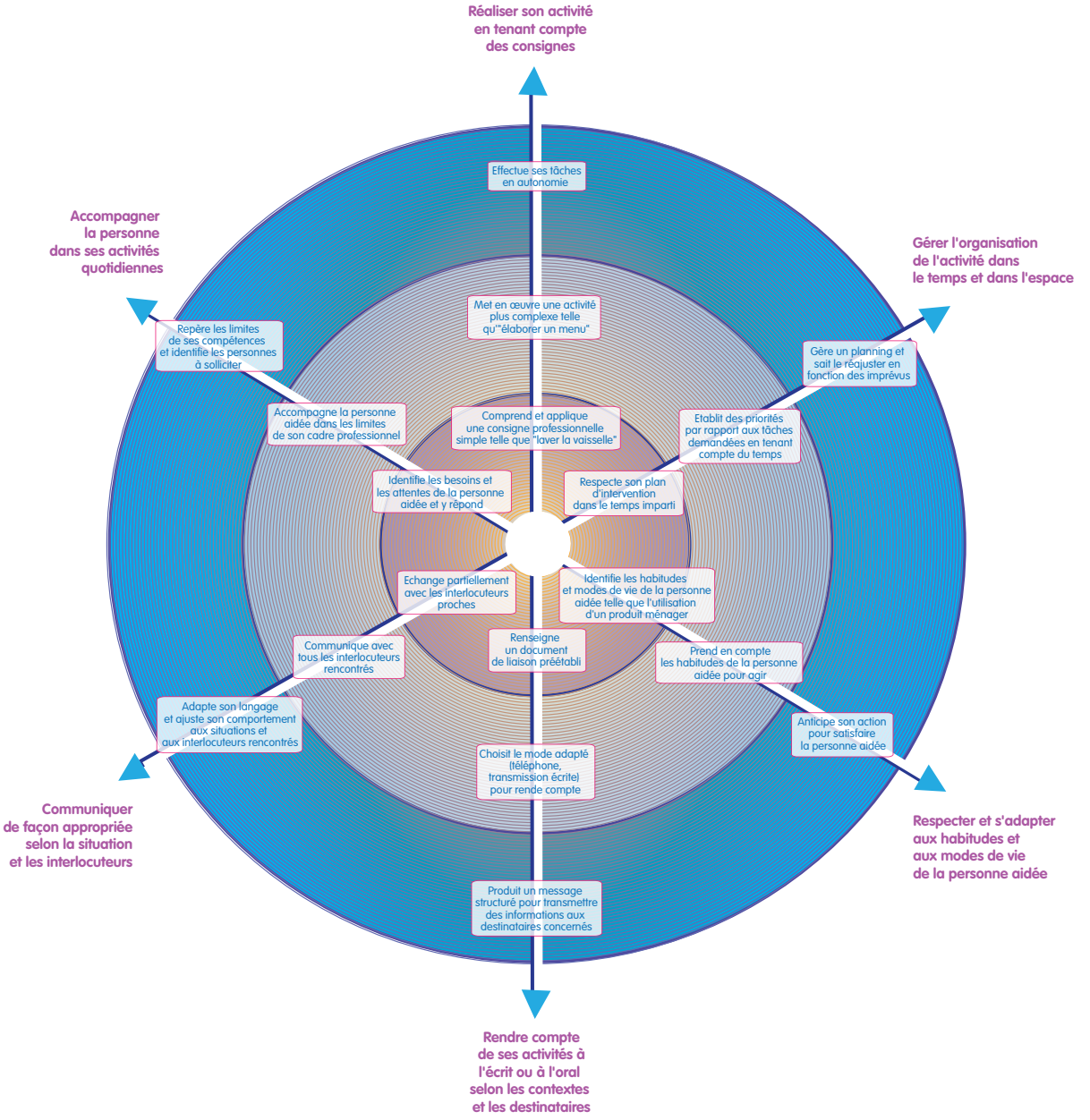
Ce positionnement met le stagiaire en situation d'autoréflexion sur ses attitudes , en rapport avec la réalité professionnelle. Même s'il n'est pas mis en situation réelle, la manière dont il agit par rapport à la consigne et aux tâches effectuées permet d'identifier les exigences des futures missions. Il peut ainsi percevoir, à partir de cette mise en situation, les écarts existants pour occuper le poste visé.

Au final, il est demandé au stagiaire de verbaliser ses progrès au sein de la plate-forme. Cette démarche d'auto-évaluation à partir de la carte de compétences permet de visualiser de manière circulaire les acquis, d'évaluer les progrès et de mesurer les écarts par rapport aux compétences nécessaires en communication en milieu de travail.

FORMATION EMPLOI COMPÉTENCES

Carte de compétences spécifiques métiers

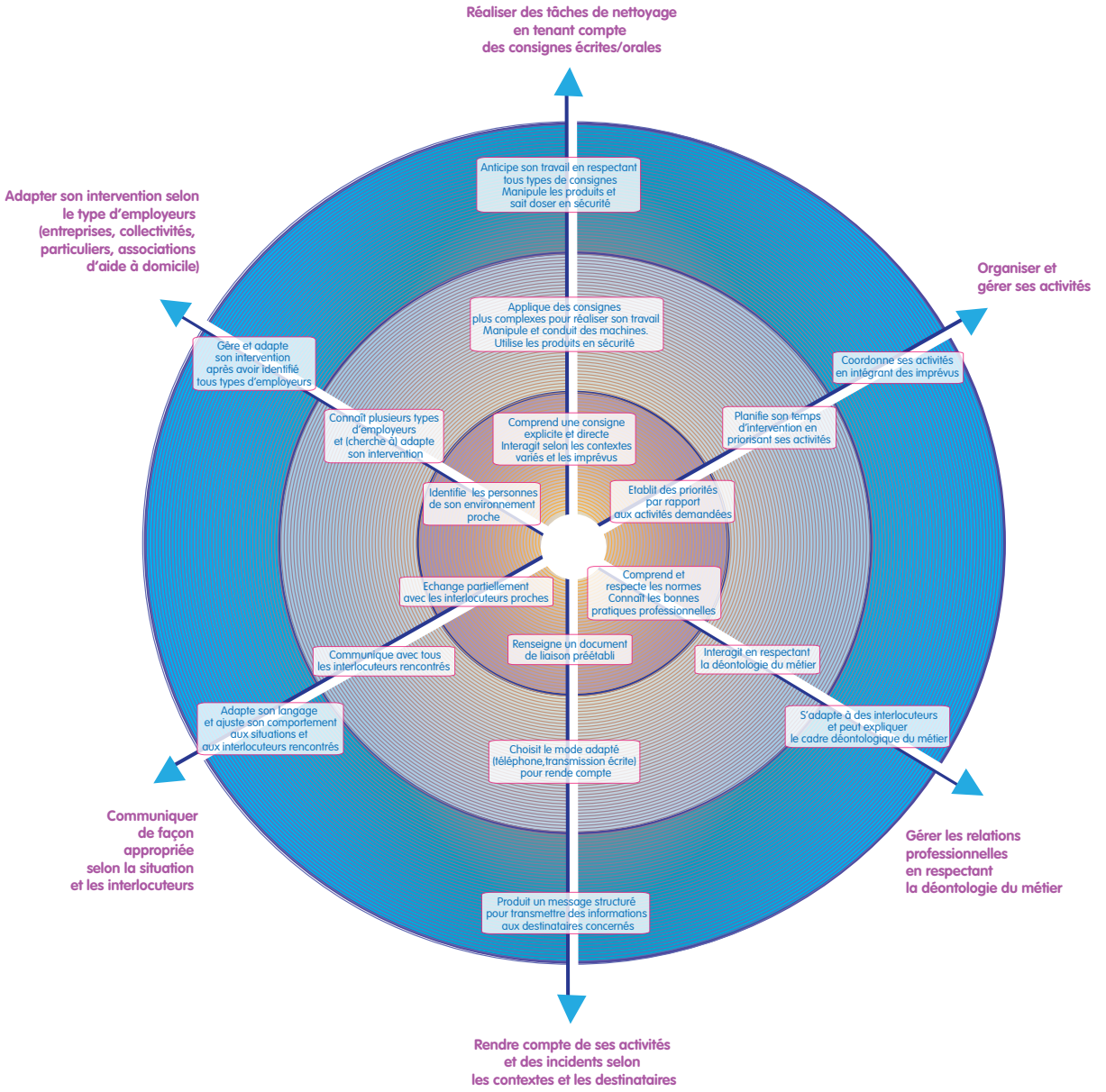
AIDE A DOMICILE



FORMATION EMPLOI COMPÉTENCES

Carte de compétences spécifiques métiers

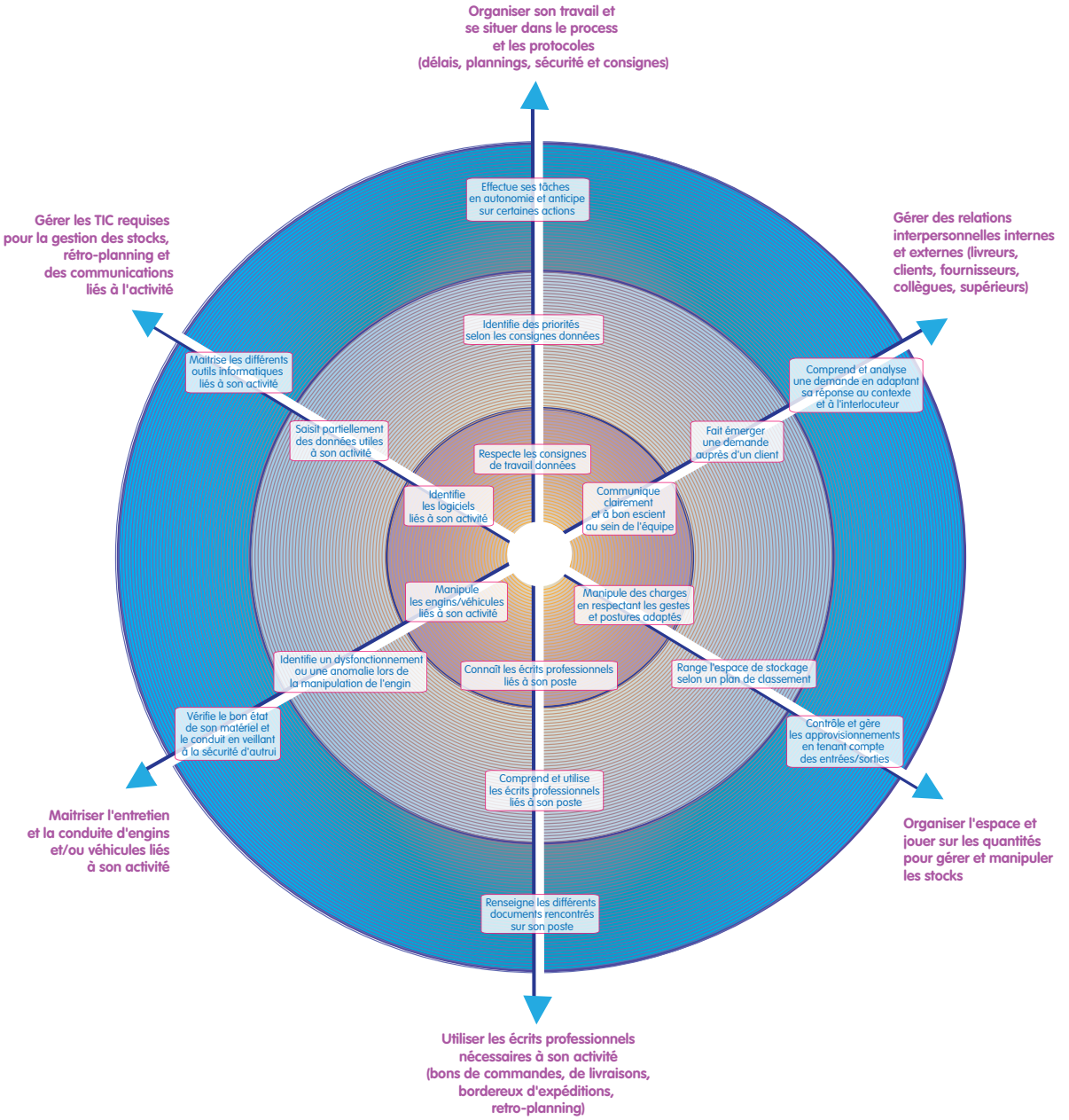
ENTRETIEN



FORMATION EMPLOI COMPÉTENCES

Carte de compétences spécifiques métiers

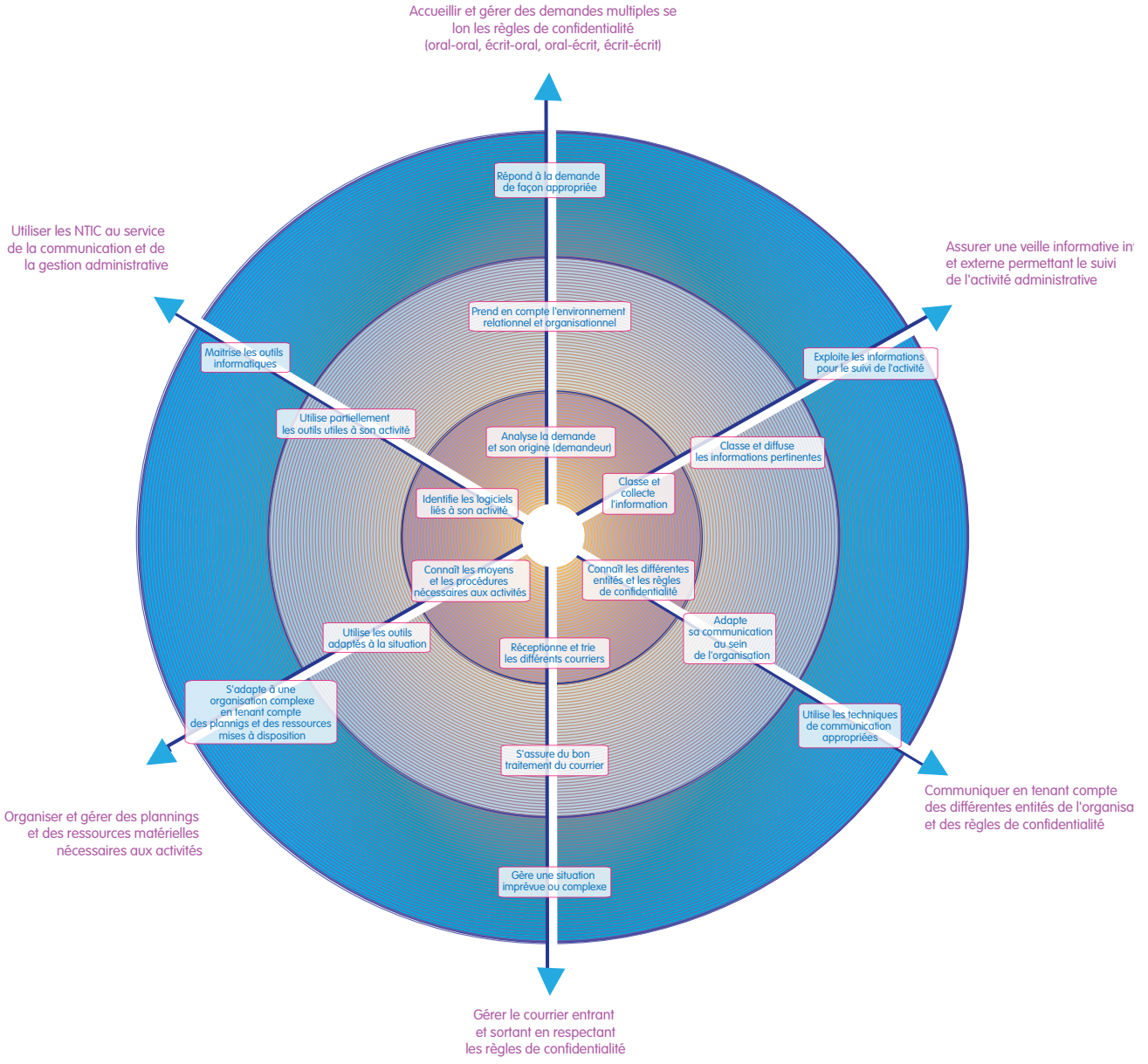
MAGASINAGE



FORMATION EMPLOI COMPÉTENCES

Carte de compétences spécifiques métiers

ASSISTANCE ADMINISTRATIVE



2 DES COMPÉTENCES CLÉS POUR ACCÉDER À LA QUALIFICATION

L'Atelier de Pédagogie Personnalisée (APP) Dijon* s'est trouvé face à une triple demande convergente qui a mobilisé ses responsables pour y répondre de façon efficace et pertinente.

1. Le marché « Compétences Clés » commandité par la Direction Régionale du Travail , de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DRTEFP) de Bourgogne et confié en 2009 à l' APP de Dijon : dans ce cadre l'offre de formation est structurée autour de cinq compétences identifiées : communication en français, communication en anglais, compétences mathématiques et compétences de base en sciences et technologie, compétences numériques, apprendre à apprendre

2. La formation « Emploi-Compétences » rattachée à la Plateforme Emploi Compétences du bassin dijonnais, visant l'accès à l'emploi dans quatre secteurs identifiés : aide à domicile, entretien, magasinage, assistance administrative. Les stagiaires présentant des besoins en compétences clés liées à ces secteurs sont orientés vers l'APP.

3. La mise en œuvre sur le bassin dijonnais de la « Plateforme d'Accompagnement à la Qualification », dispositif initié en 2009 par le Conseil régional de Bourgogne et qui vise à répondre aux besoins de tout public qui souhaite accéder et réussir une qualification, gage d'une insertion durable.
Dans son offre, le groupement * retenu pour conduire ce dispositif a fait le choix de confier à l'APP la formation permettant de satisfaire aux pré requis des qualifications, structurées au sein de la Plateforme autour de 7 familles de métiers.

groupement :
CESAM mandataire,
Co-traitants :
AFPA, ARIQ BTP,
CFA LANOUE, CFPPA
QUÉTIGNY, GRETA 21,
IFPA, IRFA

Dès lors, l'entrée « compétences clés » devient une approche commune à l'essentiel des missions de l'APP. Elle exige de l'équipe pédagogique une mise à plat des cadres référentiels, des pratiques d'évaluation et de formation.

A l'initiative des dirigeants des organismes partenaires de l'APP , une formation action est proposée à l'équipe pédagogique pour co-construire une carte de compétences clés pouvant être utilisée dans le cadre des trois dispositifs précédemment cités.

La carte présentée ci-après résulte de ce travail collectif et interdisciplinaire.
Elle est en expérimentation depuis septembre 2010 et les formateurs analysent, lors des évaluations et des positionnements revisités, la pertinence des logiques de progression établies sur trois cercles.

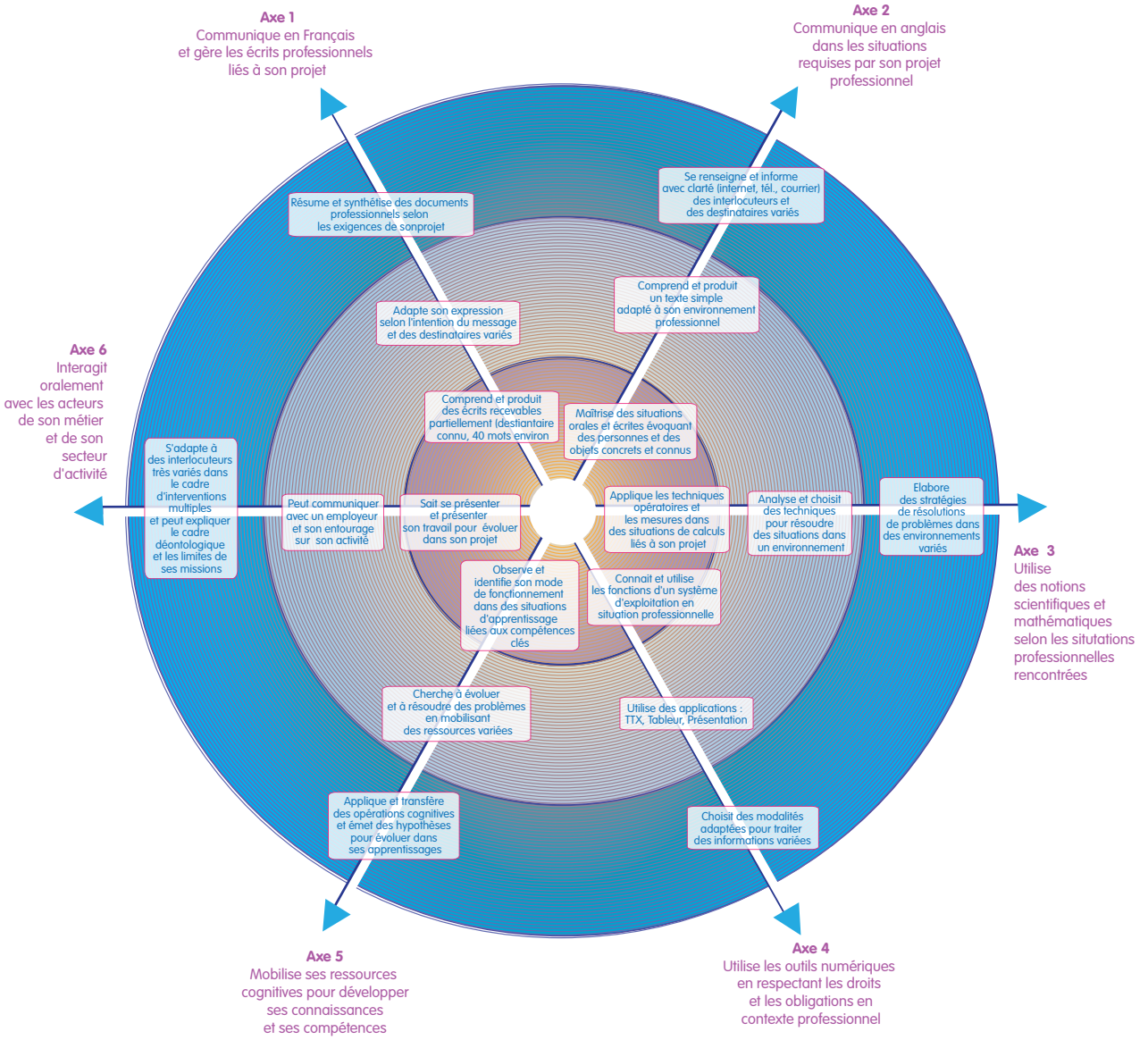
En résumé, nous retiendrons que deux principes président et se croisent dans le développement de cette nouvelle ingénierie :

- la prise en compte du contexte projeté : formalisation des compétences clés attendues au regard des projets visés (qualification, emploi)
- l'identification des savoirs formels mobilisés (ex : modes opératoires, syntaxe ..)

COMPÉTENCES CLÉS

APP Dijon

L'atelier de Pédagogie personnalisée de Dijon



L'ENTRÉE DISCIPLINAIRE INTERROGÉE

L'utilisation de la carte de compétences interroge les situations d'évaluation proposées et surtout les modalités de passation et d'interaction entre l'évalué-e et l'évaluateur.

Le travail interdisciplinaire initié par la co-production de la carte de compétences a permis aux formateurs d'imaginer des situations d'évaluation transdisciplinaires, qui tiennent compte des situations professionnelles dans les secteurs projetés.
De ce fait, une même situation peut permettre d'évaluer sur l'ensemble des compétences visées : français, mathématiques, cognitives ou numériques.

Concrètement, il s'agit de passer d'une approche disciplinaire cloisonnée et d'un positionnement en terme de niveau scolaire à une entrée compétences qui, par définition, prend en compte le contexte : situation vécue ou projetée.

Pour autant, les savoirs généraux ou formels ne sont pas oubliés mais ré- interrogés et évalués en termes d'acquis et de besoins au regard des situations projetées.

En conséquence, l'équipe pédagogique se trouve dans un entre-deux et chaque formateur disciplinaire – français, mathématiques, anglais, biologie, informatique....- s'approprie la nouvelle approche pour tendre progressivement vers le traitement des compétences partielles, ciblées, situées, maillées.

Dans le cadre de la formation-action, l'équipe pédagogique continue d'interroger une partie des exercices, en particulier ceux pensés comme « situations prétexte » pour évaluer le vocabulaire, les opérations, les pourcentages... Les nouvelles situations seront pensées en termes de « réalités professionnelles » pouvant être rencontrées dans le cadre du secteur professionnel visé, en lien avec les axes de compétences clés, croisés.

La problématique rencontrée par l'APP Dijon est celle de tous les organismes confrontés au passage des formations ancrées sur une entrée disciplinaire, inscrite dans une logique de connaissances. Le passage progressif à l'entrée compétences suppose de renoncer au traitement de l'ensemble de connaissances pour privilégier celles nécessaires à la résolution des situations dans des contextes réalistes variés et situés.

III

UTILISER DES CARTES DE COMPÉTENCES EN FORMATION

Les exemples d'utilisation présentés dans ce chapitre ont été mis en place dans le cadre de la plate-forme ALIP, du dispositif EPI et de la formation « emploi-compétences ».

Trois situations significatives seront décrites :

- Les deux premières concernent des démarches d'appropriation de la carte de compétences. Levier majeur pour que les stagiaires s'inscrivent dans les processus d'apprentissage et deviennent acteurs de leurs parcours, les formateurs qui ont expérimenté cette approche insistent sur le temps nécessaire à cette appropriation, gage d'investissement et de motivation des stagiaires pour les suites de la formation.

- La troisième expérience rapportée concerne l'ingénierie de l'alternance proposée pour la réussite de celle-ci. Complémentaire du module AVP et de toute formation prévoyant des alternances ou des immersions au travail, la clé de cette ingénierie semble passer par la transparence des critères d'évaluation utilisés par les tuteurs. La connaissance de ces critères – de la part des tuteurs, des bénéficiaires et des référents-formation, permet d'objectiver les restitutions et toutes les remarques pouvant être commentées avec les intéressés pendant et après le stage. Les formateurs chargés de préparer l'amont de l'alternance connaissent ces indicateurs et les travaillent en formation pour que les stagiaires se les approprient et sachent sur quoi ils seront observés et évalués.

D'autres usages des cartes de compétences ont été effectués en 2009 et 2010 mais ils ne sont pas formalisés au moment où nous publions ce rapport d'expérience.

Il est à souligner la pertinence de la technique de « simulation globale » dans le cadre de ces formations. Inscrite dans une démarche de projet et d'interactions, elle s'est avérée un formidable outil de participation entre stagiaires et de gestion de l'hétérogénéité pour les formateurs.

1 L'APPROPRIATION DE LA CARTE DE COMPÉTENCES PAR LES STAGIAIRES

Cette scénarisation pédagogique a été construite pour que les stagiaires puissent s'approprier la carte de compétences. Elle trouve sa place en début de formation.
Elle reposait sur un postulat simple : les axes déterminés par la carte correspondent aux besoins réels des apprenants et par conséquent, peuvent être non seulement compris, mais aussi construits par les stagiaires. La démarche adoptée est donc une démarche interactive qui visera à faire « redécouvrir » les enjeux de la carte par les apprenants.

Cette expérimentation a été conduite avec un groupe de 7 stagiaires engagés dans une action associant l'apprentissage du français à l'insertion professionnelle. Le niveau langagier global était assez homogène, correspondant au niveau A1.1 , débutant en français. Ces stagiaires disposaient d'une assez bonne connaissance du monde de l'insertion et du travail.

Les objectifs pédagogiques suivants ont été visés :

- S'approprier la carte des compétences en tant qu'outil de formation,
- Se situer en tant qu'acteur de sa démarche d'insertion,
- Intégrer la notion de « compétences », tant professionnelle que langagière,
- Travailler les compétences langagières en lien avec le français professionnel.

Le tableau ci-dessous résume l'approche pédagogique en mentionnant la durée et les objectifs de la séquence :

SÉQUENCES / DURÉE	OBJECTIFS VISÉS
SÉQUENCE 1 - 3 HEURES	Présentation de la carte de compétences pour avoir une photographie de toutes les compétences attendues pour son insertion professionnelle. Se situer sur la carte et évaluer ses progrès durant la formation.
SÉQUENCE 2 - 6 HEURES	Reformulation par les stagiaires de la signification du mot « compétence ». Illustration avec des exemples tirés de la vie courante (distinction entre, par exemple, connaître une recette et la réaliser). Lister les compétences nécessaires pour trouver du travail et occuper un emploi (30 items).
SÉQUENCE 3 - 6 HEURES	Relecture de la liste des 30 items conçue en séquence 2. Explication, reformulation et appropriation.
SÉQUENCE 4 - 3 HEURES	Retour sur la carte de compétences pour s'approprier les axes et l'expliquer avec ses propres mots.
SÉQUENCE 5 - 3 HEURES	Relecture et appropriation des axes de compétences par un jeu d'étiquettes : échanges, reformulation et d'argumentation.
SÉQUENCE 6 - 3 HEURES	Compréhension des logiques de progression de la carte de compétences pour établir son positionnement personnel.

BILAN DE L'EXPÉRIMENTATION

Une démarche de formation

Au fil des séquences, les stagiaires ont construit « leur » carte des compétences.
Le rôle du formateur a été essentiellement d'accompagner les stagiaires à l'appropriation de la carte par un travail de compréhension progressive à partir d'exemples et des situations liées à l'insertion professionnelle.
Par ailleurs, la mise en place de la démarche pédagogique induite par la carte de compétences a donné du sens à l'apprentissage proposé ultérieurement.

Le tableau ci-dessous résume l'ensemble des axes et des compétences langagières abordés lors de cette expérimentation :

CARTE DE COMPETENCES	COMPETENCES LANGAGIERES
1) Percevoir les secteurs d'activité, le marché de l'emploi	Caractériser les secteurs professionnels visés avec le marché local de l'emploi
2) Se repérer dans les cadres réglementaires : législation du travail/ statut DE, normes de sécurité	Nommer les éléments – clés des normes et cadres liés à son projet
3) Percevoir ses compétences et les valoriser	Expliciter la notion de compétence et expression de ses savoir-faire
4) Travailler en groupe et en équipe	Participer à la vie de groupe : échanges, restitution orale des apprentissages
5) Construire et réaliser son projet professionnel	Caractériser les étapes de son projet professionnel
6) Verbaliser ses activités antérieures et actuelles	Savoir décrire les activités pouvant être utiles à son projet
7) Interagir à l'oral dans le cadre socio-professionnel	Echanger, argumenter, justifier, convaincre dans des contextes situationnels variés
8) Interagir à l'écrit dans le cadre socio-professionnel	Comprendre et produire des documents écrits liés à son insertion professionnelle
9) Utiliser les TIC pour accéder à l'emploi	Utiliser les ressources informatiques pour l'élaboration des différents documents, découverte de la logique de l'écriture informatique et du traitement de texte

Un Outil au service de la formation

Pour le formateur, ce travail d'appropriation facilite la définition d'objectifs de formation avec le stagiaire qui devient acteur de sa formation.
Le formateur veille à reprendre les contenus inhérents aux axes de compétences choisis au moment du positionnement.

2 UN LEVIER POUR MOBILISER LES BÉNÉFICIAIRES

Cette expérimentation visait à mesurer les effets de la démarche pédagogique proposée (par la carte de compétences) sur l'investissement du public en tant qu'acteur de leur parcours professionnel.
Perçus comme très éloignés de l'emploi, ces publics bénéficient rarement de démarches formalisées et réflexives pour faire avancer leurs projets professionnels.

Les personnes accueillies sur ce dispositif, bénéficiaires du RSA pour la plupart, sont accompagnées individuellement en amont de la prescription. En acceptant de s'inscrire dans ce dispositif, les personnes intègrent un groupe de formation. Elles acceptent bon gré mal gré les conditions d'entrée sans forcément adhérer à une vie de groupe durant la formation.

Elles se voient proposer des séquences qui permettent d'investir un projet professionnel à partir d'une dynamique de groupe. Par conséquent, l'adhésion et l'appropriation de la formation et de ses objectifs peuvent être plus ou moins difficiles et longues à se mettre en place au sein du groupe.
On observe une assiduité en dent de scie qui est une tendance systématique en formation, dans le cadre de l'insertion. On remarque aussi chez certaines personnes un manque de motivation pour participer à ces propositions formatives.

LES OBJECTIFS

L'expérimentation avait pour objet d'analyser l'utilisation de la carte de compétences dans :

- la mise en évidence des acquis dans le parcours des bénéficiaires,
- la mise à jour des compétences à mobiliser et mobilisées en stage en entreprise,
- la projection lors du retour en centre de formation après l'immersion en entreprise,
- le projet professionnel et sa réalisation.

LES MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Les scénarisations pédagogiques sont en lien avec la carte de compétences et ses descripteurs.

Le tableau ci-dessous retrace l'utilisation concrètes des axes avec les stagiaires.

Pôle	Axes	Descripteurs et Objectifs	Effets et Zoom sur la parole des stagaires
COMMUNICATIONNEL	Verbaliser ses activités professionnelles et extra-professionnelles antérieures et actuelles	- Exposer ses activités professionnelles et/ou extra-professionnelles sans sollicitation et de manière structurée et chronologique :	La production écrite en amont de la présentation orale a été très bénéfique même si au départ des stagiaires n'en percevaient pas l'utilité. La visualisation des descripteurs sur la carte de compétences a donné du sens à l'aspect « écrit » dans la préparation de l'exposé oral. Ces séances ont été présentées comme un travail sur leurs compétences langagières à travers la carte .
	Interagir à l'écrit dans le cadre socio-professionnel	- Comprendre et produire des écrits courts liés à sa situation d'insertion, Acquérir une autonomie dans la présentation de son parcours et de ses objectifs professionnels (projet professionnel).	
	Interagir à l'oral dans le cadre socio-professionnel	- Interagir en face à face et au téléphone avec des intermédiaires à l'emploi et certains acteurs de l'entreprise : Acquérir de l'aisance dans les interactions orales dans le cadre socio-professionnel, Développer sa confiance dans le cadre de communication téléphonique, Faire passer son message correctement et comprendre ce qui est dit de la part de l'interlocuteur.	Le support de la carte de compétences a permis aux stagiaires de : • s'approprier l'exercice proposé • trouver l'utilité qui est celle d'être acteur dans la relation avec l'entreprise. L'exercice a fait émerger les besoins spécifiques de chacun et on a identifié un levier qui permet de mobiliser la personne dans son parcours de formation.

Pôle	Axes	Descripteurs et Objectifs	Effets et Zoom sur la parole des stagaires
REFLEXIF	Percevoir ses compétences (intégrer l'idée du transfert) cercle 1 à cercle 4	-Identifier les compétences utiles pour son projet professionnel : Donner du sens au choix du projet. Extraire de ses compétences, souvent dévalorisées, une valeur positive. Faire émerger l'idée de se projeter sur un emploi. -Transférer ses compétences sur des secteurs variés : Intégrer la notion de transfert des compétences dans le parcours d'insertion à l'issue des stages en entreprise, Donner la possibilité aux stagiaires de se sentir légitimes en se positionnant sur l'emploi visé grâce à ce transfert de compétences.	Les bénéficiaires ont été acteurs dans ce travail de mise en valeur des compétences. Ils ont trouvé une utilité à leur parcours souvent nié par leur échec personnel et/ou professionnel. De plus, ce travail leur a montré que ce n'est pas parce qu'on change de métier qu'on ne peut pas utiliser des compétences acquises sur des emplois anciennement occupés. *ZOOM :* *« je ne pensais pas que mon expérience me servirait aujourd'hui »* *« En fait, il y a des compétences qui vont avec mon projet professionnel »* *« Ah oui, je peux apporter quelque chose »* *« Ce travail m'apporte beaucoup »* *« ça aide à réfléchir ».*
		- Mobiliser ses compétences dans des secteurs variés : exprimer à l'écrit les compétences requises sur le poste de travail et mobilisées en stage. Faire un transfert des compétences acquises lors du 1er stage afin de les mobiliser lors du 2ème stage.	-Meilleure appropriation du métier -Mise en valeur des compétences par l'exercice du métier Implication de la personne : statut de professionnel et non plus de « personne en insertion » -Inscription dans un parcours réaliste. Ce travail a été positif car il a fait le lien avec le projet d'insertion. Ils investissent les temps de formation pour se projeter au sein d'une entreprise. Ils ont fixé des objectifs pour être le plus autonome possible sur le poste de travail. *ZOOM :* *« je suis capable d'occuper cet emploi », « j'ai des compétences qui vont avec, que j'ai utilisées ».*
	Percevoir les secteurs d'activité, le marché de l'emploi	- Identifier le marché local de l'emploi et préciser ses représentations des secteurs : Confronter au sein du groupe les représentations de chacun sur le métier visé - Mettre en forme les représentations que les stagiaires se font des métiers Se distancier par rapport à son propre projet en se l'appropriant efficacement.	A tour de rôle, ils se sont exprimés sur ce qu'ils savent du métier visé par chaque personne du groupe. Ils ont échangé sur la vision de chacun quant au projet professionnel et ont donné des idées de piste de recherche concernant le projet.
ORGANISATIONNEL	Travailler en groupe et en équipe	- Créer une dynamique de groupe - Faire émerger la notion de groupe et de travail collectif : - Etre capable d'intégrer un groupe, - Comprendre que la notion de groupe fait partie intégrante du travail (organisation, respect de l'autre,…)	La création de mini groupes lors de ces séquences dynamise le travail en équipe et la capacité à s'organiser au sein d'une équipe : au sein du sous-groupe ils ont restitué ce qu'ils ont compris de la consigne et ils ont illustré leurs réponses à partir de leur expérience en donnant leur avis.
	Construire et réaliser son projet professionnel	Construire son projet professionnel en interaction avec l'environnement professionnel, socio-économique et les acteurs associés : Préciser son projet professionnel à partir des interactions avec l'extérieur (monde du travail) en sollicitant des capacités d'organisation (gestion des rendez-vous, planification des démarches,…).	-Relation avec l'entreprise -Positionnement en tant que professionnel venant chercher des informations -Les stagiaires ont précisé leurs représentations du métier en interrogeant l'interlocuteur en face à face. -Ils ont compris et retenu les éléments et ont fait des conclusions sur la faisabilité du projet dans la construction du parcours.

CONSTATS ET EFFETS

Les effets de l'utilisation de la carte des compétences sur la pratique du « formateur » :

- Changement de posture du formateur par l'entrée compétences : il se positionne à partir des besoins en formation de chaque personne. Il ne se base plus sur « la difficulté » mais sur le besoin à travers les descripteurs de la carte.
- Regard du formateur : approche par les acquis des personnes en formation. Le stagiaire n'est plus seulement stagiaire de la formation professionnelle, il devient futur salarié (effet miroir). Le formateur accompagne le changement en attachant de l'importance à l'expérience de vie et l'expérience professionnelle de la personne et non plus à son inactivité professionnelle qui la traduit comme « éloignée de l'emploi ». Le statut de demandeur d'emploi de longue durée disparaît au profit de son futur statut de salarié.
- Gestion de la complexité et de l'incertitude qui percute des pratiques souvent linéaires et « simplifiées de la réalité » pensant par là même éviter des difficultés aux bénéficiaires.

Les effets de l'utilisation de la carte des compétences sur la pratique du « stagiaire » :

- Les personnes ne peuvent plus se définir comme « éloignées de l'emploi » ou « bénéficiaires du RSA » ou encore « en difficulté » : l'expérience et les compétences de chacun sont mises en avant. Par l'entrée compétences, c'est la valorisation personnelle qui favorise le parcours vers l'autonomie.
- La personne est responsabilisée et devient autonome dans son parcours avec un tout nouveau sens donné aux objectifs de travail. Elle est partie prenante de la démarche de formation proposée (par la carte de compétences). Elle collabore et travaille en accord avec les besoins identifiés au départ.
- La démarche permet de donner un nouveau sens à la formation et à l'accompagnement : les objectifs sont contractualisés de part et d'autre et l'action commune est clarifiée par le visuel de la carte de compétences et les évaluations faites tout au long de la formation.

3 LA RÉUSSITE DE L'ALTERNANCE : UNE INGÉNIERIE EN SOI

EN AMONT DE LA PÉRIODE DE STAGE

AVEC LES STAGIAIRES

Tout départ en entreprise est précédé d'une séquence didactique intitulée « Pour voir le travail, parlons-en », construite à partir d'un support média qui permet aux stagiaires de visualiser une situation de travail et de susciter un questionnement pertinent sur l'activité. Il s'agit là de la réception de palettes livrées par un cariste conduisant un chariot élévateur. On y voit la manière dont on livre, décharge, stocke et contrôle de la marchandise.
Tout au long de la séquence, divers axes de la carte sont sollicités.

cf carte 74

RÉFLÉCHIR	ORGANISER	COMMUNIQUER
- Perception de sa mobilité professionnelle - Perception du secteur et du chaînage de l'activité, du métier et du poste de travail (pas forcément en lien avec le projet professionnel).	- Se projeter dans l'activité professionnelle - Gestion des consignes individuelles et collectives	- Verbaliser l'activité professionnelle - Interagir à l'oral - Interagir à l'écrit en contexte professionnel

Cette séquence a pour objectif de préparer les stagiaires à la période en entreprise, de leur montrer :

- Comment aborder un métier par l'observation et l'analyse du poste de travail ?
- Comment orienter les questions sur ce que fait l'opérateur et comment il le fait ?
- Quelles sont les conditions à remplir pour l'exercice du métier ?
- Comment s'auto-évaluer et se faire évaluer pendant le stage ?

AVEC LES TUTEURS

Avant la période de stage, l'outil d'évaluation en situation de travail est remis au tuteur. Le tuteur peut donc porter des commentaires objectivés et critériés au regard des axes répertoriés pour la séquence en entreprise.

Pendant la période en entreprise

Lors de la visite en entreprise le tuteur peut justifier auprès du stagiaire et du formateur le positionnement sur les axes et le degré de compétences repéré, au moyen d'exemples concrets. Le formateur se charge de faire expliciter chaque réponse donnée par le tuteur afin de la mettre en rapport avec les axes et les descripteurs.

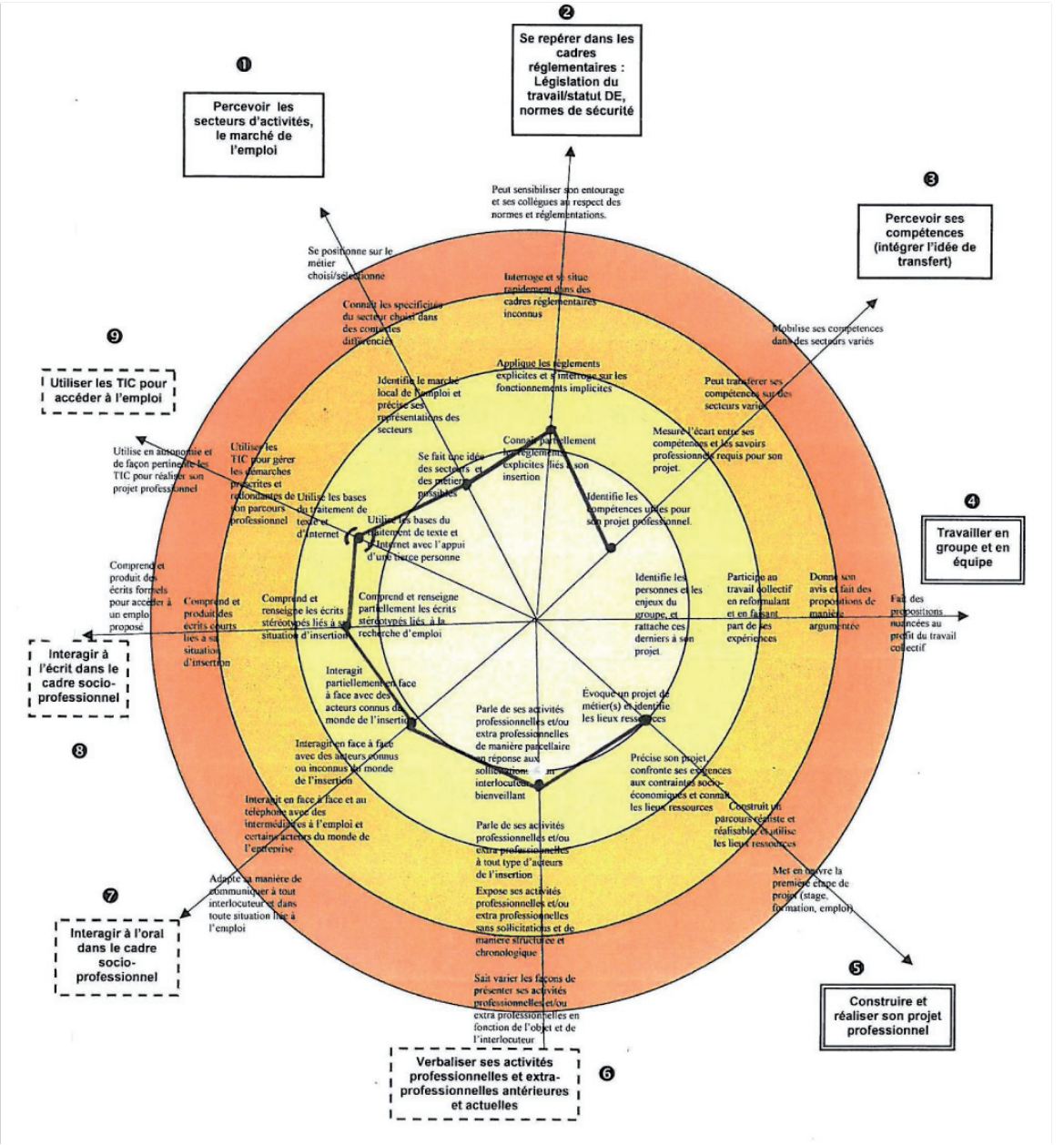
cf carte 75

CAS D'I... . PROJET AIDE DE CUISINE Stage effectué dans un restaurant traditionnel EXTRAITS DE L'OUTIL D'ÉVALUATION	
AXES	**PAROLES DU TUTEUR**
Percevoir les cadres réglementaires	*« A suivi les consignes de sécurité et d'hygiène, a toujours une lavette sur lui, nettoie spontanément »*
Interagir à l'oral dans le cadre professionnel	*« A bien perçu les différents niveaux hiérarchiques et adapte son discours en fonction, malgré son manque de vocabulaire »*
Résoudre des situations imprévues de manière appropriée	*« On était à la bourre ce matin, avec beaucoup de livraison : il a pris l'initiative d'aller déjeuner une fois que l'ensemble de son travail était réalisé ».*
Percevoir et valoriser ses compétences	*« Doit encore acquérir les termes techniques culinaires » (émulsions, sauces…)*

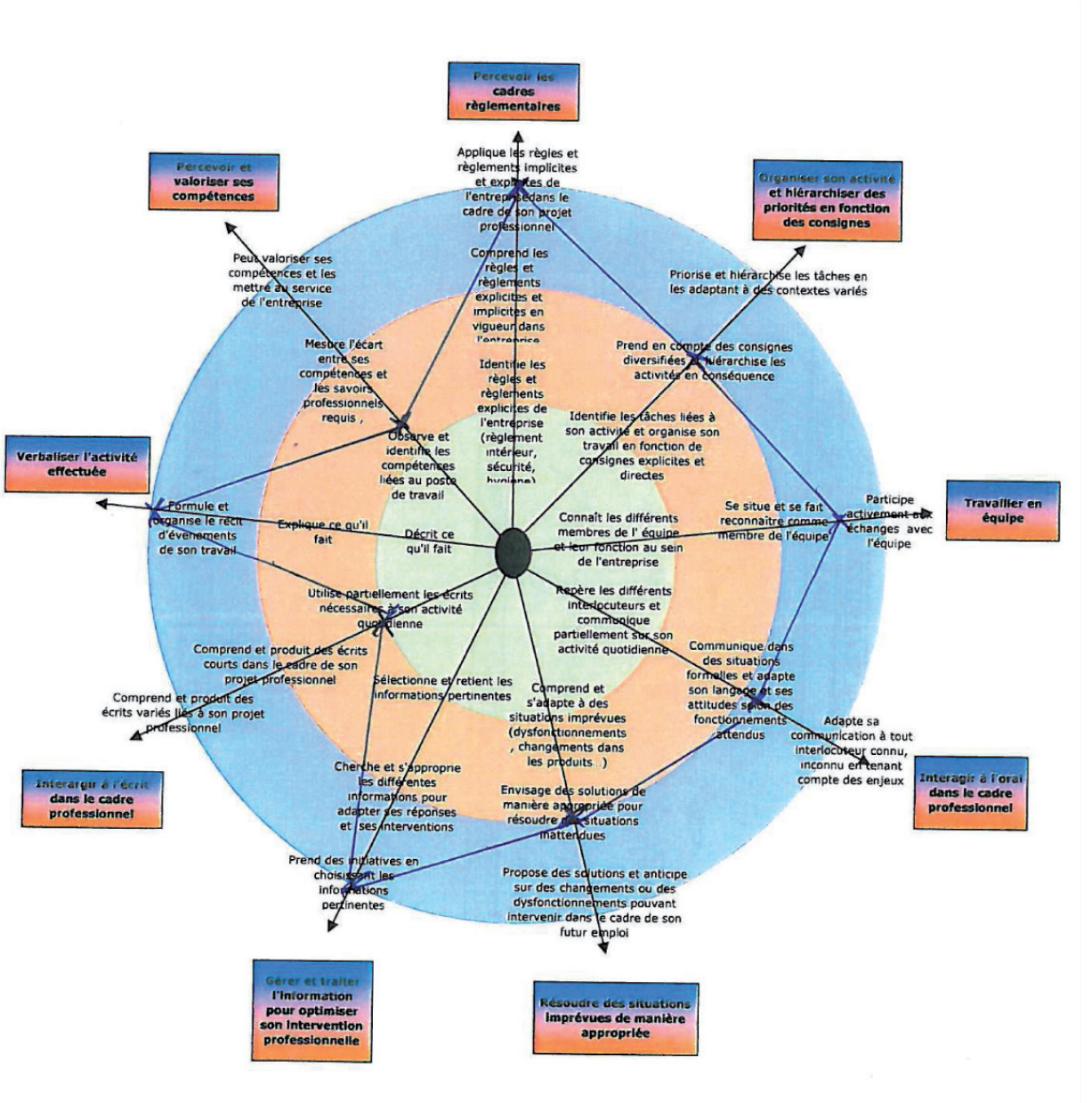
Au retour en centre de formation

A l'issue de la période de stage, un temps collectif et individuel est consacré à la lecture de l'outil d'évaluation rempli par le tuteur sur les compétences mobilisées ou non pendant la période en entreprise. Cet outil permet au formateur de compléter ou réajuster les contenus de formation afin d'acquérir les compétences non maîtrisées et de compléter la carte de compétences

Positionnement d'I..... à l'entrée en formation sur la carte dynamique de compétences en insertion professionnelle



Positionnement d'I..... après 3 mois de formation sur la carte de compétences en situation de travail



	Confirmé	Vision d'ensemble de l'activité de l'entreprise ou de l'organisation
	Expérimenté	Le poste de travail dans le chainage (en amont et en aval) des activités
	Opérationnel	Occupation du poste de travail / centration sur les tâches

EFFETS ET PERSPECTIVES

EFFETS

Trois effets majeurs sont observés à l'issue de ces deux années de travail coopératif à la recherche d'outils partagés et d'ingénieries concertées :

- La co-formation : Les productions présentées tout au long de cet ouvrage ont pu voir le jour grâce aux interactions et aux complémentarités des compétences des professionnels et des acteurs institutionnels mobilisés. Les différents comités de suivi et de validation ont facilité l'évolution du système de formation pour l'insertion professionnelle sur le bassin dijonnais: décideurs institutionnels, représentants du monde économique, acteurs de la prescription et de la formation au niveau macro ; dynamiques inter-organismes de formation sous forme de « plateformes » au niveau méso ; équipes pédagogiques inter et transdisciplinaires au niveau micro.

- La réactivité : Les partenariats d'intervention concrétisés par la construction et l'utilisation d'outils partagés (les cartes de compétences) ont permis à l'ensemble des responsables institutionnels et opérationnels de construire de nouvelles réponses au fur et à mesure de l'émergence des nouveaux besoins: formation « Emploi-Compétences » Compétences Clés, Plateforme d'Accompagnement à la Qualification.

- Les ingénieries concertées : Plusieurs ingénieries ont vu le jour tout au long de ces expérimentations : territoriale avec maillage public/privé ; insertion / qualification : prescription/évaluation/formation/parcours.

Ces changements ont percuté des fonctionnements installés, très souvent ancrés dans des processus de catégorisation qu'il convient de rappeler :

Les dispositifs de formation et d'accompagnement visant l'accès à l'emploi évoluent au gré des réalités locales dans le cadre des politiques publiques souvent en termes de catégories et de publics bénéficiaires.

Ces catégories s'organisent selon des statuts - demandeurs d'emploi, bénéficiaires Revenu Solidarité Active, travailleurs handicapés, migrants - et selon des caractéristiques personnelles - âge, genre, maîtrise de la langue française, langue et degré de scolarisation. En ce qui concerne l'insertion professionnelle, trois critères priment en général pour catégoriser les publics et leur proposer des actions adaptées :

- Le rapport à l'emploi et à sa recherche : en particulier en termes de durée d'inscription en tant que « demandeur d'emploi » et de problématiques personnelles pouvant freiner l'accès à un emploi. De cette catégorisation émergent aujourd'hui des sous-catégorisations permettant de situer les « très éloignés » des « proches » de l'emploi.

- Le rapport au projet professionnel : Situées par les conseillers emploi, formateurs ou chargés de l'accompagnement, les catégorisations s'effectuent par rapport à la validation du projet.

- Le rapport aux compétences linguistiques en français, orales et écrites. Des catégories se sont construites tout au long des trente dernières années, prenant comme critère majeur d'analyse « la scolarisation ». On distinguera ainsi côte publics étrangers ceux qui ont été scolarisés dans leur pays - dits Français Langue Etrangère (FLE) de ceux qui ne l'ont pas été – dits « ALPHA ».
  Côté publics scolarisés en France et en français, ils seront dits « en situation d'illettrisme » si des besoins en lecture-écriture sont observés ou analysés.

Une nouvelle posture qui interroge des représentations

La démarche pédagogique sous tendue par l'exploitation des cartes dynamiques de compétences percute avec force le fonctionnement du système ainsi que les convictions et les pratiques des formateurs.

Elle les interpelle sur leur posture, sur la manière d'appréhender les sujets apprenants, sur leur relation au savoir. Cette approche rééquilibre les rôles entre l'intervenant et le bénéficiaire. Celui-ci n'est plus « un formé, un accompagné, un illettré », mais une personne agissante qui réalise des choix, co-construit ses apprentissages, co-évalue sa progression.

Elle interpelle également les organismes de formation au niveau institutionnel : quel profil de formateur recruter sur ce type d'action ? Quelles compétences mobiliser ?
Dans la démarche présentée, la réciprocité est au cœur de la relation. Elle implique une modification profonde des représentations tant de la part des formateurs sur les apprenants que de la part des stagiaires vis-à-vis d'eux-mêmes.

Le changement dans la perception des publics s'appuie sur de nouvelles pratiques pédagogiques où le stagiaire est sollicité, actif, responsabilisé dans son parcours de formation. Aussi, constituer des équipes pluridisciplinaires semble le choix le plus pertinent et le plus opérationnel sur ce type d'action.

PERSPECTIVES

Au niveau du territoire dijonnais :

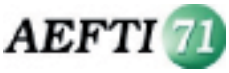
Si la présente publication est le reflet d'un travail de coopération qui aura mobilisé sur la région huit organismes de formation, soit quelques trente formateurs, elle est aussi un point d'étape qui témoigne d'un processus de changement qui demande à être poursuivi.
En 2009, dans le cadre du Service Régional Public de Formation professionnelle continue, le Conseil régional de Bourgogne initie un nouveau dispositif: la plateforme d'accompagnement à la qualification dont la finalité est clairement affirmée: l'obtention d'une qualification, gage d'un insertion durable.
Le groupement constitué sur l'arrondissement de Dijon se voit confier début 2010 le mandat de conduire ce dispositif et ce, pour cinq ans.
C'est dans ce cadre que collectivement nous souhaitons poursuivre le travail coopératif pour le développement de nouvelles ingénieries au service de l'accès et de la réussite de la qualification.

Cette réalisation supposera une prise de conscience partagée sur l'évolution de nos métiers et de nos identités professionnelles. Elle nécessitera d'autre part une confrontation à des regards croisés entre des professionnels venant d'horizons variés. Des acteurs de la prescription, de la qualification et de la certification, des institutionnels, des universitaires et des représentants du monde économique seront ainsi sollicités pour accompagner et consolider ces changements.

Au niveau national :

La recherche de maillage entre dispositifs et acteurs de l'insertion, de la formation, de l'emploi et des certifications/qualifications existe sur d'autres territoires et sur d'autres Régions. De nouvelles ingénieries se construisent et formalisent des pratiques innovantes et pertinentes. Les nouvelles propositions dijonnaises pourraient s'enrichir de ces dynamiques inter-régionales et vice-versa, et ce dans les perspectives 2011-2013.

ONT COPRODUIT LA PUBLICATION



ONT ÉTÉ ASSOCIÉS AUX EXPÉRIMENTATIONS

ONT APPORTÉ LEUR CONCOURS FINANCIER AUX DISPOSITIFS CADRES DES EXPÉRIMENTATIONS