

**Expérimentation d'une action de
formation proposée aux conseillers
d'OPCA et d'OPACIF**

Comment aborder l'illettrisme pour proposer
une solution efficace ?

**OUTILS
OPCA
OPACIF
Mai 2015**

LES OUTILS PRESENTES DANS LE PRESENT LIVRET SONT ISSUS D'UNE CAPITALISATION (LEGERE) DES OUTILS PARTAGES PAR LES OPCA PARTICIPANT A L'EXPERIMENTATION (l'expérimentation n'avait pas pour objet la création d'outils en tant que tels, mais la création de supports pédagogiques pour la formation). SEUL L'OUTIL INTERACTIF DE REPERAGE A DESTINATION DES OPACIF A ETE CREE SPECIQUEMENT POUR CETTE OPERATION. LES OPCA ET OPACIF GAGNERONT A PARTAGER D'AUTRES OUTILS EN CONTINU POUR ALIMENTER LA « MALETTE PEDAGOGIQUE » DE LA FORMATION.

Outil 1 : l'entretien de pré-diagnostic en entreprise

- **Contexte** : rencontre d'une entreprise sur ses besoins en formation = un « entretien de pré-diagnostic » lors d'une visite entreprise
- **Objectif** : pré-repérer un besoin (potentiel) et faire émerger, le cas échéant, une demande de formation « Compétences Clés ».

A savoir : Les besoins potentiels d'une entreprise relatifs au socle de compétences peuvent être de plusieurs ordres (cumulables) :

1. L'entreprise a des **projets** (introduction de nouveaux matériels, restructuration, implication dans une démarche GPEC...) qui impliquent une meilleure maîtrise du socle de compétences par ses salariés
2. L'entreprise constate des **dysfonctionnements** et des besoins dans l'activité potentiellement liés à une maîtrise insuffisante du socle de compétences par certains salariés
3. L'entreprise constate des **besoins de montée en compétences de certains salariés**

➤ **Déroulement de l'entretien**

INTRODUCTION

Présentation de l'OPCA et de l'objectifs de l'entretien

Présentation de l'entreprise

- Date de création, secteur d'activité, localisation géographique, santé économique, principaux projets
- Effectifs salariés, répartition des postes salariés par métiers/ statuts, répartition des salariés par ancienneté, âge... ;
- Eléments sur le recours à la formation : type de formations, publics ciblés, fréquence...

ECOUTE ET PRE- ANALYSE DES BESOINS EXPRIMES

« Quels sont les **projets** à court ou moyen terme de votre entreprise ?

« Certains d'entre eux impliquent-ils une **montée en compétences** de certains salariés ? En particulier sur l'oral, l'écrit, le calcul, les repères dans l'espace ou le temps, l'utilisation des outils numériques, les attitudes ou les comportements ?

Exemples de projets pouvant impliquer un travail sur les compétences clés:

- Introduction d'exigences croissantes de traçabilité et/ou d'écrits professionnels
- Introduction d'exigences de sécurisation des actes professionnels
- Démarche qualité
- Démarche compétences et qualification liée à l'anticipation de départs en retraite ou à une réorganisation
- Accélération des cadences
- Nouveaux matériels
- Evolutions dans l'organigramme, évolutions dans la composition des équipes, la répartition des tâches...

« Avez vous déjà observé des **dysfonctionnements dans votre entreprise** qui pourraient être liés à des difficultés liées à la maîtrise de l'écrit, de l'oral, de l'outil informatique, des repères dans l'espace et le temps, de comportement ? Si oui, lesquels, à quelles occasions, dans quels services ?

Exemples de dysfonctionnement collectifs dans l'entreprise pouvant être liés à une insuffisante maîtrise des compétences clés

- 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

« Identifiez-vous, des dysfonctionnements dans l'activité de certains salariés ? Des attitudes d'évitement par rapport à certaines demandes, consignes ? Des compétences insuffisantes sur certains points ?

Exemples

Oral

- Erreurs répétitives dans les tâches alors que les consignes ont été précises
- difficulté à transmettre des informations à un responsable, un collègue
- difficulté à s'exprimer lors de l'entretien annuel
- demande de démonstration alors que les explications ont été données par oral

Ecrit

- Difficulté de lecture d'information sur des supports écrits
- Difficulté de lecture des consignes sur une console
- Difficulté de lecture de chiffres sur des documents
- Messages d'erreurs incompris
- Impossibilité de déchiffrer des codes (références) ordonnés différemment
- Difficulté à apposer sa signature au bon endroit sur un formulaire...
- Evite de façon répétée les mises en situation de lecture ou d'écriture : s'absente, déclare avoir oublié leurs lunettes, stylo ou feuille de papier, souhaite remplir un document en différé

Calcul

- Difficulté à dénombrer
- Incapacité à calculer des proportions

Espace / temps

- Difficulté à rejoindre une destination, à se repérer
- Difficulté à comprendre un calendrier
- Incapacité à anticiper une situation qui se reproduit régulièrement
- Expression de réticences fortes lors des changements de plannings

Informatique

- Difficulté à accéder à un programme à partir d'un menu simple

Attitudes et comportements

- Fait toujours appel à son responsable pour valider
- Arrive très souvent en retard,
- N'organise pas son espace de travail
- N'est jamais intéressé par les formations proposées (« ça ne sert à rien », « je n'en ai pas besoin »)

Geste posture, observations

- Ne prend jamais d'initiative nouvelle
- Ne porte pas systématiquement les EPI
- N'arrive pas à identifier des bruits courants de dysfonctionnement

Réglementaire

- ne signale pas les incidents
 - Ne parvient pas à décrire les sources de dysfonctionnement
 - Transgresse les consignes sur la qualité pour réaliser son travail plus rapidement
- ... (cf. grille plus exhaustive dans l'étude d'opportunité)

REFORMULATION

« Je récapitule :

« Vous avez dans votre entreprise un projet _____ à horizon _____ qui demandera de la part des salariés aux postes de _____ une réelle maîtrise des compétences _____.

« Par ailleurs, vous observez déjà un certain nombre de dysfonctionnements dans l'activité de l'entité _____ : _____

Vous avez déjà observé chez certains salariés occupant les postes de _____ des difficultés à répondre aux exigences du poste, par exemple... _____, ou encore des attitudes d'évitement à l'égard de certaines demandes de votre part, par exemple _____.

PRESENTATION DE L'OFFRE DE SERVICE

« Comme vous le savez sans doute, votre OPCA s'engage sur l'accompagnement des entreprises sur des formations dites « socle de connaissance et de compétences ».

« Nous pensons que travailler sur les compétences clés est un gage de compétitivité : une anticipation des besoins répondant à vos projets de développement, moins de dysfonctionnements, un accompagnement dans la sécurisation des parcours des salariés, c'est du gagnant-gagnant.

« Sachez que l'accompagnement de projet et les pratiques pédagogiques garantissent aujourd'hui une réelle valeur ajoutée de ce type de formation, si on s'appuie a minima sur trois conditions de réussite : l'adaptation de la formation à l'environnement professionnel, implication de l'encadrement et de la hiérarchie et l'anticipation des modalités d'évaluation de la formation.

« Seriez vous partant pour aller un peu plus loin dans l'analyse de vos besoins et la mise en place d'actions ad hoc ?

« Je peux vous proposer de vous mettre en relation avec... / vous aider à monter votre projet/ identifier une offre qui pourrait vous convenir ».

Le cas échéant, préciser les étapes de la démarche et les outils existants

CONCLUSION ET SUITES A DONNER

Outil 2 : La grille de REPERAGE en entreprise

Présentation du site

Adresse :
Code postal :
Ville :
N Interlocuteur (nom, fonction) pour le présent projet :
N° Tél. :
Email :

Effectif du site

Structure des emplois du site :

Postes/ qualifications et volumes :

SITUATIONS OU PROJET IMPLIQUANT UN BESOIN COMPETENCES CLES

- exigences croissantes de traçabilité et/ou d'écrits professionnels
- exigences de sécurisation des actes professionnels
- démarche qualité
- démarche compétences et qualification liée à l'anticipation de départs en retraite ou à une réorganisation
- accélération des cadences
- nouveaux matériels
- évolutions dans l'organigramme, évolutions dans la composition des équipes, la répartition des tâches...
- Autre

Précisez

FAISCEAU D'INDICES PERMETTANT DE POSER L'HYPOTHESE DE BESOINS COMPETENCES DE CLES

INDICES RELATIFS AU FONCTIONNEMENT DE L'ACTIVITE

Dysfonctionnements observés

- Les documents du poste ne sont pas ou mal renseignés, ou ont été remplis par une tierce personne
- les procédures ne sont pas appliquées dans certains services
- la qualité de certaines prestations est moindre
- 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
- certaines équipes connaissent des tensions internes
- le matériel est souvent mal rangé
- l'établissement a du mal à s'adapter aux changements ou à gérer les imprévus

Ciblage et contexte explicatif

Les services concernés _____

Lien entre les difficultés/besoins observés et les évolutions récentes du contexte (*renforcement des écrits professionnels, exigences croissantes de sécurisation des actes professionnels,*

d'amélioration de la qualité du service...) :

Eléments de contexte à venir qui risquent de renforcer les besoins/difficultés (*démarche qualité, démarche compétences et qualification liée à l'anticipation de départs en retraite, accélération des cadences, nouveaux matériels, évolutions dans l'organigramme, la composition des équipes, la répartition des tâches...*) :

INDICES RELATIFS AUX PERSONNES CONCERNEES

Indices relatifs aux postures

Certains salariés :

- tendent leur carte d'identité quand on leur demande leur état civil
- préfèrent téléphoner plutôt que d'écrire
- ne prennent jamais d'initiatives nouvelles
- ne sont jamais intéressés par les formations proposées (« ça ne sert à rien », « je n'en ai pas besoin »)
- ne signalent pas les incidents
- se montrent très réticents lors d'un changement d'organisation, de matériel, de poste, de lieu de travail
- reviennent de formation technique sans acquis complémentaires
- n'adhèrent pas aux démarches qualité
- sont souvent mal à l'aise, peuvent devenir agressifs, n'osent pas regarder leur interlocuteur dans les yeux...

Indices relatifs aux parcours scolaires.

Certains salariés :

- n'ont pas été scolarisés en France ou en langue française
- ont connu une scolarité en « pointillé » (déménagements, problèmes de santé...)
- sont sortis prématurément du système scolaire
- sont sortis du système scolaire sans qualification

(Attention, ces parcours scolaires ne conduisent pas nécessairement à des situations d'insuffisante maîtrise des compétences de base. Néanmoins, ils y conduisent plus fréquemment que d'autres, il est donc intéressant de les identifier)

Indices relatifs aux compétences

Ecrites/ orales

Certains salariés :

- évitent de façon répétée les mises en situation de lecture ou d'écriture : s'absentent, déclarent avoir oublié leurs lunettes, stylo ou feuille de papier,, souhaitent remplir un document en différé
- justifient leur mauvaise écriture par des douleurs de bras, à la main.
- demandent à avoir un modèle pour remplir un document
- demandent systématiquement qu'on leur montre ce qu'elles doivent faire après que des explications aient été données
- font des phrases souvent courtes, parfois incomplètes et utilisent peu de vocabulaire
- ne font jamais référence à un document en leur possession

Ils ont du mal à :

- comprendre une consigne de sécurité ou des panneaux de signalisation,
- lire une étiquette, un schéma ou un compte-rendu,
- utiliser un mode d'emploi, un bon de commande ...
- noter un défaut, un incident ou une panne dans un cahier de liaison,
- transmettre par écrit des consignes,

- remplir des bons de commandes, des documents techniques,
- transmettre une information à un collègue ou à un responsable,
- écouter et répéter des consignes,
- prendre la parole pour faire part d'un problème,

Calcul

Certains salariés :

- font des erreurs dans les proportions de matériels à commander, à utiliser...
- ont du mal à utiliser des unités de mesure
- contestent ou demandent des explications systématiques sur des bulletins de paye ou le calcul du temps de travail
- ne laissent pas de matériel pour leurs collègues

Espace temps

Certains salariés :

- arrivent exagérément en avance par crainte de se perdre
- ont du mal à reconstituer les étapes du travail ou la chronologie des activités
- ont besoin d'être accompagnées pour se rendre dans un lieu nouveau
- se repèrent difficilement sur un planning, un calendrier ou un agenda
- ne savent pas anticiper une situation qui se reproduit régulièrement
- ne peuvent pas indiquer leur chemin aux usagers

Informatique

Certains salariés ont du mal à :

- démarrer un outil informatique, utiliser le clavier et la souris,
- consulter des états, des données, ...
- saisir des données, les sauvegarder,
- utiliser une application ou une messagerie électronique,
- régler une machine à commande numérique,
- décrire une panne informatique ...

Travail en équipe/ réglementaire

- appliquer un règlement sécurité ou une procédure qualité,
- expliquer les consignes sécurité ou qualité de l'entreprise,

Synthèse du repérage/diagnostic

Projets de développement ou de mutation (évolutions technologiques, nouveaux process, démarche qualité, nouvelle organisation du travail, ...)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Problématiques (Constats sur des dysfonctionnements, difficultés de certaines populations salariées à accompagner le projet, ...liées à une insuffisante maîtrise des compétences clés)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Hypothèses sur les objectifs de progrès à atteindre par la formation compétences clés

(l'objectif de progrès est le résultat à atteindre dans la réalisation de l'activité à la suite de la formation. Il doit expliciter clairement les situations nouvelles que le salarié devra maîtriser (exemple : rédiger un rapport de poste en utilisant un modèle précis/ contacter un client qui est en retard sur sa facture...)

.....
.....
.....
.....
.....

Salariés (pré)ciblés

Métiers/ équipes ciblées

.....
.....

Volume prévisionnel :

.....
.....

Ces personnes ont-elles bénéficié de formation ces cinq dernières années (oui/non)

.....
.....

Les conditions de faisabilité

Le sujet a-t-il déjà fait l'objet d'échanges sur le site ? oui non

Les encadrants de proximité peuvent être mobilisés/ associés oui non

Mettez vous à disposition des documents d'entreprise (anonymes) oui non
Lesquels ? _____

L'entreprise accepte que l'OF fasse un positionnement individuel des salariés concernés par le projet oui non

L'entreprise fera les adaptations nécessaires dans son fonctionnement pour l'organisation du projet de formation oui non

Outil 3 : Outil de repérage des situations d'illettrisme dans les OPACIF

Cf. fichier interactif.

**Outil 4 : le tableau « du projet au besoin en compétences »
 (outil simplifié)**

| | |
|---|--|
| Dans cette colonne : noter tout ce que dit l'entreprise sur son projet, ses problématiques, les dysfonctionnements majeurs, les emplois concernés... | Dans ces colonnes, identifier (avec l'entreprise) les besoins en matière d'acquisition de « Compétences socle » induits par les éléments inscrits dans la colonne de gauche |
|---|--|

| | Communi- cation en français | Calcul raison- nement | Numé- rique | Travail en équipe | Auto- no- mie | Appren- dre à appren- dre | Geste, posture, hygiène sécurité |
|--|-----------------------------------|-----------------------------|----------------|-------------------------|---------------------|------------------------------------|---|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Colonne jaune : Besoins importants

Colonne blanche : besoins moins importants

Outil 5 : Du projet au besoin en compétences » (RCCSP)

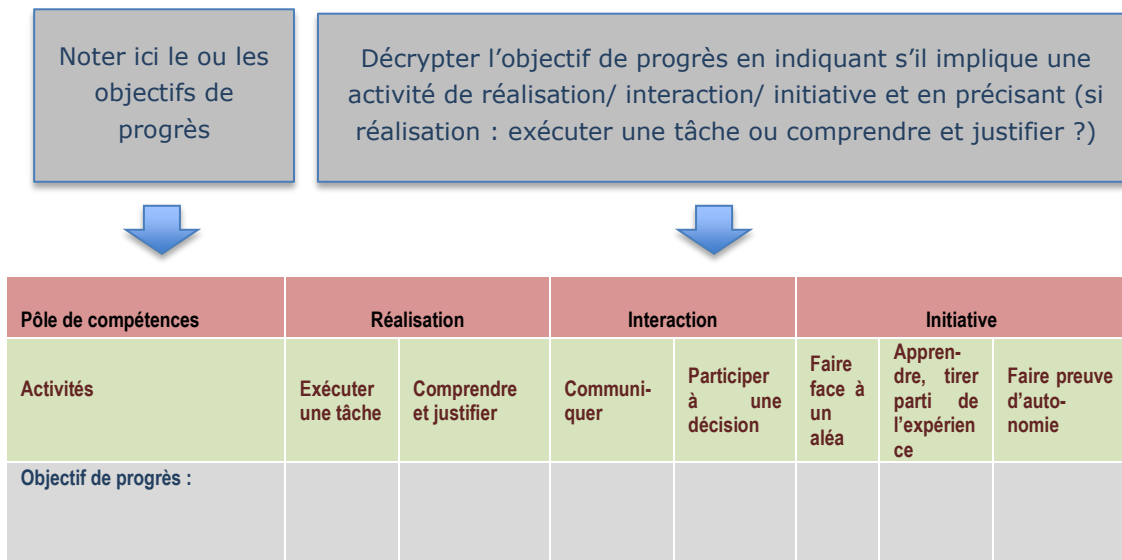
↳ Le Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle :

- définit des « **pôles de compétences** » et les activités associées : réalisation (exécuter une tâche, comprendre et justifier), interaction (communiquer, participer à une décision), initiative (faire face à un aléa, apprendre, tirer parti de l'expérience, faire preuve d'autonomie) ;
- identifie **des degrés de capacité** (imitation, adaptation, transposition)
- définit par ailleurs les savoirs mobilisés pour réaliser les activités et distingue :
 - **4 « savoirs généraux »** : oral, écrit, calcul, espace-temps
 - **6 « savoirs appliqués »** : informatique, technologie, attitudes et comportements, gestes, postures, observation, réglementaire, ouverture culturelle

| PÔLES DE COMPÉTENCES | | RÉALISATION | INTERACTION | INITIATIVE |
|--------------------------------------|--|-------------|-------------|------------|
| ACTIVITÉS | | | | |
| CRITÈRES | | | | |
| DEGRÉS DE CAPACITÉS PROFESSIONNELLES | DEGRÉ 1 : IMITATION DEGRÉ 2 : ADAPTATION DEGRÉ 3 : TRANSPOSITION | | | |

| | 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 |

Chaque projet de l'entreprise implique un objectif de progrès dans l'activité, qui peut être retranscrit dans le tableau suivant. Les savoirs mobilisés et les degrés de compétences attendus peuvent être ensuite précisés.



| | | | | | | | | | |
|-------------------|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Savoirs généraux | Oral | | | | | | | | |
| | Écrit | | | | | | | | |
| | Calcul | | | | | | | | |
| | Espace/temps | | | | | | | | |
| Savoirs appliqués | Informatique | | | | | | | | |
| | Technologie | | | | | | | | |
| | Attitudes et comportements | | | | | | | | |
| | Geste, posture, observation | | | | | | | | |
| | Réglementaire (SQH) | | | | | | | | |
| | Ouverture Culturelle | | | | | | | | |

Faire une croix pour identifier les savoirs à mobiliser pour mettre en œuvre l'activité/ les objectifs de progrès
 Préciser si nécessaire le degré de capacité

NB : Ce tableau est conçu à partir du RCCSP. Le même exercice peut être réalisé avec un autre outil référentiel « compétences » (par exemple une déclinaison « sectorielle » du RCCSP).

Outil 6 : l'argumentaire « illettrisme »

↳ Contexte

- Utilisation par un conseiller OPCA lors de sa rencontre avec une entreprise sur ses besoins en formation.
- Mobilisation par l'entreprise pour convaincre ses propres interlocuteurs, internes ou externes sur les besoins de compétences de base.

↳ Objectif

- Lever les réticences sur la pertinence et la faisabilité de la formation compétences clés relevant du pôle de compétences 1.

↳ L'argumentaire « illettrisme »

| Etapas | Objections courantes | Votre stratégie | Votre argument |
|---|---|--|---|
| Convaincre de l'existence d'un besoin de formation | « Il n'y a pas d'illettrés ici » « On n'est pas concerné » | Préciser les notions et les chiffres Proposer de remplir (et faire compléter par d'autres) l'étude d'opportunité | 7% des salariés ne maîtrisent pas le socle de compétences en France. Ils dévoilent rarement par eux-mêmes cette difficulté. Il y a peut-être des dysfonctionnements que vous n'attribuez pas à l'insuffisante maîtrise du socle de compétences, nous pouvons vous accompagner à mieux les repérer (cf. étude d'opportunité). |
| Convaincre de la pertinence de l'action | « Ce n'est pas mon rôle » « Ce n'est pas à l'entreprise de refaire l'école » « C'est un problème personnel, d'ordre privé » | Faire le lien avec les obligations réglementaires : - Socle de compétences/compétences professionnelle s/ formation professionnelle - Socle de compétences/hygiène et sécurité | Le Code du travail stipule que les actions de lutte contre l'illettrisme et en faveur de la langue française font partie de la formation professionnelle tout au long de la vie (art. L6111-2 du Code du travail) Vous avez aussi l'obligation d'informer les salariés en matière d'hygiène et de sécurité (Article 6 du décret du 10 Juin 1985) : la non maîtrise du socle de compétences peut être synonyme de conditions de sécurité fragile. |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>« Il y a d'autres priorités de formation sur les cœurs de métiers de l'entreprise »</p> <p>« Certains ne maîtrisent pas le socle de compétences, mais ce sont de bons professionnels et je peux adapter mon organisation à leurs difficultés éventuelles »</p> | <p>Permettre d'anticiper les impacts de l'inaction</p> | <p>Les salariés concernés ne sont peut être pas les cœurs de métiers « visibles » de vos clients, mais ils effectuent des missions supports essentielles au déroulement de l'activité et à la satisfaction des usagers.</p> <p>L'adaptation de l'organisation est parfois une première étape qui limite les dysfonctionnements immédiats et la stigmatisation, vos salariés sont sans doute de bons professionnels aujourd'hui, mais :</p> <ul style="list-style-type: none"> - comment gérer les imprévus ? La maîtrise insuffisante du socle de compétences peut conduire à des incidents/ accidents, à un service mal rendu, à un mauvais accompagnement client... - que feront-ils demain, si les postes, l'organisation, le matériel sont amenés à évoluer ? |
| <p>Convaincre de l'utilité et de l'efficacité de l'action</p> | <p>« Je ne vois pas très bien à quoi ça va servir pour mon entreprise »</p> | <p>Faire connaître les effets et impacts pour l'entreprise des formations « socle de compétences »</p> | <p>L'expérience montre que les formations « socle de compétences » ont des effets et des impacts pour l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - meilleur positionnement professionnel, - bien traitance des salariés et des usagers, - optimisation du travail effectué, - efficacité du service rendu, - consignes respectées, - polyvalence facilitée, - changements organisationnels et évolutions contextuelles mieux acceptés - implication des salariés - implication des encadrants - cohésion d'équipe (moins de « surtemps » des collègues, plus de communication et moins d'erreurs) - gain d'autonomie, de confiance en soi voire prise d'initiative - accès facilité à des apprentissages techniques et à la qualification - sécurisation des actes professionnels - respect des normes qualité et des exigences de traçabilité - amélioration de la relation aux clients - diminution des consommations de matériel - absentéisme réduit |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | | <p>Insister sur la formation professionnelle pour tous, tout au long de la vie</p> <p>Faire connaître les effets de la formation « socle de compétences » pour les personnes</p> | <p>On a la capacité d'apprendre tout au long de sa vie. La durée de vie au travail s'allonge : il est nécessaire de penser les adaptations et la formation à toutes les étapes de la vie professionnelle.</p> <p>« Pas de demande » ne veut pas dire « pas de besoin ». Sachez que ces salariés s'inscrivent souvent dans des stratégies de contournement qui aboutissent à masquer leurs difficultés.</p> <p>L'expérience montre que les formations « socle de compétences » ont des effets et des impacts pour les salariés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sécurisation des parcours professionnels : accès possible à des formations, voire à la qualification... - bien-être de la personne dans sa vie professionnelle et dans sa vie personnelle : autonomie, ouverture aux autres, initiative, confiance, mais aussi capacité à réagir face aux imprévus. - implication plus forte (et plus efficace) dans son activité professionnelle, reconnaissance à l'égard de l'employeur. |
| | | | |
| Convaincre de la faisabilité et de l'efficacité de l'action | <p>« C'est trop de temps »</p> <p>« Comment on va gérer les absences ? »</p> | | <p>Une formation « socle de compétences », c'est prendre du temps pour en gagner : le temps perdu en stratégies de détournement, le temps passé par les encadrants à réparer les erreurs, le temps perdu aussi en formations techniques non efficaces... ces pertes des temps n'existeraient plus si le salarié était formé sur le socle de compétences Ce n'est pas forcément plus long que certaines formations qualifiantes par exemple...et ça peut être organisé par étape.</p> <p>Si cela concerne une personne, vous gérez cela comme une absence... si ça en concerne plusieurs, comme toute opération d'ampleur, il est nécessaire d'anticiper l'adaptation des plannings</p> |
| | <p>« Qui paye ? »</p> <p>« Monter un projet pour une ou quelques personnes, c'est trop investissant »</p> | <p>Rappeler que la formation « socle de compétences » fait partie de la formation professionnelle</p> <p>Sensibiliser sur les offres existantes</p> | <p>L'OPCA accompagne les entreprises en fonction de leur besoin : formation inter-entreprises, formations intra-entreprise... nous sommes là pour construire la réponse à vos demandes et besoins.</p> |

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>Convaincre de la faisabilité et de l'efficacité de l'action (suite)</p> | <p>« On ne saura pas repérer les besoins des personnes »</p> <p>« Ca va stigmatiser les salariés en difficulté »</p> | <p>Insister sur la différence entre le repérage de besoins et le ciblage des individus concernés (rôle de l'entreprise), et l'analyse de leurs besoins (rôle de l'organisme de formation)</p> | <p>Votre entreprise, en lien avec votre OPCA ou un autre partenaire, repère des dysfonctionnements, imputables à la maîtrise insuffisante du socle des compétences.</p> <p>Ce n'est pas vous qui désignez d'emblée les personnes concernées. Un processus de mobilisation doit s'engager (réunions, échanges inter-individuels) avec vous, puis avec un professionnel pour aboutir in fine à l'entrée en formation. Votre OPCA propose un accompagnement dans cette étape.</p> <p>Les « mots pour en parler » doivent être maîtrisés pour éviter la stigmatisation : parler de « socle de compétences » plutôt que d'« illettrisme », trop associé à l'ignorance, parler d'erreurs et non de faute, rappeler qu'écrire ce n'est pas uniquement mettre des mots sur le papier mais aussi s'exprimer...</p> <p>L'intégration des objectifs d'acquisition du socle de compétences à des formations techniques évite parfois une mobilisation spécifique et une stigmatisation.</p> <p>L'expérience montre qu'après une première étape de mobilisation éventuellement délicate, les salariés sont plutôt reconnaissants.</p> |
| | <p>« Difficile de mobiliser les salariés, et encore plus de les maintenir en formation »</p> | <p>Insister sur les conditions pédagogiques et logistiques minimales requises.</p> | <p>Les pédagogues sont aujourd'hui formels : si certaines conditions sont requises (modalités de mobilisation, individualisation du parcours formatif, appui sur des supports directement utiles pour l'apprenant, horaires et lieux adéquats, réappropriation des acquis en situation de travail...), les salariés s'investissent dans la formation « socle de compétences ».</p> |
| | <p>« Les encadrants ne seront pas d'accord »</p> | <p>Insister sur le rôle des encadrants et leur mobilisation nécessaire</p> | <p>Le projet doit se penser avec les encadrants, c'est le seul moyen de mobiliser, puis de transférer / mobiliser dans l'entreprise les acquis de la formation.</p> <p>L'expérience montre qu'ils en tirent profit : moins de « surcontrôle », de « tâche à la place de »..., plus de temps accordé à la fonction de management, valorisation de leur responsabilité de gestionnaire de projet, une reconnaissance de la part des salariés..</p> |
| | <p>« Le directeur ne sera pas d'accord »</p> | <p>Insister sur l'importance d'avoir un appui du décideur pour une action qui implique un investissement de l'entreprise.</p> | <p>Si vous êtes encadrants de proximité, responsable de service ou représentant du personnel, il est préférable de chercher un appui du « décideur » car une formation « socle de compétences » nécessite l'implication de l'entreprise : relais sur les supports professionnels et les besoins, réappropriation des acquis en situation de travail (a minima). Parfois, il peut être judicieux de mettre en place une première action et de communiquer sur sa réussite pour mobiliser plus facilement les acteurs de l'entreprise.</p> |

NB. Cet argumentaire est adapté d'un travail mené dans le cadre de l'atelier Rhône Alpes du Forum des pratiques III de l'ANLCI