



Formation de conseillers OPCA et OPACIF

**Comment aborder l'illettrisme pour
proposer une solution efficace ?**

**LIVRET
OPCA
OPACIF**

Séquence d'Introduction



Professionnaliser et outiller les conseillers OPCA et OPACIF

pour qu'ils

- contribuent efficacement à la **mobilisation des entreprises** et au **déploiement de formations compétences clés** à destination de leurs salariés.
- Soient en mesure de **repérer** les personnes en situation d'illettrisme et/ou souhaitant développer leurs compétences clés, prennent en compte leurs besoins spécifiques et les **accompagnent vers des solutions formatives** adaptées

Le formateur, les participants ciblés, les horaires

Le formateur :

- Préciser

Les participants ciblés

- Conseillers OPCA et OPACIF

Le commanditaire de la formation

- Préciser

Les lieux et horaires

- Préciser

Tour de table

- **Nom prénom**
- **Fonction**
- **Expérience de conseiller OPCA / OPACIF sur les compétences clés**

Objectif et organisation de la formation

Matinée	INTRODUCTION	1h
	SEQUENCE 1. CONNAÎTRE LES NOTIONS ET IDENTIFIER LES SITUATIONS PROBLEMES	2h30
Après - Midi	SEQUENCE 2 REPERER le besoin dans l'entreprise et chez le salarié	1h30
	SEQUENCE 3. MOBILISER et CONSEILLER l'entreprise et/ ou le salarié	1h
	BILAN.	30 mn

Séquence 1

**Connaître les notions et identifier
les situations problèmes**



Matin

Etes vous au clair sur les notions ?

Qu'est-ce que l'illettrisme? Qu'entend-on par compétences clés? Par socle?

Les participants sont invités de proposer une définition des principales notions

Les notions

Illettrisme

Situation d'une personne qui a été scolarisée dans sa propre langue (ici, le français) et qui a mal acquis les bases de la lecture, de l'écriture, du calcul et un certain nombre de compétences de base

Analphabétisme

Situation d'une personne qui n'a pas été scolarisée dans sa propre langue et qui n'a donc pas acquis la lecture, l'écriture, et les savoirs de base

Français Langue Étrangère

Situation d'une personne qui a été scolarisée dans sa propre langue et qui a besoin d'apprendre une autre langue, ici le français.

Compétences clés

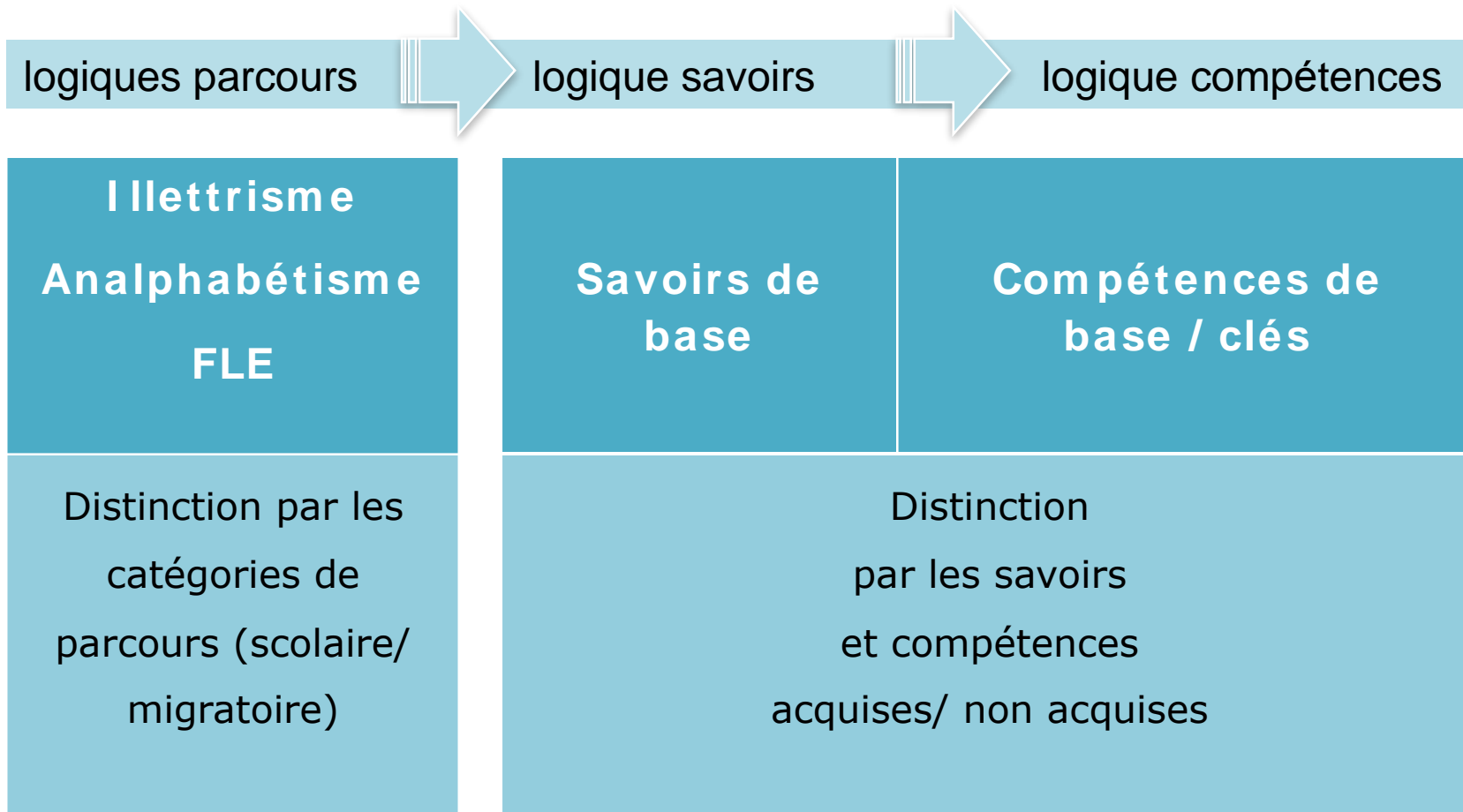
Mise en œuvre, en situation professionnelle d'un socle de savoirs généraux et appliqués qui permettent de réaliser les activités du poste de travail et la mobilisation des capacités professionnelles

**Logique
de
parcours**
(scolaire/
migration)

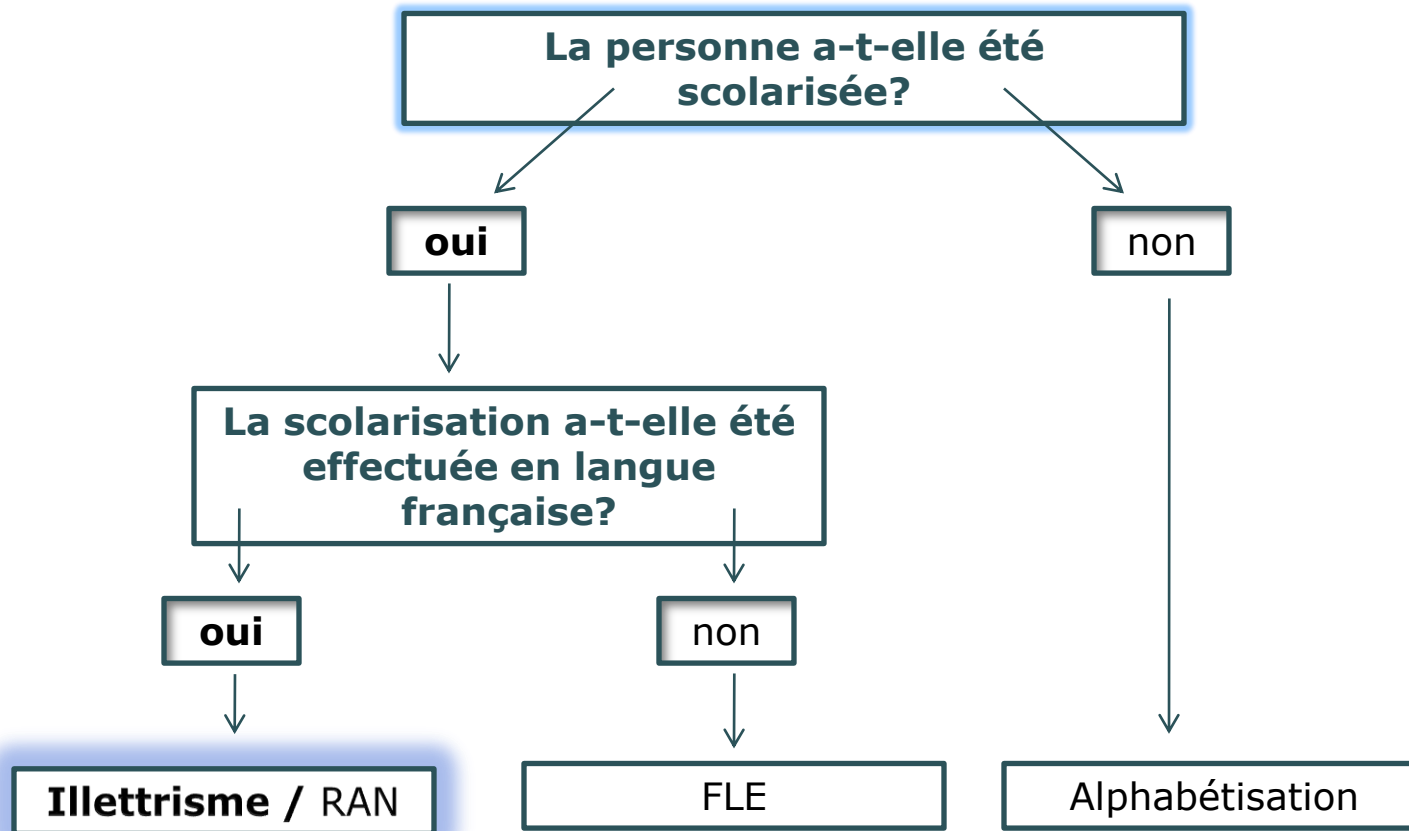
**Logique
compé-
tences**

Les notions

Des logiques distinctes et imbriquées



Les logiques de parcours



Les notions

Dans une logique de ...	PARCOURS	SAVOIRS	COMPETENCES
On parle de...	Illettrisme Analphabétisme FLE	Savoirs de base	Compétences de base, compétences clés
On s'intéresse surtout à...	La maîtrise de la langue orale et écrite	La maîtrise des savoirs généraux : français, maths...	Mobiliser des savoirs généraux et appliqués pour mettre en œuvre des compétences
La formation est basée surtout...	Sur une logique d'offre de formation en référence à des niveaux de langue.	Sur une logique d'offre de formation en référence à des niveaux de formation.	Sur une logique d'analyse des besoins en savoirs et compétences fondée sur l'activité professionnelle

Les « catégories » de parcours (scolaire/de migration) sont importantes car :

- elles ont permis une **prise de conscience** : la non maîtrise de bases de l'écrit, de la lecture et du calcul ne concerne pas uniquement les migrants
- elles ont **structuré**, historiquement, les **politiques publiques** et **l'offre de formation** :

Analphabétisme
F.L.E.
Illettrisme



Alphabétisation
Formation F.L.E.
Remise à niveau, remédiation

- elles permettent de **veiller à impliquer** les personnes en situation d'**illettrisme** dans les actions alors qu'elles :
 - ont souvent tendance à développer des « stratégies de contournement » ou d' « alliance » pour ne pas révéler leur difficulté.
 - ont en général une faible appétence à la formation a priori, car elles ont moins de « légitimité » à se former que d'autres personnes (FLE notamment).

Les « catégories » de parcours (scolaire/de migration) ont des limites

- Elles disent **des choses sur la personne** et son besoin de sortir d'une situation « difficile », mais **peu sur la nature de ses besoins de formation.**



L'entrée « parcours » n'est donc pas suffisante dans le cadre de la formation professionnelle.

Les approches « savoirs » et « compétences »

- Travaillent sur les savoirs et compétences **acquis/à acquérir des personnes, à partir d'une analyse des besoins**



C' est la logique de la formation

- Permettent de passer d' une logique de l' offre de formation à une **logique de l'analyse des besoins dans des situations professionnelles (ou personnelles)**
- Permettent d' élargir le socle des connaissances requises à **d'autres dimensions que la seule maîtrise du français et du calcul**

Des chiffres impressionnants

2.500.000 personnes, soit 7% de la population âgée de 18 à 65 ans, et ayant été scolarisée en France, **sont en situation d'illettrisme.** (Enquête IVQ INSEE-ANLCI 2011-2012)

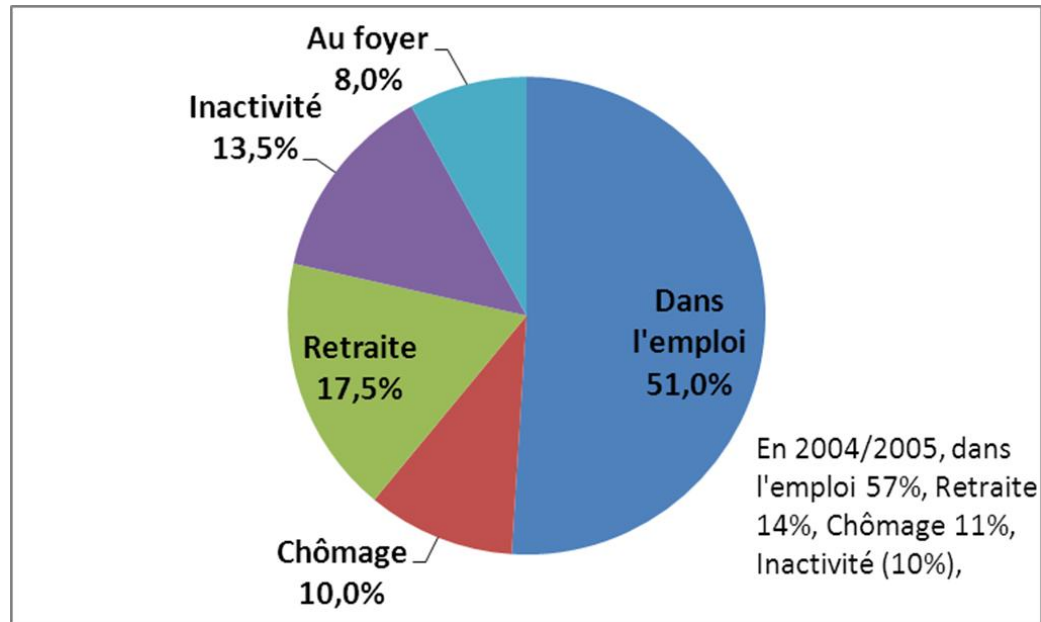
Chaque année, les tests de la Journée Défense Citoyenneté révèlent que près de 5% des garçons et filles de 17 ans sont déjà confrontés à l'illettrisme (JAPD 2011, Ministère de la Défense)

...Un problème invisible, longtemps sous-estimé

La problématique

Quelques repères chiffrés

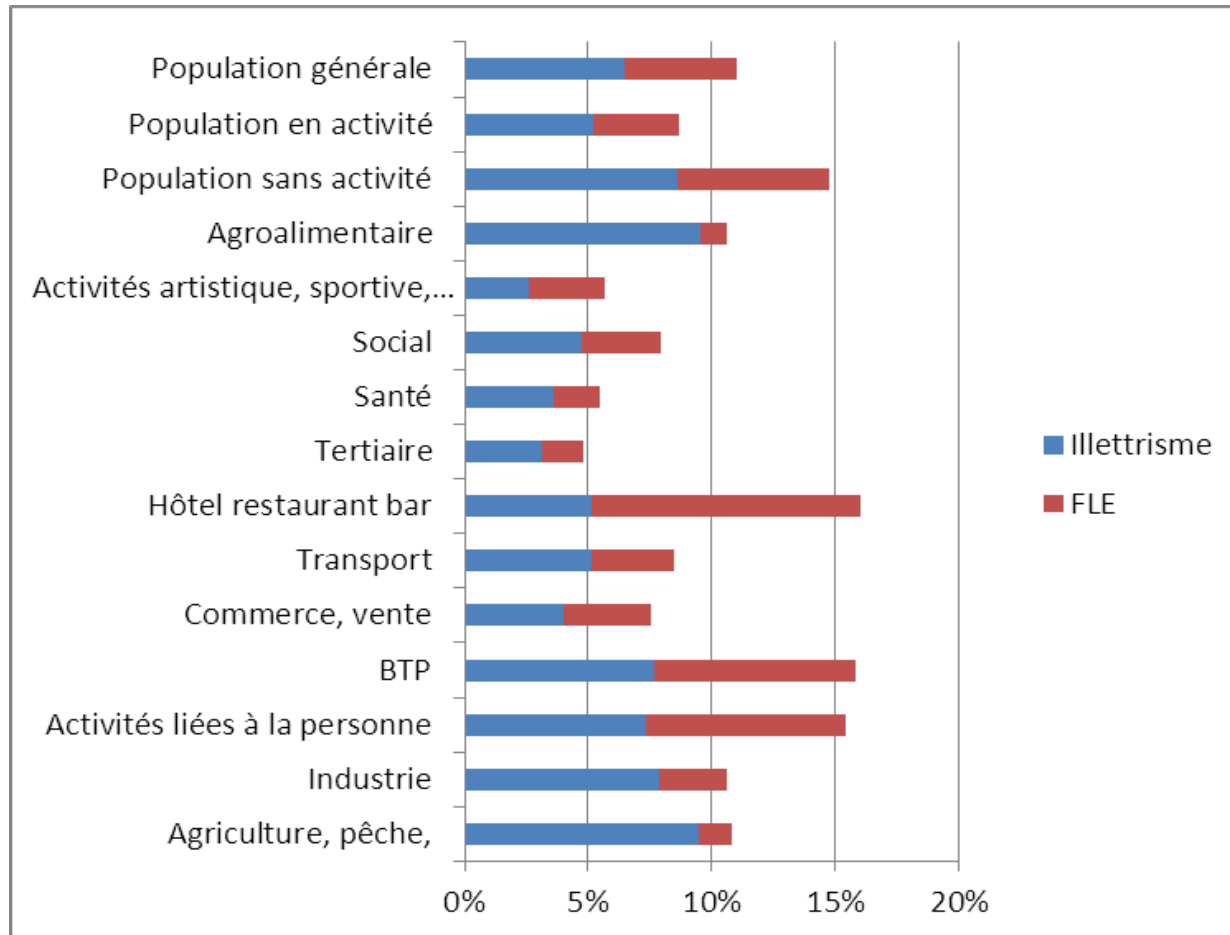
6% de ceux qui sont dans l'emploi (8% en 2004) et 10% des demandeurs d'emploi (15% en 2004) sont en situation d'illettrisme



La problématique

Quelques repères chiffrés

Certains secteurs plus touchés que d'autres



La problématique

Mutations économiques et compétences clés

Mutations économiques

Tertiarisation de l'économie
Démarches qualité
Normes de sécurité
Traçabilité
Normes environnementales
Généralisation des TIC
Délocalisations
...

Evolutions des métiers

Plus d'écrits
Plus de polyvalence
Plus d'autonomie
Plus d'initiative
Plus de besoin de formation continue pour rester compétitif...
On passe de l'OS à l'opérateur de production



Un besoin accru de maîtrise des compétences clés au delà des compétences techniques



Des salariés en difficulté

La problématique

Mutations économiques et compétences clés

Quelques exemples d'entreprises en difficulté

1. **Les obligations réglementaires ne peuvent pas être respectées** (normes qualité et écrits obligatoires; obtention de certificats obligatoire – ex. Caces; règles d'hygiène sécurité mal comprises et appliquées...)
- 2- **L'entreprise a du mal à s'adapter à de nouveaux besoins, à introduire de nouvelles activités ou de nouveaux outils** car cela suppose pour les salariés d'acquérir des compétences nouvelles difficiles à acquérir sans les bases:
- 3- **Les dysfonctionnements et les risques pour l'activité de l'entreprise sont nombreux** car les salariés qui ne maîtrisent pas bien certaines compétences clés, ne manifestent pas leur difficulté quand on leur impose une évolution de leurs tâches...
(cf. plus d'exemple dans la partie indice/ repérage)

Et vous, connaissez vous des exemples d'entreprises en difficultés parce qu'une partie de leurs salariés ne maîtrise pas telle ou telle compétence clé?

La problématique

Mutations économiques et compétences clés

Quelques exemples de salariés en difficulté

1- Un opérateur d'origine étrangère a un niveau d'oral insuffisant :

- Il ne comprend pas toutes les consignes transmises par sa hiérarchie
- Il ne peut pas expliquer un dysfonctionnement constaté

2- Un opérateur français, qui a masqué jusque là sa situation d'illettrisme :

- ne réussit pas à rédiger un message compréhensible sur le cahier de liaison
- ne peut pas faire référence aux bonnes procédures, dans le cadre d'un audit qualité
- Est en difficulté quand un changement est introduit dans son activité (nouveau lieu, nouveau matériel...) car la caractéristique d'une situation d'illettrisme est de fonctionner dans l'imitation (pas d'adaptation).

3- Un agent de maîtrise, ayant un niveau insuffisant en expression écrite,

Se retrouve en grande difficulté pour :

- utiliser la messagerie électronique
- rédiger un compte-rendu de réunion
- Réaliser les entretiens annuels dont il est chargé

Et vous, connaissez vous des exemples de salariés en difficultés parce qu'ils ne maîtrisent pas telle ou telle compétence clé?

La problématique

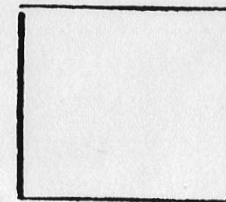
Exemples de difficultés avec l'écrit

Bonjour ~~de~~ Villeurbanne.

ce les été je joue

avec ~~des~~ Ami et des Amie

~~à~~ la mer du Nord
a bien toté philippe



R PHILIPPE

26 Rue GABRIEL PERI

69100 Villeurbanne

La carte postale a été rédigée par Philippe, en situation d'illettrisme, qui était alors salarié au sein d'une Préfecture de Région

La problématique

Exemples de difficultés avec l'écrit

le 27 01 04
dane montravales
ye prepare (li) machines
pour lixpideton
ye bé le charegemons
des quammones

Ce petit texte a été écrit par un préparateur de commandes d'origine étrangère, jamais scolarisé dans son pays d'origine, ayant bénéficié de cours d'alphabétisation

La problématique

Exemples de difficultés avec l'écrit

la nature des travaux

ESPACE VERT - NETTOYAGE
+ D'ÉSERBACHE
désherbage

PAS D'HOOTIE ~~DANS~~ ~~fer~~

DANGEREUX

Square - PEINTUR DE BARRIER
PLUS DE PORTION
+ BAN portillon
«PREAU», POCHÉ

FAÇADE DE MORETTE

Porche et poche .

coordonateur

Je me coupe de voir les chantiers
~~Tetiquement~~

① Je me coupe des résencés les
chantiers et de valider ~~Tetiquement~~
Tetiquement .
et de diffuser la durée chartes
et de Mères dans les services
de la ville des jeunes
à disposition

Dans ce texte, ce Responsable des services techniques d'une collectivité locale, présente son travail à sa formatrice.

La problématique

Exemples de difficultés avec l'écrit

le 26/02/2004, e oui il ya de moments
ou on ne peut pas se lire et parler.
il faut le faire. il ya tellement de personnes
qui sont sur nos pas. je
n'arrive pas à comprendre. pourquoi
le geste ne se passe pas comme on s'attend
ce sera tellement plus simple la
vie de chacun. mais bon on va
arriver à se passer de questions et de
seule. C'est bien sûr de dire
le geste se passe pas si mal mais
on cherche à rendre la vie agréable
à tous les personnes. Con ANEi me si

La problématique

Exemples de difficultés
avec l'écrit dans l'entreprise

Ce texte a été rédigé par Monsieur G. , PDG d'une entreprise d'environ 400 salariés.

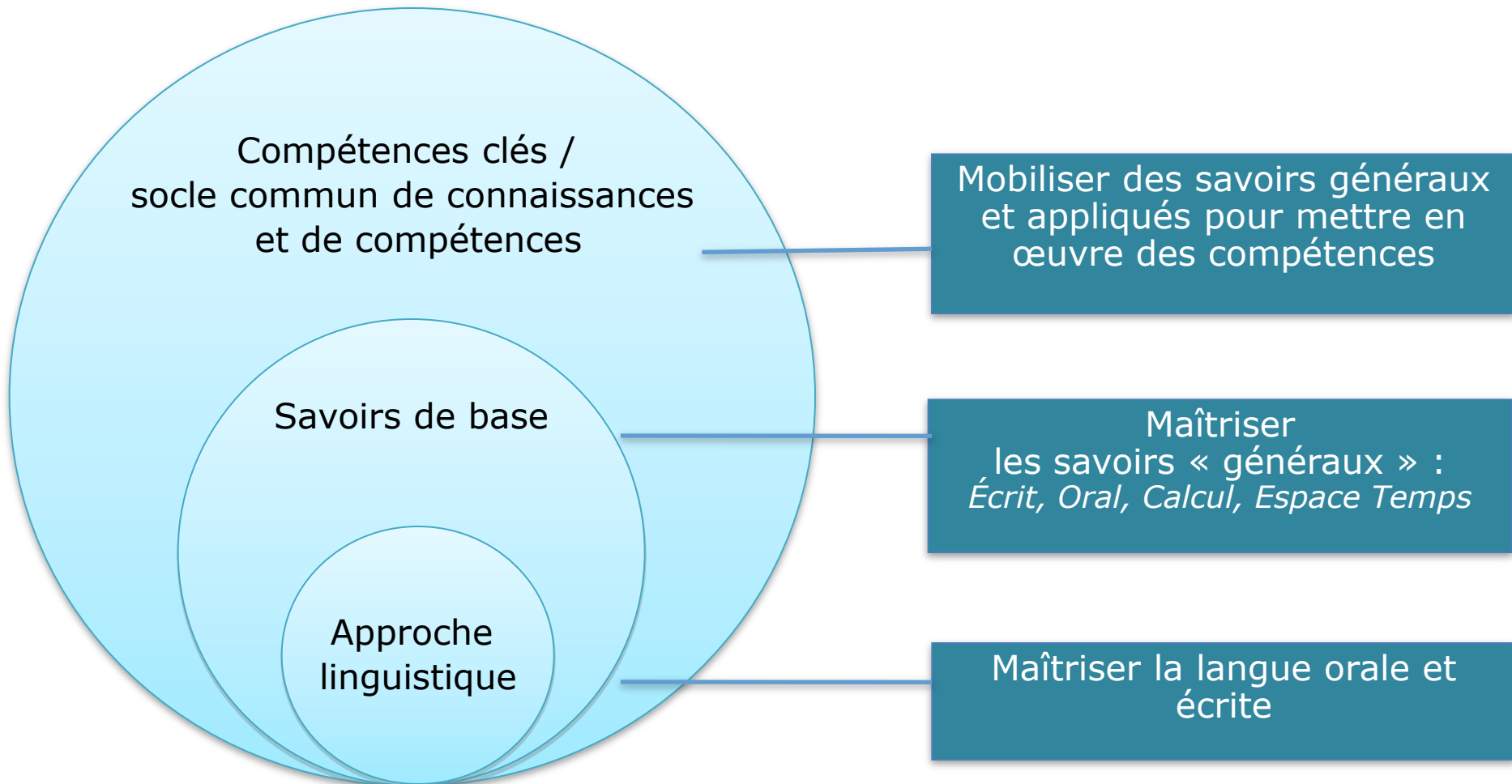
« *Et oui, il y a des moments où on aimerait ne pas se lever. Et pourtant il faut le faire. Il y a tellement de personnes qui comptent sur notre présence. Je n'arrive pas à comprendre pourquoi les choses ne se passent pas comme on le souhaite. Ça serait tellement plus simple la vie de chacun. Mais bon, on va arrêter de se poser des questions à ce sujet (...)*

Le périmètre

Quels savoirs, quelles compétences?

Les approches « savoirs » et « compétences »

Quels savoirs et quelles compétences ?



Le périmètre

Quels savoirs, quelles compétences?

**La question du périmètre de ce qu'intègre les
« compétences clés »
a fait l'objet de plusieurs réponses**
traduites dans des textes aux natures et objets divers

**Le parlement
européen définit
les compétences
« clés »**

- communication en langue maternelle
- communication dans une langue étrangère,
- culture mathématiques et compétences de base en sciences et technologies,
- culture numérique,
- apprendre à apprendre,
- compétences interpersonnelles, interculturelles et compétences sociales et civiques,
- esprit d'entreprise,
- sensibilité culturelle

2006

Le périmètre

Quels savoirs, quelles compétences?

L'Éducation nationale définit le « **socle commun de connaissances et de compétences** » que tout élève doit maîtriser à la fin de sa scolarité obligatoire

Socle 2005

- Maîtrise de la langue française
- Pratique d'une langue vivante étrangère
- Principaux éléments de mathématiques et culture scientifique et technologique
- Maîtrise des techniques usuelles de l'information et de la communication
- Culture humaniste
- Compétences sociales et civiques
- Autonomie et initiative

Projet de socle réactualisé

- Les langages pour penser et communiquer
- Les méthodes et outils pour apprendre
- La formation de la personne et du citoyen
- L'observation et la compréhension du monde
- Les représentations du monde et l'activité humaine

Puis l'actualise

**2014-
2016**

2005

Le périmètre

Quels savoirs, quelles compétences?

Depuis fin
Xxè s.

Référentiels
« linguistiques » et
cartes de
compétences diverses

2009

L'**ANLCI** propose un
**Référentiel des
Compétences Clés
en Situation
Professionnelle de
(RCCSP)** qui
devient le cadre de
référence des OPCA
(depuis 2012) et fait
l'objet de
déclinaisons de
branches

4 Savoirs généraux

- Comprendre et s'exprimer (oral)
- Lire et écrire (écrit)
- Compter (calcul)
- Se situer dans l'espace temps (espace-temps)

6 Savoirs appliqués

- Utiliser les outils numériques professionnels et personnels (informatique)
- Posséder les pré-requis techniques du métier ou de l'activité (technologie)
- Se situer sur le plan relationnel (attitudes et comportements)
- Maîtriser des savoirs faire gestuels et sensoriels (geste, posture, et observation)
- Se conformer aux normes régissant l'activité professionnelle (réglementaire)
- Prendre en compte les valeurs de la culture de l'autre (ouverture culturelle)

Le Référentiel

Compétences Clés en Situation Professionnelle

Permet de qualifier la nature du besoin en compétences lié à une activité donnée

Il part de l'analyse de l'activité pour identifier les compétences nécessaires à sa mise en œuvre.

Ensuite, les compétences d'un individu peuvent être évaluées au regard des compétences nécessaires pour l'activité; puis des besoins en formation peuvent être identifiés.

PÔLES DE COMPÉTENCES	
ACTIVITÉS	
Critères	
Niveaux de capacités professionnelles	
Niveaux de capacités professionnelles	DEGRÉ 1 : IMITATION
	DEGRÉ 2 : ADAPTATION
	DEGRÉ 3 : TRANSPOSITION
Activités du poste Classer les activités selon leur complexité et leur niveau	
SAVOIRS MOBILISÉS	
SAVOIRS GÉNÉRAUX	
Oral	ORAL DEGRÉ 1
	ORAL DEGRÉ 2
	ORAL DEGRÉ 3
Écrit	ÉCRIT DEGRÉ 1
	ÉCRIT DEGRÉ 2
	ÉCRIT DEGRÉ 3
Calcul	CALCUL DEGRÉ 1
	CALCUL DEGRÉ 2
	CALCUL DEGRÉ 3
Espace / temps	ESPACE/TEMPS DEGRÉ 1
	ESPACE/TEMPS DEGRÉ 2
	ESPACE/TEMPS DEGRÉ 3

RÉALISATION		
EXÉCUTER UNE TÂCHE	COMPRENDRE ET JUSTIFIER	
Exactitude, Précision,	Clarté, Objectivité,	
Niveaux de capacités professionnelles		
Respecter une tâche	Tenir compte d'une consigne	
Valoriser les modalités d'exécution d'une tâche	Établir compte d'une tâche exécutée	
Organiser l'exécution d'une tâche	Comparer différentes tâches	
SAVOIRS MOBILISÉS		
SAVOIRS GÉNÉRAUX		
Oral	Formuler oralement des consignes	Utiliser les outils de lecture professionnelle
	Répondre à une question fermée	Formuler des causes et des effets
	Répondre à une question ouverte	Établir un lien logique
Écrit	Identifier des signes pratiques (symboles, schémas, diagrammes, pictogrammes...)	Décrire une tâche ou un objet concret
	Identifier la fonction d'un composant (pne, roue, amortisseur, levier...)	Décrire les caractéristiques des tâches
	Utiliser des connaissances (mode d'emploi, carte de commande, plan de montage, etc.)	Établir le ou commenter un schéma simple
Calcul	Calculer l'aire d'une surface	Utiliser des relations d'ordre croissant, décroissant, ...
	Utiliser les unités de mesure	Utiliser les opérations
	Calculer une proportion	Utiliser les pourcentages (taux, soldes, ...)
Espace / temps	Mesurer, empiler des mesures	Utiliser des termes de géométrie (carré, rectangle, ...)
	Situer dans l'espace et dans le temps	Établir deux points sur l'échelle d'un plan
	Organiser la succession de sous-tâches	Évaluer un temps de déplacement à partir d'un plan

INTERACTION		
COMMUNIQUER	PARTICIPER À UNE DÉCISION	
Proactivité, Pertinence	Écoute, Asseriment	
Niveaux de capacités professionnelles		
Commer une information factuelle	Établir le point de vue d'un autre	
Commer une information circonstanciée	Distribuer son point de vue de celui d'un autre	
Commer une information complexe à l'interlocuteur	Rechercher un consensus dans une discussion	
SAVOIRS MOBILISÉS		
SAVOIRS GÉNÉRAUX		
Oral	Commer, transmettre une information	Commer une position à l'écrit
	Se défendre face à des propos et/ou à des faits	Argumenter un point de vue
	Commer son propre point de vue à celui d'un autre	Établir un lien entre les règles ou des lois
Écrit	Utiliser des éléments de signalisation	Lire un schéma ou plan
	Utiliser un schéma de liaison	Prendre des notes, rédiger des lettres...
	Analyser un document technique	Émettre un relevé de décisions
Calcul	Commer des quantités	Formuler des hypothèses quantitatives
	Prendre un calcul	Mettre en évidence un moment, un horizon, ...
	Prendre un calcul appuyé sur quelque chose	Prévoir des évolutions
Espace / temps	Prendre et organiser un groupe	Prendre des décisions d'un plan de travail collectif
	Établir un consensus	Se situer dans un plan de travail collectif
	Établir un changement de perspective	Mettre en évidence les étapes dans un plan de travail collectif

Le périmètre

Quels savoirs, quelles compétences?

2015

Les partenaires sociaux adoptent un « **socle commun de connaissances et de compétences** » qui fait l'objet d'un décret en février 2015

- La communication en français
- L'utilisation des règles de base de calcul et du raisonnement mathématique
- L'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique
- L'aptitude à travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe
- L'aptitude à travailler en autonomie et réaliser un objectif individuel
- La capacité d'apprendre à apprendre tout au long de la vie
- La maîtrise des gestes et postures, et le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires

Le Socle de connaissances et de compétences professionnelles

Le socle est constitué de **l'ensemble des connaissances et des compétences qu'il est utile pour un individu de maîtriser** afin de favoriser son accès à la formation professionnelle et son insertion professionnelle
(décret ° 2015-172 du 13 février 2015)

Il fait l'objet d'une **certification** inscrite à l'inventaire éligible à l'ensemble des dispositifs de formation professionnelle, dont le CPF.

Son contenu a été écrit sous une forme suffisamment large afin que **chaque branche professionnelle** en assure **l'adaptation pertinente, la contextualisation**, au regard du métier occupé ou de l'environnement professionnel de l'individu (mais ce travail ne doit pas modifier par des ajouts ou retraits la teneur du Socle).

Le Référentiel Compétences Clés en Situation Professionnelle

Permet de qualifier la **nature du besoin en compétences lié à une activité donnée**

Il part de l'analyse de l'activité pour identifier les compétences nécessaires à sa mise en œuvre.

Ensuite, les compétences d'un individu peuvent être évaluées au regard des compétences nécessaires pour l'activité; puis des besoins en formation peuvent être identifiés.

Il ne cible **pas la certification** d'un individu

Certaines branches ou OPCA ont proposé des déclinaisons sectorielles

Quels intérêts à agir ?

Quels freins?

(question au collectif)

Pour les pouvoirs publics?

Pour les entreprises?

Pour les salariés?

Pour les OPCA?

Les intérêts à agir

Pour les pouvoirs publics
et les organisations professionnelles

Un défi sur les mutations économiques et la sécurisation des parcours professionnels

Des priorités inscrites dans tous les documents réglementaires et opérationnels relatifs à la formation professionnelle

- Sur la formation des salariés peu qualifiés
- Sur l'acquisition du socle commun
- Sur l'accès à la qualification
- Sur la sécurisation des transitions professionnelles

Les intérêts à agir

Pour les entreprises

Une réponse aux enjeux de l'entreprise

Obligations réglementaires	<ul style="list-style-type: none">- Obligation de former- Normes qualité, sécurité
Défi RH	<ul style="list-style-type: none">- Compétences : appétence pour la formation, accès à la formation technique, à la polyvalence, à l'autonomie, à la certification...- Climat social : réduction de l'absentéisme, communication dans les équipes, implication dans les projets, dialogue social...
Activité/ performance	<ul style="list-style-type: none">- Performance et qualité:, productivité, limitation des incidents, respect des procédures, adaptation aux exigences croissances d'écrits- Projets de changements facilités : modes de production, organisation, outillages...
Responsabilité sociale	<ul style="list-style-type: none">- Sécurisation des trajectoires des salariés les moins qualifiés- Contribution à l'adaptation des compétences aux mutations économiques.....
Image	<ul style="list-style-type: none">- Respect des obligations réglementaires + RH maîtrisées + performance + responsabilité sociale + communication = meilleure image

Les intérêts à agir

Pour les salariés

Un levier pour la sécurisation des parcours des salariés

- accès à une **plus grande mobilité professionnelle** et géographique
- **parcours vers la qualification**
- développement de **l'employabilité**
- **adaptabilité au changement**
- application plus systématique et plus aisée des **procédures et consignes**
- **coopérations facilitées** avec les collègues
- plus grande **appétence pour la formation**
- production d'écrits facilitée
- prise d'initiative
- ...

Les intérêts à agir

Pour les OPCA

Décliner leur métier de conseil et s'impliquer sur les priorités des politiques de formation professionnelle

- Contribuer à mettre en œuvre les obligations réglementaires et les engagements des partenaires sociaux envers les salariés les moins qualifiés
- Valoriser sa mission de conseil et son offre de service auprès des entreprises en accompagnant l'analyse des besoins de formation des salariés les moins qualifiés
- Répondre aux enjeux (projet, RH, qualité...) des entreprises
- Contribuer à sécuriser les parcours des salariés les moins qualifiés

Les intérêts à agir

Pour les OPACIF

Décliner leur métier de conseil et s'impliquer sur les priorités des politiques de formation professionnelle

- Contribuer à mettre en œuvre les obligations réglementaires et les engagements des partenaires sociaux envers les personnes les moins qualifiées
- Valoriser sa mission de conseil et son offre de service auprès de ces personnes en les accompagnant dans la prise en compte de leurs besoins de formation
- Répondre aux enjeux d'évolution professionnelle et de sécurisation des parcours
- Contribuer à développer des parcours de formation *compétences clés* adaptés

... mais aussi de nombreux freins

- Un sujet « illettrisme – compétences clés – socle » difficile à cerner
- Des situations d'illettrisme qui ne se voient pas et qui ne se disent pas
- Encore des acteurs qui estiment que l'illettrisme est un enjeu de l'Education nationale et pas de la formation professionnelle des salariés
- Un risque de stigmatisation des salariés
- Une appétence faible des salariés les moins qualifiés pour la formation
- Des formations potentiellement longues, à organiser et à financer
-

Séquence 2

**Repérer le besoin
de l'entreprise ou du salarié**

Echange collectif introductif

Quelle est votre expérience du repérage de besoin de formation sur les bases : quelles situations, quelles difficultés, quels leviers ?

Le repérage des besoins

Penser le « repérage » autrement

- On ne repère pas des personnes en difficulté ni l'illettrisme
- mais des **situations-problèmes** et des **besoins de montée en compétences**
 - individuels (ceux de certaines personnes)
 - et/ou collectifs (ceux d'une entreprise, d'un service...)

Ces besoins de montée en compétences doivent être rattachés à un projet ...

... de la personne (mobilité, qualification, VAE...) qui la motive monter en compétences

... de l'entreprise (qualité, RH, réglementaire...) qui la motive pour faire monter en compétences ses salariés.

La formation prend alors du sens... pour l'entreprise comme pour la personne

elle n'est plus un rattrapage douloureux et stigmatisant, elle devient une étape pour construire un projet.

Le repérage des besoins

Besoins « collectifs » de formation dans l'entreprise pour optimiser l'activité de l'entreprise, permettre la mise en œuvre de projets et/ou décliner une politique de sécurisation des parcours

- Repérage des besoins de l'entreprise :
 - ✓ Par le dirigeant/ RH/responsable en lien potentiel avec le conseiller OPCA
- Diagnostic (ou qualification du besoin) : par le conseiller et l'entreprise

Besoins individuels de formation pour l'activité sur un poste de travail, le projet individuel et/ou la sécurisation d'un parcours de salarié

- Repérage des situations et des personnes :
 - ✓ Par l'**encadrement** (et/ou les collègues) dans l'entreprise, avec un relais possible au conseiller OPCA (au moment du recrutement, de l'entretien annuel, lors d'un retour de formation, en continu...)
 - ✓ Par le **conseiller Opacif** dans le cadre d'un projet individuel
- Diagnostic (ou qualification du besoin) = positionnement par l'OF

Le repérage des besoins collectifs dans l'entreprise

Le repérage de besoins collectifs de formation dans l'entreprise se fait à partir :



des projets de l'entreprise

Projets de changements
modes de production,
organisation,
outillages...

Actions RH
certifications,
élevations des
niveaux de
compétences,
transfert de
compétences...

Adaptations à des exigences externes
normes, démarche
qualité,
traçabilité...



... et des difficultés observées dans l'activité
qui donnent lieu à des projets
d'amélioration
de la performance/qualité

Amélioration de la performance, de la qualité
manque de
productivité, incidents,
non-respect des
procédures...

Le repérage des besoins individuels dans l'entreprise

Observation par l'encadrement (et/ou les collègues) dans l'entreprise, avec un relais possible au conseiller OPCA

- au moment du **recrutement**, de **l'entretien annuel**, lors d'un **retour de formation**, en continu...

Exemples d'indices / difficultés observées révélant un besoin collectif

- les procédures ne sont pas appliquées dans certains services
- la qualité de certaines prestations est moindre : erreurs de stockage, de commandes, d'inventaire
- la consommation de produits ou de matériels est disproportionnée
- certains collaborateurs « font le travail des autres »
- il est difficile de laisser les équipes en autonomie sur une mission
- les accidents du travail sont nombreux
- l'absentéisme est fort
- certaines équipes connaissent des tensions internes
- l'entreprise a du mal à s'adapter aux changements ou à gérer les imprévus

Echange collectif

Sur des cas rencontrés par les conseillers

Zoom

Outils 1 - entretien de pré-diagnostic en entreprise

Outil 2 - grille de repérage en entreprise

Le repérage des besoins individuels par un OPACIF

Typologie des personnes en situation d'illettrisme reçues par un OPACIF :

- Personnes qui, suite à un **cheminement personnel**, viennent évoquer **en conscience** cette difficulté,
 - Personnes qui effectuent cette démarche suite à une **situation de blocage**, dans le cadre de leur contexte professionnel ou pour accéder à une formation qualifiante. (Ces personnes peuvent être plus ou moins consciente du lien entre le blocage et leur situation d'illettrisme)
 - Personnes souhaitant mener à bien un projet de Congé Individuel de Formation, sans exprimer spontanément leur maîtrise insuffisante des savoirs de base, car elles pensent encore qu'elles peuvent continuer à **dissimuler** leurs difficultés **sans compromettre pour autant** leur accès à une formation qualifiante.
- Importance de l'identification des situations d'illettrisme pour pouvoir proposer des parcours de formation adaptés

Le repérage des besoins individuels par un OPACIF

Mode de repérage des personnes en situation d'illettrisme reçues par un OPACIF :

C'est le **cumul d'indices** et le **croisement d'informations dans plusieurs domaines** qui peuvent permettre de faire l'hypothèse de situations d'illettrisme. Un indice repéré ne permet pas à lui seul de caractériser une situation d'illettrisme.

Implication nécessaire **de différents collaborateurs de l'OPACIF, dans différentes occasions, avec différents supports**. Ces collaborateurs, ces occasions et ces supports peuvent varier selon l'organisation spécifique à chaque OPACIF.

→ Présentation par le formateur :

- Différentes familles de collaborateurs OPACIF (*Accueil, Gestion administrative, ...*)
- Différentes occasions (*quand la personne s'informe, dépose son dossier, ...*)
- Différents canaux (*téléphone, courriels, courriers, ...*)

Le repérage des besoins individuels par un OPACIF

Points de vigilance

1- Repérage, mais pas interrogatoire

- Libre participation de chaque personne à la construction et à la réalisation de son projet de formation
- Garantie du respect et de la discrétion
- Équité dans les échanges
- Conviction que chacun porte en lui des compétences expérientielles quel que soit son parcours scolaire et professionnel
- Conviction que l'illettrisme n'est ni une déficience ni une fatalité et que les personnes concernées portent en elles un potentiel d'apprentissage

2- Repérage, mais pas positionnement

- La démarche de repérage proposée doit permettre d'identifier les personnes potentiellement concernées afin de pouvoir les accompagner vers des parcours de formation adaptés et d'éviter ainsi exposition brutale et nouvelle mise en échec
- Elle est bâtie comme un processus (recueil d'indices et d'informations dans le cadre d'un échange avec la personne) et non comme un positionnement des connaissances
- Le positionnement, quant à lui, doit être réalisé par un professionnel de la formation : il permet d'évaluer les compétences au regard d'un référentiel afin de définir des objectifs d'apprentissage.

Le repérage des besoins individuels par un OPACIF

ZOOM sur l'Outil 3 « Outil de repérage des situations d'illettrisme dans les OPACIF ».

Les champs d'indices et d'information

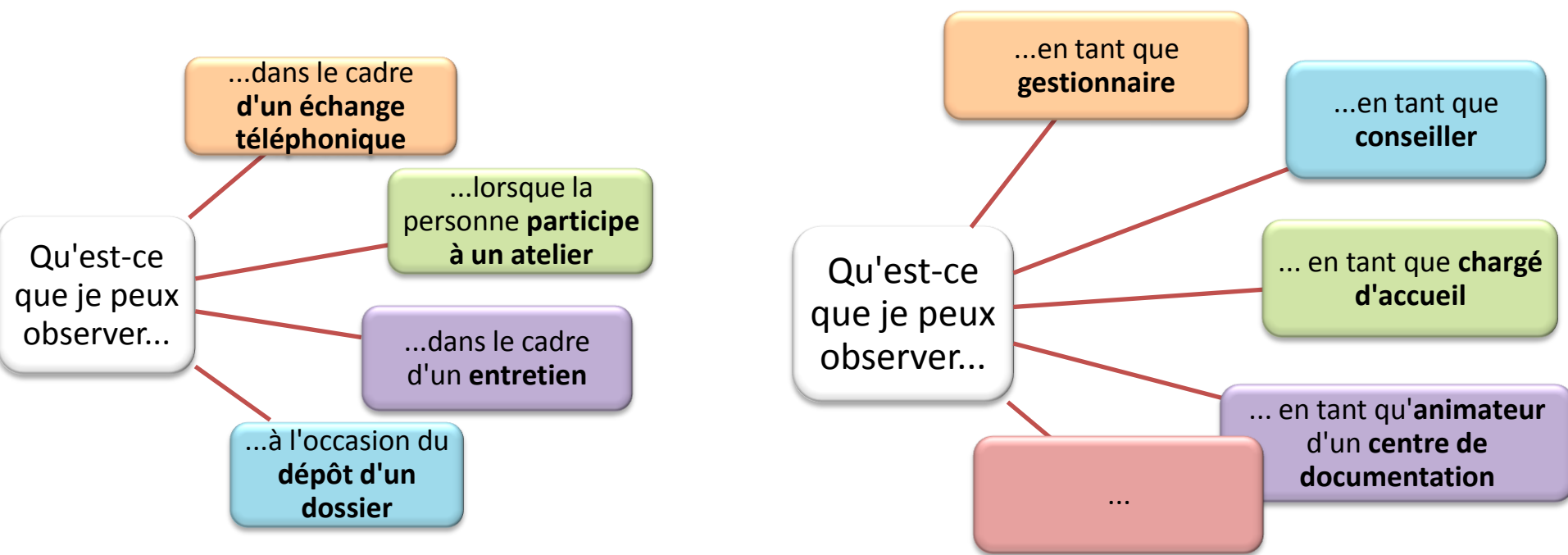


→ Lien sur les listes d'indices en fonction des entrées choisies

Le repérage des besoins individuels par un OPACIF

ZOOM sur l'Outil 3 « Outil de repérage des situations d'illettrisme dans les OPACIF ».

Les applications possibles – Trier les indices à partir d'une requête

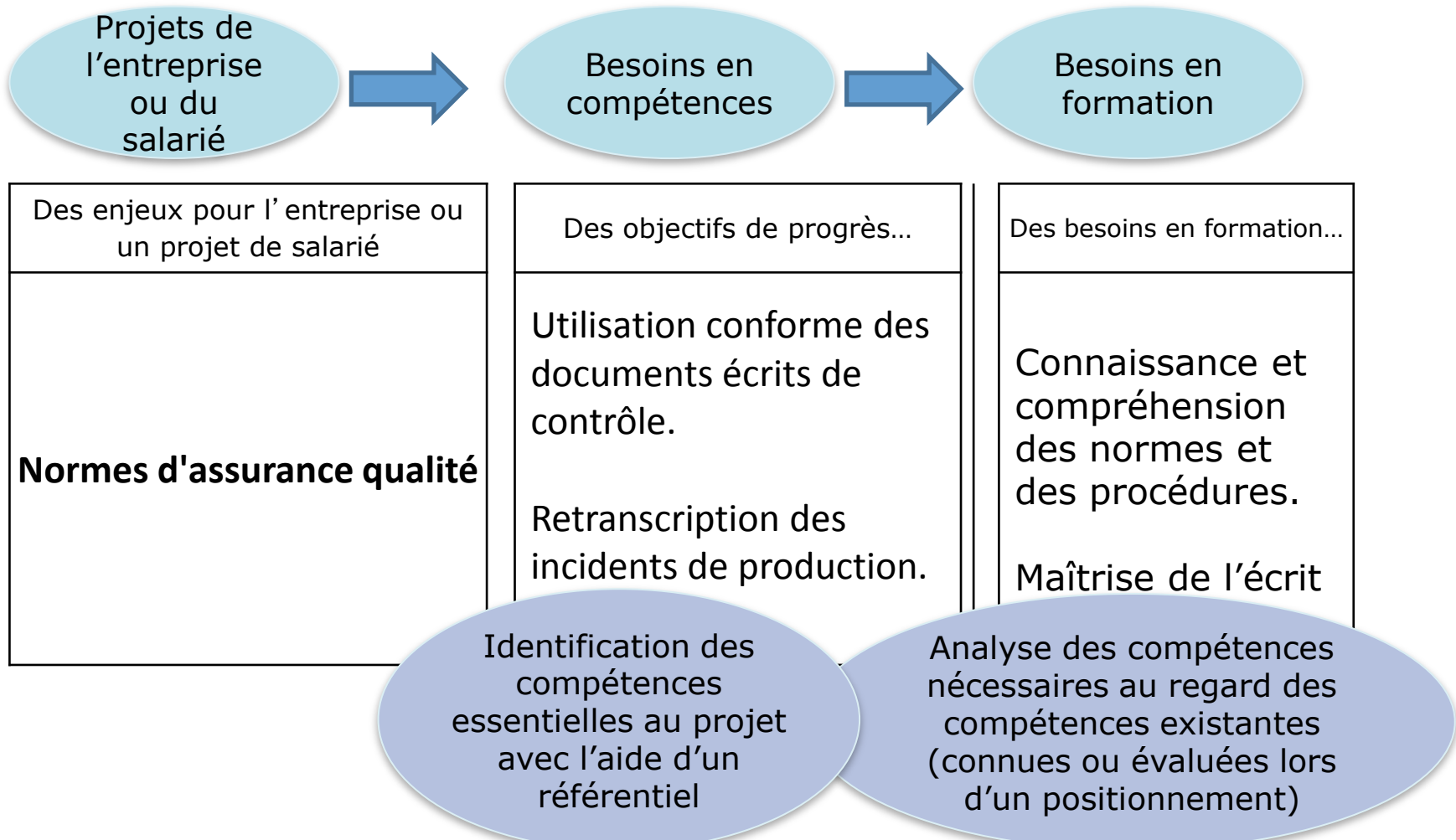


Séquence 3

**Du besoin au projet
ou du projet au besoin :
comment mobiliser et conseiller
sur la formation?**

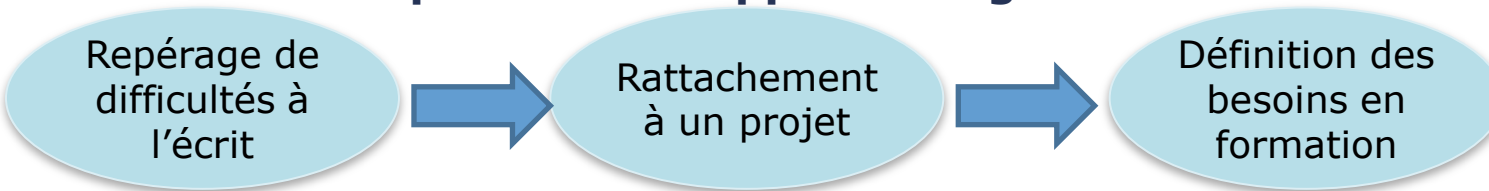
Préciser la nature du besoin en compétence puis en formation

Possibilité 1 : Un projet est identifié (collectif ou individuel)qui implique une montée en compétences (collective ou individuelle)et donc de la formation...



Préciser la nature du besoin en compétence puis en formation

Possibilité 2 : Des besoins de montée en compétences individuelles sont identifiés... ils doivent être connectés avec un projet pour mobiliser pour la formation et optimiser les apprentissages



Des besoins de compétences du salarié	Rattachement à des objectifs de progrès... liés à un projet	Identification des besoins en formation...
Un salarié n'utilise jamais de support écrit. Il est possible qu'il maîtrise mal l'écrit	Le salarié souhaite se reconverter et a besoin de passer un diplôme impliquant une épreuve écrite (exemple le CACES)	Il fait une formation sur les bases de l'écrit en amont de sa formation lui permettant d'obtenir le CACES. Les épreuves écrites du CACES peuvent être un support utile pour la formation

Liens entre les compétences ciblées et le projet avec l'aide d'un référentiel

Accord sur les compétences à acquérir au regard des compétences existantes

Préciser la nature du besoin en compétence puis en formation

Pour identifier les compétences essentielles au projet

Utilisation d'un outil (socle simplifié)



Outil 4 : « Du projet aux besoins en compétences »

Compétences nécessaires / Objectif de progrès	Communication	Calcul	Numérique	Travail en équipe	Autonomie	Geste, posture, hygiène sécurité	Apprendre à apprendre

Pour identifier les compétences essentielles au projet

OU



Le RCCSP

Peut être utilisé pour identifier les compétences nécessaires pour le projet de l'entreprise. Il agit alors comme un outil de dialogue entre acteurs du partenariat

Outil 5 – Du projet au besoin en compétences RCCSP

PÔLES DE COMPÉTENCES		RÉALISATION		INTERACTION	
ACTIVITÉS		EXÉCUTER UNE TÂCHE	COMPRENDRE ET JUSTIFIER	COMMUNIQUER	PARTICIPER À UNE DÉCISION
Critères		Exactitude, Précision,	Clarté, Objectivité,	Proactivité, Pertinence	Écoute, Asserthivité
Degrés de capacités professionnelles		Degrés de capacités professionnelles		Degrés de capacités professionnelles	
Degrés de capacités professionnelles	DEGRÉ 1 : IMITATION	Respecter une liste	Tenir compte d'une consigne	Comer une information factuelle	Capter le point de vue d'un autre
	DEGRÉ 2 : ADAPTATION	Vérifier les modalités d'exécution d'une tâche	Établir compte d'une tâche exécutée	Comer une information circonstanciée	Distinguer son point de vue de celui des autres
	DEGRÉ 3 : TRANSPOSITION	Organiser l'exécution d'une tâche	Comparer différentes tâches	Comer une information ciblée à l'intention d'un autre	Rechercher un consensus dans une discussion
Activités du poste Classer les activités selon leur complexité et leur niveau					
SAVOIRS MOBILISÉS		SAVOIRS MOBILISÉS		SAVOIRS MOBILISÉS	
SAVOIRS GÉNÉRAUX		SAVOIRS GÉNÉRAUX		SAVOIRS GÉNÉRAUX	
Oral	ORAL DEGRÉ 1	Formuler oralement des consignes	Utiliser les outils de médiation professionnelle	Comer, transmettre une information	Exprimer une position à l'écrit
	ORAL DEGRÉ 2	Répondre à une question fermée	Formuler des causes et des effets	Mettre en lien et comparer ce qui n'est pas lié	Argumenter un point de vue
	ORAL DEGRÉ 3	Répondre à une question ouverte	Établir un lien logique	Comparer son propre point de vue à celui d'un autre	Établir un lien entre les règles du dialogue
Écrit	ÉCRIT DEGRÉ 1	Identifier des signes pratiques (logos, schémas, diagrammes, pictogrammes)	Décrire une consigne en tenant compte	Utiliser des éléments de signalisation	Lire un texte ou un plan
	ÉCRIT DEGRÉ 2	Identifier la fonction d'un document (note, contrat, cahier des charges)	Décrire les éléments des textes standards	Utiliser un schéma de liaison	Prendre des notes pendant une réunion
	ÉCRIT DEGRÉ 3	Utiliser des connaissances (mode d'emploi, code de commerce, planning, QCM, ...)	Établir un ou commenter un texte simple	Annoter un document technique	Écrire un relevé de discussion
Calcul	CALCUL DEGRÉ 1	Calculer l'aire d'une	Utiliser des relations d'ordre croissant, décroissant, plus grand, ...	Communiquer des quantités	Formuler des hypothèses quantitatives
	CALCUL DEGRÉ 2	Utiliser les unités de mesure	Utiliser les 4 opérations	Prendre un calcul	Mettre en lien et comparer ce qui n'est pas lié
	CALCUL DEGRÉ 3	Calculer une part de	Utiliser les pourcentages (taux, solde, ...)	Prendre un calcul rapporté par quelqu'un d'autre	Prendre des notes pendant une réunion
Espace / temps	ESPACE/TEMPS DEGRÉ 1	Mesurer, empiler des mesures	Utiliser des termes de géométrie (carré, rectangle, ...)	Prendre des notes d'un plan de travail collectif	Prendre des notes d'un plan de travail collectif
	ESPACE/TEMPS DEGRÉ 2	Situer dans l'espace et dans le temps	Établir deux points sur (libéré) un plan	Établir un lien logique	Se situer dans un plan de travail collectif
	ESPACE/TEMPS DEGRÉ 3	Organiser la succession de sous-tâches	Établir un temps de déplacement à partir d'un plan	Établir un lien logique	Mettre en lien et comparer ce qui n'est pas lié dans un plan de travail collectif

RÉALISATION

INTERACTION

Préciser la nature du besoin en compétence puis en formation

1. La zone supérieure, liste une série d'activités dont l'ensemble décrit une situation professionnelle dans ses différentes dimensions (activités, critères, capacités professionnelles)

2. La zone centrale, rend compte pour chacune de ces activités des savoirs mobilisés et des différents degrés de maîtrise ou d'apprentissage, nécessaires à la réalisation de ces activités

PÔLES DE COMPÉTENCES		ACTIVITÉS	CRITÈRES			
				ATION	CTION	ATIVE
D P		Du cadre national de référence de l'ANLCI à l'univers professionnel		
	DEGRÉ 1 :	Repères structurants	❖❖❖	IMITATION	Environnement connu	
	DEGRÉ 2 :	Compétences fonctionnelles pour la vie courante	❖❖❖	ADAPTATION	Environnement moins connu	
	DEGRÉ 3 :	Compétences facilitant l'action dans des situations variées	❖❖❖	TRANSPOSITION	Environnement inconnu	

Les contenus des cellules au croisement des lignes et des colonnes sont des exemples proposés à la suite de la consultation de professionnels de branches différentes.

Chacune de ces propositions doit être reformulée en fonction du contexte professionnel auquel on se réfère.

Convaincre l'entreprise d'agir

Les argumentaires mobilisables doivent :

- ✓ Convaincre de l'existence d'un besoin de formation
- ✓ Convaincre de la pertinence de l'action
- ✓ Convaincre de l'utilité de l'action

ARGUMENTAIRES ENTREPRISES (outil 6)

Lecture collective des types de réticences et argumentaire à mobiliser avec une entreprise

(en référence aux intérêts à agir identifié dans la séquence 1)

Savoir en parler avec les salariés

Aider à expliciter, rassurer, motiver

- Pouvoir approfondir et l'aborder avec la personne dans le cadre d'un **entretien**, voire quelquefois de plusieurs entretiens.
 - Rester sur la demande de départ de la personne et lui proposer une rencontre pour pouvoir **échanger sur sa demande**.
 - Établir la **confiance**. Utiliser un **vocabulaire adapté** (pas simpliste). Choisir un lieu adapté garantissant la **confidentialité**.
- À partir du projet de la personne : aborder les conditions de réussite, les ressources sur lesquelles elle peut s'appuyer, ... plutôt que de partir des manques, des lacunes (ex : tests ratés, niveau d'études insuffisant, ...)
 - Adopter une démarche d'explicitation, accepter les silences, prendre en compte le non verbal, ... Savoir arrêter un entretien pour réflexion, maturation, appropriation, ... puis en proposer un autre

Outil 7 – Mémo Argumentation OPACIF

Savoir en parler avec les salariés

Présenter, adapter, négocier un parcours possible

- **Rassurer** sur le parcours de formation proposé
- Travailler sur la notion de **temps, d'étapes**. Donner du **sens**
- Dans certains cas, pouvoir expliquer à la personne la non **faisabilité** d'un projet initial (qui la conduirait dans le mur)
- Recueillir l'**adhésion** de la personne sur la construction et la mise en œuvre de son projet, en passant par différentes étapes, en mobilisant différentes ressources et dispositifs

EXERCICES CONSEILLER OPCA

CAS 1. L'entreprise X a été enjointe par l'Inspection du travail de se mettre en règle sur le nombre de personnes détentrices du CACES. Trois salariés ont passé ce titre plusieurs fois... sans jamais le réussir. La partie « écrit » de l'examen pose difficulté.

CAS 2. Une chaîne de restauration rapide cherche à limiter les erreurs dans les bons de commande et de livraison.

CAS 3. Dans une maison de retraite, des femmes de service non lectrices demandent régulièrement aux infirmières de les aider à distribuer les bons repas aux bonnes personnes, mais les infirmières, qui connaissent leurs difficultés en lecture/orientation, en ont assez de « faire le travail de ».

CAS 4 – Une entreprise de fabrication de sacs plastiques souhaite limiter le volume de « rebus » suite à l'augmentation du prix du pétrole et à son investissement environnemental

CAS 5 - Une entreprise de portage de presse obtient le marché de distribution d'un nouveau magazine fonctionnant par abonnement. La tournée des livreurs change et changera régulièrement.

CAS 6. Les entretiens annuels d'une entreprise de distribution ne font pas l'objet d'« écrits ». La RH a des difficultés à capitaliser les conclusions pour construire son plan de formation.

Décliner (ou imaginez) un entretien de conseil OPCA / entreprise

- Préciser le projet/ Difficultés/ objectifs de progrès
- Lever les réticences éventuelles
- Préciser les compétences à cibler
- Discuter avec l'entreprise du ciblage des personnes à qui proposer la formation

EXERCICES CONSEILLER OPACIF

CAS 1. Vous rencontrez un salarié qui vient d'être licencié en entretien. Il demande une formation car il a un projet de reconversion, mais vous constatez qu'il a une expression difficile et qu'il ne souhaite pas remplir sur place les informations utiles à son dossier.

CAS 2. Un salarié à qui vous avez financé une formation ne l'a pas obtenu et revient vous voir en vous indiquant qu'il a eu des difficultés à l'écrit.

Décliner (ou imaginez) un entretien de conseil OPACIF / Salarié

CADRAGE DU CAS

- Préciser le profil du salarié,
- Préciser son projet et les difficultés observées
- Identifier les besoins de compétences en fonction du projet
- Préciser les compétences à cibler pour la formation

IMAGINER l'échange, la manière de l'accueillir, vos points de vigilance

**En conclusion,
quelques éléments
sur la commande
et la conduite des formation**

Etablir un cahier des charges

Les choix

Choix 1: Quel type de formation?

- Offre ad hoc/ offre catalogue
- Offre savoirs/ compétences?
- Offre intra / offre inter?
- ...

Choix 2 : Quels publics viser? (si entreprise)

- Les personnes présentant une insuffisante maîtrise des compétences de base?
- Les personnes occupant une fonction donnée (quelles que soient leurs compétences)?
- Egalement des tuteurs/ accompagnateurs = leurs encadrants?

Choix 3 : Quel intitulé pour la formation versus quels objectifs?

- Eviter « illettrisme » = dévalorisation/ stigmatisation
- Approche « spécifique »: choix de parler de compétences de base dans le titre
- Approche « intégrée » : choix par exemple d'évoquer l'objectif de qualification sur un poste pour préparer un concours ou une VAE

Choix 4 : Quel rôle pour l'OF?

- Associé à l'analyse de besoin voir au bilan évaluatif de l'action pour l'entreprise
- Positionnement + face à face + évaluation des stagiaires
- Face à face + évaluation des stagiaires

Sélectionner un OF

Reconnaître les pratiques « de qualité »

Le déroulement de la formation (trame type)

Etape 1 : Lancement global du groupe

Incluant le positionnement individuel et la contractualisation pédagogique.

Etape 2 : Alternance groupe/individualisation

Individualisation de la vitesse d'acquisition des objectifs intermédiaires : chacun avance à son rythme dans un cadre commun d'objectifs,

Différenciation des situations de formation : chacun travaille avec des ressources pédagogiques qui correspondent à son profil d'apprentissage,

Diversification des parcours de formation : chacun travaille sur des objectifs intermédiaires et une progression qui lui sont propres.

Les dimensions inter-entreprises et inter-métiers conduisent le formateur à privilégier des aspects transversaux. La mise en œuvre de la formation doit être la recherche du meilleur compromis entre les logiques de groupe et les logiques individuelles.

Etape 3 : Préparation du transfert professionnel et personnel

Entraînement à l'apprentissage autonome

Définition de cibles de transferts professionnel et personnel

Recherche de sources nouvelles d'apprentissages

Penser à évaluer

Qui évalue quoi, comment?

L'OPCA : Evaluation de la mise en œuvre de la formation

Conduite par l'organisme de formation en lien avec le financeur de la formation.
Elle s'appuie sur des indicateurs de réalisation quantitatifs et qualitatifs.

OF : Evaluation des acquis des stagiaires

Conduite par l'organisme de formation en lien avec les stagiaires sur la base du référentiel de formation.

Elle se réfère à des savoirs et compétences travaillés en formation.

Elle est à rapprocher du positionnement initial pour visualiser les acquis.

Elle est formative : se déroule tout au long de la formation et joue un rôle de régulation pédagogique (base : objectifs intermédiaires)

Elle est ensuite sommative: en fin de formation, elle servira de référence pour l'entrée dans une nouvelle action (base : objectifs finaux).

Entreprise : Evaluation du transfert des acquis et des impacts de l'action pour l'entreprise

Conduite par l'entreprise, elle a pour objectif d'évaluer le transfert des acquis dans le contexte professionnel et d'évaluer l'atteinte des objectifs et axes de progrès définis lors du diagnostic de besoin.

Une évaluation sur poste de travail peut venir outiller cette évaluation.

CONCLUSION et PERSPECTIVES