

2014

Centre
Ressources
Illettrisme
Aquitaine



CLAP/CRI Aquitaine

176-182 rue Guillaume Leblanc 33000 BORDEAUX

Tél. : 05.57.01.56.90 Fax. 05.57.01.56.99

Courriel : contact@cri-aquitaine.org

Site : www.cri-aquitaine.org

GUIDE DE PRESCRIPTION SUR LES PROGRAMMES COMPETENCES CLES

Réalisé à partir des rencontres prescripteurs/OF sur les territoires de Sarlat/Terrasson et Mont de Marsan/Nord Landes en collaboration avec l'équipe de la Mission Emploi Formation du Conseil Régional d'Aquitaine



DIRECCTE



Union Européenne

Dans le cadre de son programme de professionnalisation des acteurs des programmes Compétences Clés et de la formation de base, le CRI Aquitaine a organisé 3 rencontres sur chacun des 2 territoires du Périgord noir et du Nord Landes afin d'améliorer la prescription sur ces programmes et d'insister sur l'approche par les Compétences.

Nous avons fait appel à Aurore Barrot, consultante experte sur l'approche par les Compétences. Celle-ci nous a proposé et accompagné sur une formation-action aboutissant à une production commune.

Ce guide présente l'ensemble de ces travaux.

Objectifs :

Pour les publics :

- Rendre les programmes Compétences Clés plus attractifs en les intégrant dans le parcours d'insertion professionnelle
- Rendre plus explicites les objectifs et acquis de la formation en termes de compétences clés

Pour les prescripteurs :

- Pouvoir mobiliser les publics plus facilement vers les programmes compétences clés
- Rendre l'accès aux programmes d'acquisition des Compétences Clés plus lisible et ainsi pouvoir faire un choix
- Formuler le besoin des personnes en termes de Compétences Clés

Pour les organismes de formation :

- Obtenir une demande plus claire de la part du prescripteur
- Construire un plan de formation plus en lien avec l'insertion professionnelle
- Formuler les objectifs et les acquis en termes de compétences clés

Sommaire du guide:

1-Des savoirs de base aux compétences clés : évolution d'une politique et des dispositifs de formation

2-Qu'est ce qu'une Compétence Clé ?

3-Tableau synthétique de présentation des programmes Compétences Clés en Aquitaine

4- Prescrire sur des compétences clés

5- Etudes de cas sur plusieurs profils de stagiaires :

- 1. Le cas d'une demande pour préparer le concours « aide soignant »**
- 2. Le cas d'un projet de « vendeuse »**
- 3. Le cas d'un projet non défini**
- 4. Cas d'une personne dont le projet est peu défini**
- 5. Cas d'une personne en reconversion professionnelle**

6-Liste d'exemples de formulation de demandes de formation en termes de compétences clés

Annexe : Liste des participants

1-Des savoirs de base aux compétences clés : évolution d'une politique de formation et des dispositifs

En Mars 2000, reconnaissant que l'Europe rencontrait des difficultés pour s'adapter à la mondialisation et passer à une économie fondée sur la connaissance, le conseil européen de Lisbonne a estimé indispensable d'identifier les compétences clés nécessaires à l'épanouissement personnel, la cohésion sociale et l'employabilité dans la société de la connaissance. En Décembre 2006, les travaux lancés ont abouti à une recommandation du parlement et du conseil européen qui identifie « **les compétences clés dont chaque personne a besoin pour obtenir un emploi et parvenir à la satisfaction personnelle, et à l'inclusion sociale et à la citoyenneté active dans le monde actuel basé sur la société de la connaissance** »

Ainsi 8 compétences clés¹ ont été identifiées :

- 1- La communication dans la langue maternelle
- 2- La communication en langues étrangères
- 3- La compétence mathématique et les compétence de base en sciences et technologies
- 4- La compétence numérique
- 5- Apprendre à apprendre
- 6- Les compétences sociales et civiques
- 7- L'esprit d'initiative et d'entreprise
- 8- La sensibilité et l'expression culturelle

En France, le ministère de l'économie, des finances et de l'emploi publie le 3 Janvier 2008, une circulaire en faveur de l'accès aux compétences clés des personnes en insertion professionnelle. Il rappelle que « la maîtrise des savoirs de base et l'acquisition des compétences clés constituent un enjeu majeur en termes de sécurisation des parcours professionnels, d'insertion ou de maintien dans l'emploi, et d'accès à la formation qualifiante »

Il retient 5 des compétences clés citées par l'Europe :

¹ http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/lifelong_learning/c11090_fr

- 1- La communication en langue française
- 2- La communication dans une langue étrangère
- 3- La compétence mathématique et les compétences de base en sciences et technologies
- 4- La compétence numérique
- 5- Apprendre à apprendre

En 2009, La Direccte Aquitaine applique cette circulaire et lance son programme d'Accès aux Compétences clés pour les personnes en insertion professionnelle, sous forme de marché.

En 2010, le Conseil Régional d'Aquitaine, revoit également son programme de formation et lance son propre marché Compétences Clés en définissant 4 niveaux cibles .

2-Qu'est ce qu'une Compétence Clé ?

Les compétences clés sont définies comme un **ensemble de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes appropriées au contexte**.

Les compétences clés sont nécessaires à tout individu pour l'épanouissement et le développement personnel, la citoyenneté active, l'intégration sociale et l'emploi.

Elles se différencient donc des savoirs de base par la notion même de compétence qui inclut non seulement les savoirs, mais des savoirs faire et des savoirs être évaluables **en situation**. On doit donc lier d'autant plus le travail formatif à des situations du contexte professionnel visé par la personne.

3-Tableau synthétique de présentation des programmes Compétences Clés en Aquitaine (MAJ CRI Déc 2013)

		Accès aux Compétences Clés Direccte Aquitaine	Formations modulaires Compétences Clés Conseil Régional Aquitaine
Objectif		Acquérir les compétences clés nécessaires à une démarche d'insertion professionnelle (directe, par le biais d'une formation qualifiante ou d'un concours de niveau V)	Acquérir les compétences clés pour une suite de parcours sécurisée Consolider les CC répondant aux exigences des recrutements en qualification ou des certifications de niveau V ou IV
Public visé	Niveau	80% niveaux VI, Vbis et V notamment les demandeurs d'emploi en situation d'illettrisme niveaux IV et FLE si niveau A2 atteint: 20% max des places	4 niveaux ¹ : Niv1 : acquisition CC Savoirs de base Niv2 : acquisition CC savoirs à visée professionnelle Niv3 : approfondissement CC à visée certificative niveau V Niv4 : approfondissement CC à visée certificative niveau IV
	Statut	Demandeurs d'emploi Salariés (démarche inconnue de leur employeur) : 10% max des bénéficiaires Salariés en SIAE ou contrats aidés (sous conditions)	Demandeurs d'emploi Salariés dont le temps de travail est inférieur à 78h par mois
	Public prioritaire	Demandeurs d'emploi peu ou pas qualifiés, et publics en situation d'illettrisme	Publics de niveau V et infra V nécessitant de remettre à niveau les savoirs de base (problématique illettrisme)
Contenu		Communication en français, Culture mathématique et compétences de base en sciences et technologies, Culture numérique, Communication en langues étrangères Apprendre à apprendre, Culture sociale et citoyenne (<i>uniquement Marché Région</i>)	
Conditions		Non rémunéré Temps partiel (21h max.) Durée : en fonction des besoins (positionnement) maxi. 200h renouvelable	Formations rémunérées pour des parcours >70h Possibilité Temps plein Durée : en fonction des besoins (positionnement) de 20h à 440h
Modalités pédagogiques		Entrées et sorties permanentes Formations individualisées et personnalisées Prestation d'Accompagnement social possibles ² FOAD possible	Entrées et sorties permanentes Individualisation et modularisation des parcours projets collectifs pour les niveaux 1 FOAD possible
Modalités de prescription et de suivi		Projet d'insertion dans l'emploi Prescriptions via ROSACE par Pole Emploi, ou ML ou Cap Emploi et quelques SIAE conventionnées	Projet d'insertion dans l'emploi et priorité aux parcours d'accès à la qualification Prescriptions via Aquitaine Cap Métiers par Pole Emploi, ML ou Cap Emploi et d'autres prescripteurs pour les niveaux 1, Sur Agen et Bordeaux : plateformes de positionnement
Territoires		24 lots= zones d'emploi	21 lots

¹Ces niveaux sont spécifiques de ce marché ils sont à distinguer des niveaux de qualification

²Se renseigner auprès des OF

4- Prescrire sur des compétences clés:

On rencontre grosso modo trois grands types de profils prescrits sur les compétences clés :

- Les personnes **visant une entrée en formation qualifiante ou préparant un concours** dont le référentiel est précisé en termes de savoirs
- Les personnes **dont le projet est défini en recherche d'emploi direct** (perfectionnement de compétences)
- Les personnes **dont le projet est peu ou pas défini**, et pour lesquelles il va falloir cibler des compétences clés

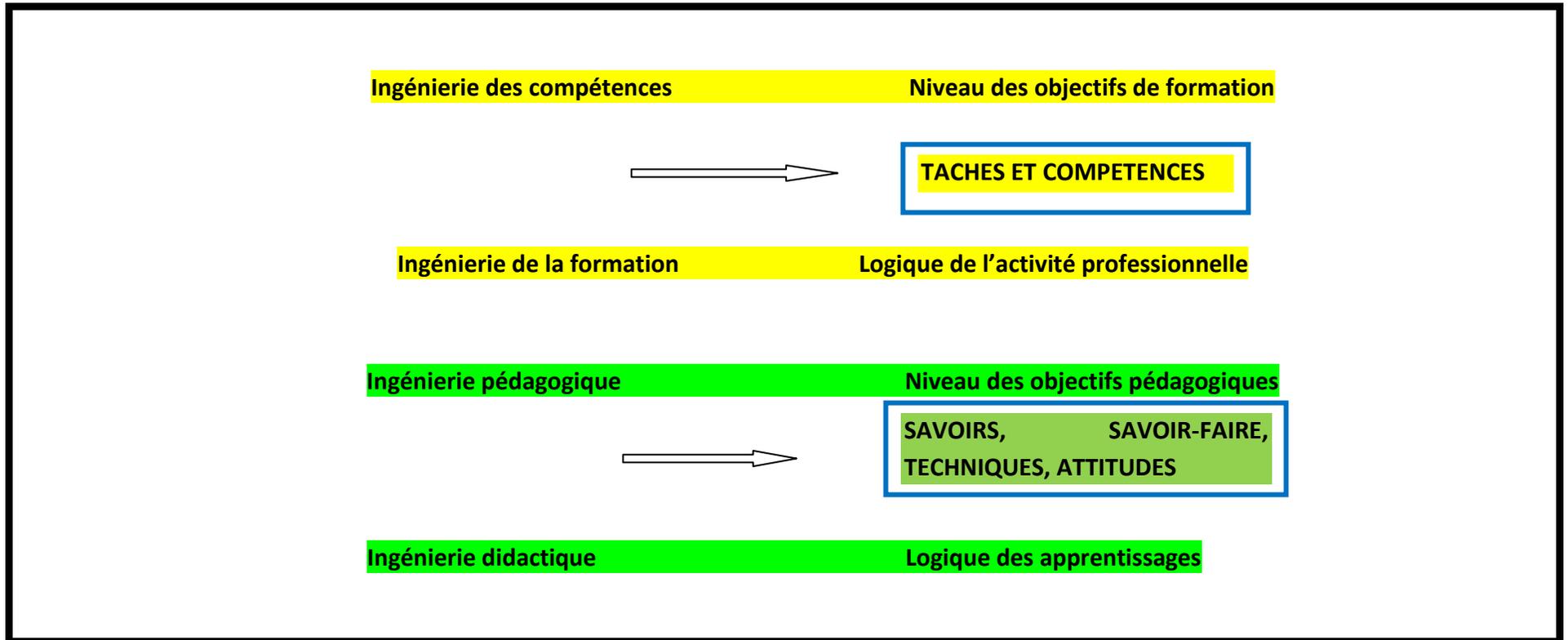
Le premier profil ne pose pas de problème, puisque les objectifs cibles sont connus, référentiels exprimés en termes de savoirs. C'est le cas n°1 ci après.

La problématique qui se pose est celle de la difficulté pour les prescripteurs de mobiliser parfois les publics des 2 autres profils de surcroît en difficulté avec les apprentissages généraux, sur ces programmes.

Nous avons donc entrepris de retravailler le passage entre la demande identifiée par le prescripteur et formulée en termes de Compétences Clés et sa déclinaison en objectifs pédagogiques par l'organisme de formation.

Selon Aurore Barrot, il s'agit là de se situer dans la chaîne des niveaux d'ingénierie de formation, comme le montre son schéma ci-dessous :

Les 4 niveaux d'ingénierie de formation² :



² Source Aurore Barrot

5-Etudes de cas sur plusieurs profils de stagiaires :

1- Le cas d'une demande pour préparer le concours « aide soignant »³

Contexte - Demande	<p>CAP service aux personnes. Expérience en hôtellerie jusqu'à la naissance de ses enfants. Expérience en tant qu'ASH en CAE</p> <p>Demande personnelle : préparer concours aide soignante. Rémunération nécessaire à la poursuite du parcours.</p>		
Projet de la personne	<p>A court terme:</p> <p>Valider le projet pro aide soignante : Soit réussir le concours d'aide soignante soit réorienter le projet</p>	<p>A moyen terme :</p> <p>Intégrer l'école aide soignante</p>	<p>A long terme:</p>
Orientation - Dispositif CC	<p>CC Région</p>		
Suite de parcours envisagée - attendus	<p>Accès à une formation qualifiante d'Aide Soignante</p> <p>Rejoindre les pré requis du concours dans les différents domaines – pas de formulation en termes de compétences nécessaires (entrée concours = entrée par les savoirs)</p>		

Légende : **En rouge**, il s'agit de la prescription initiale réalisée par le prescripteur ; ce qu'il a repéré au départ, et/ou ce qui motive la personne à intégrer une formation compétences clés

³ Produit par le groupe de Sarlat/Terrasson en Novembre 2013

2- Le cas d'un projet de « vendeuse »⁴

Contexte - Demande	Quelques expériences en vente. N'arrive pas à garder un emploi dans le secteur de la vente : difficultés attribuées par les employeurs successifs au rendu de monnaie		
Projet de la personne	A court terme: Conserver un emploi en vente	A moyen terme : Présenter et argumenter sur ses savoirs et savoir-faire professionnels auprès d'un employeur // stabiliser l'accès à un emploi dans la vente	A long terme:
Orientation : dispositif CC Etat			
Suite de parcours	Pouvoir tenir une caisse sur un poste de vendeuse		

⁴ Produit par le groupe de Sarlat/Terrasson en Novembre 2013

<p>Objectifs de formation – formulés en compétences clé</p>	<p>Communication en langue française :</p> <p>Echanger avec un client en situation de paiement à la caisse</p>	<p>Culture mathématique et scientifique :</p> <p>Rendre la monnaie</p>	<p>Culture numérique :</p> <p>Utiliser un logiciel simulant la caisse enregistreuse</p>	<p>Initiation à l'anglais :</p>	<p>Apprendre à apprendre :</p> <p>Améliorer la perception du poste de travail et de ses exigences</p> <p>Améliorer la confiance en soi en situation de rendu de monnaie en particulier et de travail de vendeuse en général</p> <p>Verbaliser et valoriser ses compétences</p>
<p>Déclinaison en objectifs pédagogiques</p> <p>(niveau de formulation du formateur)</p>	<p>Accueillir un client en respectant les règles sociolinguistiques (bonjour, svp, merci,)</p> <p>Accompagner le rendu de monnaie (pièces et de billets) d'un commentaire oral permettant de suivre l'opération</p>	<p>Techniques :</p> <p>Manipuler des pièces et billets de monnaie</p> <p>Manipuler des caisses enregistreuses</p> <p>Savoirs-savoir-faire :</p> <p>S'entraîner à des additions et soustractions à partir de problèmes de la vie courante</p> <p>S'entraîner sur des proportions, règles de 3</p>	<p>S'entraîner sur des supports numériques au service des savoir-faire mathématiques travaillés</p>		<p>Identifier les actions et comportements mis en jeu simultanément dans le rendu de monnaie</p> <p>Savoir où on en est : ce qu'on sait déjà faire, ce qu'on sait un peu faire, ce qu'on ne sait pas encore faire</p>

Légende : **En rouge**, il s'agit de la prescription initiale réalisée par le prescripteur : C'est ce qu'il a repéré au départ, et/ou ce qui motive la personne à intégrer une formation compétences clés

En vert, il s'agit des besoins de formation repérés par le formateur après l'entrée en formation (au moment de l'évaluation initiale voire en cours de formation).

3 - Cas d'un projet non défini¹

Contexte - Demande	<p>Réorientation professionnelle suite à un licenciement pour inaptitude sur poste ouvrière de production.</p> <p>Niveau V bis. Reconnaissance TH => formation intensive pas possible pour l'instant</p> <p>N'a jamais utilisé l'outil informatique. Est en demande par rapport à cet apprentissage.</p>					
Projet de la personne	A court terme: Etre plus autonome dans la démarche de construction de son projet de reconversion professionnelle : être capable de rechercher des infos sur les métiers, de réaliser des enquêtes, de prendre des contacts, de consulter des offres d'emploi	A moyen terme : Utiliser l'outil informatique en situation de travail et/ou pour développer l'employabilité Eventualité d'accéder à un emploi impliquant l'utilisation de l'informatique)	A long terme: Retour à l'emploi – métier indéterminé pour l'instant			
Orientation - Dispositif CC	CC Etat					
Suite de parcours envisagée - attendus	Suite de parcours envisagée :?		Attendus : Remobilisation de la personne, reprise de confiance en soi			
Objectifs de formation – formulés en compétences clé	Communication en langue française :	Culture mathématique et scientifique :	Culture numérique : Utiliser internet en autonomie pour rechercher info, utiliser messagerie Utiliser le traitement de texte pour la rédaction de courrier		Initiation à l'anglais :	Apprendre à apprendre :

4 - Cas d'une personne dont le projet est peu défini⁵

Contexte - Demande	<p>Homme d'origine portugaise. 35 ans. Scolarisation assez courte au Portugal – lecteur/scripteur en portugais. Entrée en France récente sur un projet pro en maçonnerie. S'exprime et comprend le français. Emplois dans des entreprises locales (Aqualand) mais n'a pas été rappelé pour d'autres missions. Emploi ponctuel mais régulier (qq jours par mois) dans une scierie. Activité complémentaire d'élevage de lapins.</p> <p>Prépare actuellement le code en vue du permis de conduire mais perte de motivation face à l'ampleur de la tâche. Reconnaissance TH en cours.</p>		
Projet de la personne	<p>A court terme: Obtenir le code de la route.</p>	<p>A moyen terme : Obtenir un emploi pour financer le permis de conduire.</p>	<p>A long terme: Obtenir un emploi durable dans les entreprises locales/capacité à respecter les consignes</p>
Orientation - Dispositif CC	<p>CC Etat par défaut/en local. Pas d'enjeu sur la rémunération / ARE</p>		
Suite de parcours	<p>Emploi + préparation du permis de conduire</p>		

⁵ Produit par le groupe de Mont de Marsan septembre 2013

Objectifs de formation – formulés en compétences clé (niveau de formulation du prescripteur et du coordinateur)	Communication en langue française : <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre des consignes orales pour travailler dans une usine de manière autonome • Comprendre et réagir aux consignes orales écrites de l'examen du code de la route • Gérer en autonomie les courriers administratifs 	Culture mathématique et scientifique :	Culture numérique :	Initiation à l'anglais :	Apprendre à apprendre : <ul style="list-style-type: none"> • Reprendre confiance dans ses capacités à apprendre, à écrire • S'entraîner à répondre à des QCM en temps limité • Développer les stratégies de mémorisation
Déclinaison en objectifs pédagogiques (niveau de formulation du formateur)	Comprendre et réagir aux consignes orales écrites de l'examen du code de la route <ul style="list-style-type: none"> - identifier la différence entre je dois/je peux - repérer les symboles en fonction des formes des panneaux/pictogrammes 				

5 - Cas d'une personne en reconversion professionnelle⁶ :

Contexte - Demande	<p>Dame 55 ans, d'origine portugaise. En France depuis l'enfance. 1^{ère} rupture de parcours après 35 ans en usine transformation bois (licenciement économique). CSP (reconversion) en cours, urgence à prescrire une formation. Personnalité très dynamique - très demandeuse d'être en activité (formation ou emploi). Demande : travailler le plus rapidement possible, tout métier, éventuellement aide à la personne.</p> <p>N'a pas le permis de conduire (pas de besoin de se déplacer jusque là). Pas conscience qu'il s'agit d'un frein, même pour les emplois d'aide à la personne en SIAE sur le territoire.</p>		
Projet de la personne	<p>A court terme: Potentiellement : Accès à un emploi aidé dans l'aide à la personne (ADMR, CCAS - EHPAD) - ou en SIAE (frein : mobilité)</p>	<p>A moyen terme : Retour à l'emploi / droit commun en service à la personne (aide ménagère)</p>	<p>A long terme:</p>
Orientation - Dispositif CC	<p>Dispositif CC Etat (par défaut/sur place).</p>		
Suite de parcours envisagée - attendus	<p>Valider le projet professionnel, encore très flou au moment de la prescription, réalisée très vite en raison de la CSP et de la demande pressante de la personne.</p> <p><i>Questions au sujet de la poursuite du parcours : Orientation un peu trop précoce par rapport à la maturation du projet ? Envisager de suspendre 1 ou 2 semaine le parcours CC pour permettre une EMT. Enjeu de l'EMT : valider ou réorienter le projet + faire identifier la nécessité du permis de conduire pour trouver un emploi Aide à la personne, même en SIAE.</i></p>		

⁶ Produit par le groupe de Mont de Marsan septembre 2013

Objectifs de formation – formulés en compétences clé (niveau de formulation du prescripteur et du coordinateur)	Communication en langue française : Travailler à l'écrit sur la perception de l'activité professionnelle dans le secteur de l'aide à la personne	Culture mathématique et scientifique :	Culture numérique :	Initiation à l'anglais :	Apprendre à apprendre :
Déclinaison en objectifs pédagogiques (niveau de formulation du formateur)	lire et comprendre divers documents écrits à visée professionnelle : fiches métiers, témoignages métiers, ... s'approprier le lexique métier du secteur/des secteurs visés présenter à l'oral les conditions d'exercice d'un métier				

6-Liste d'exemples de formulation de demandes de formation en termes de compétences clés

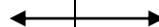
Ce tableau⁷ donne quelques exemples de formulation d'objectifs en termes de compétences clés, pour des parcours plus ou moins définis :

Profils des stagiaires	Communication en langue française	Culture mathématique	Culture numérique	Apprendre à apprendre
<p>Parcours peu définis</p> <p>Visée : → compétences transversales professionnelles et péri-professionnelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♦Prendre la parole dans un groupe ou une équipe de travail 	<ul style="list-style-type: none"> ♦Identifier les actions permettant de gérer un budget personne ou professionnel ♦Lire les informations clés sur une fiche de paie ♦Utiliser un ordre de grandeur pour calculer un salaire, un coût de déplacement, une distance, un temps de transport 	<ul style="list-style-type: none"> ♦Utiliser les sites internet pour une recherche d'emploi ♦Utiliser les réseaux sociaux pour trouver du travail ♦Adapter son message d'accueil sur son portable téléphonique ♦Se familiariser à l'outil informatique (ex : pour passer le code de la route, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ♦Trier/organiser/hierarchiser ses documents administratifs liés à l'insertion professionnelle ♦Identifier le cadre réglementaire d'une institution (ex : code de la route, montage de dossier de financement ; ...)
<p>Projets assez définis</p> <p>Visée → mobilisation professionnelle</p>		<ul style="list-style-type: none"> ♦Utiliser les ordres de grandeur pour évaluer des dosages en situation de travail 		

⁷ Produit par le groupe de Sarlat/Terrasson en Novembre 2013

Pareillement, ce second tableau propose une seconde liste d'exemples de Compétences Clés formulables par le prescripteur pour des personnes en reconversion ou réorientation ⁸:

Communication en langue française	Culture mathématique	Culture numérique	Apprendre à apprendre	Culture citoyenne	Initiation à l'anglais
<ul style="list-style-type: none"> ◆Lire et écrire un message court en situation de travail (nettoyage, AVS...) pour signaler un problème ◆Se présenter à l'oral sur le plan professionnel (parcours) et valoriser ses compétences 	<ul style="list-style-type: none"> ◆Calculer des cotisations dans le cadre d'une création d'auto entreprise ◆Maitriser les notions mathématiques pour tenir une comptabilité ◆Utiliser des diagrammes, tableaux, graphiques en situation de travail (plannings,...) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆Envoyer un mail et une pièce jointe ◆Saisir et mettre en page un texte (lettre de motivation,...) ◆Organiser sa navigation internet pour rechercher une information liée à la formation ou au projet professionnel 	<ul style="list-style-type: none"> ◆Faire le point sur son rapport à l'apprentissage pour devenir autonome/ son projet de formation ◆Identifier les objectifs de formation et acquérir une méthodologie de travail 	<ul style="list-style-type: none"> ◆Adopter une attitude citoyenne sur le web ◆Identifier les sources (fidélité) d'une information web qu'on diffuse ◆Identifier les codes socio culturels/normes en vue d'intégrer un emploi/une équipe ◆Se situer dans le fonctionnement d'une entreprise/ d'un secteur d'activité 	<ul style="list-style-type: none"> ◆Utiliser l'anglais en situation de travail/ camping tourisme



⁸ Produit par le groupe de Mont de Marsan en septembre 2013

Annexe : liste des participants

A Sarlat/Terrason :

Francine Bogo, Catherine Leseigneur, Fabienne Cajan (Greta Dordogne), Marc de Lerber (Ligue de l'enseignement 24), Noelline Genet, Catherine Couturier (La main forte), Florence Delmas (Mission locale du périgord noir), Christèle Alrivie, Valérie Roebben , Stéphanie Coustillas (Pole Emploi), Mélanie Zaslocki, Marie Ducros (Cap Emploi Dordogne), Anne Albaret (MFE/CRA)

A Mont de Marsan :

Laurent Abadia, Caroline Chassaing (Airelf), Marie Gougat (INSUP Pays montois), Marie-Laure Parlarrieu (Greta des Landes), Pascale Berdery, Frédérique Dusseau, Marie-Astrid Delannoy, Emilie Sentucq (CG 40) Sylvie Bernadas (AQM St Pierre du Mont), Sylvie Brune, Marie Chesneau (Mission Locale), Dany Servien (CIAS Roquefort), Xavier Du Pont (Cap emploi St Pierre du Mont), Veronique Lemay (MFE/CRA)

Animation :

Aurore Barrot (consultante experte sur l'approche par les compétences)
Josette Laborde (CRI Aquitaine, coordination des travaux)