

PROJET COMPETENCES TRANSVERSALES : Rapport Final

I. Introduction

L'objectif de ce projet a été de travailler sur des compétences transversales - dites « non techniques » - d'un métier visé afin de :

- Les détecter et les évaluer en les intégrant dans leur contexte professionnel
- Les travailler en formation grâce à la création d'un support pédagogique

II. Organisation du projet :

Phase 1: Clarification des besoins et Détermination des métiers

Phase 2: Développement et présentation des outils:

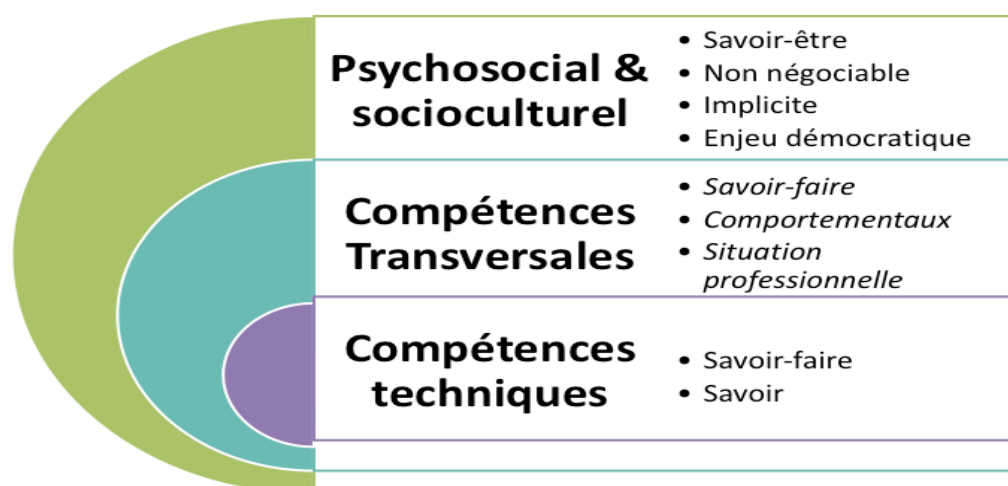
- Pédagogique
- D'évaluation

Phase 3: Evaluation du projet

Acquis de la phase 1 :

Cadre pour les savoir-faire comportementaux en situation professionnelle :

- Définition du CEF¹
- Approche intégrées avec les savoirs et savoir-faire techniques
- Distinction avec les éléments psychosociaux et socioculturels



¹ « La compétence professionnelle englobe l'aptitude à l'acte professionnel ».

Il définit l'acte professionnel par la volonté du travailleur de transformer son environnement dans un contexte professionnel donné. Pour être « opérationnelle » la compétence se décompose en quatre contenus complémentaires: La compétence technique et La compétence non technique déclinée en trois dimensions ; méthodologique ; sociale ; contributionnelle

III. Organisation , déroulement et résultats de la Phase 2:

1. Rappels :

- Les **compétences transversales** dites également **compétences non-techniques** sont les **savoir-faire comportementaux en situation professionnelle** ;
- Les **savoir-faire comportementaux en situation professionnelle** représentent tout ce qui touche aux comportements et attitudes indispensables à la bonne réalisation des actes du métier ;
- **Être compétent** c'est mobiliser l'ensemble des savoirs, savoir-faire et savoir-faire comportementaux en situation professionnelle afin de résoudre une situation problème dans un contexte donné.
- Les SFC ne seront pas travaillés seuls lors de la réalisation d'une grille d'évaluation sommative mais en lien avec des compétences techniques. Dans le cadre de la création d'un outil pédagogique par contre, ils pourront être travaillés individuellement.

2. Méthodologie :

Afin de réaliser les objectifs du projet, la méthodologie de travail a été définie avec l'ensemble des groupes, à savoir que nos travaux seraient régis par :

- a. L'Approche Par Compétences : l'APC
- b. La recherche des « savoir-faire comportementaux en situation professionnelle » du métier visé sur base de référentiel compétences source
- c. La co-construction d'outils répondant aux besoins de l'ensemble des acteurs

Le point de départ de chaque groupe s'est fondé sur cette question : Travailler en formation sur base de l'Approche Par Compétences, qu'est-ce que ça veut dire concrètement ?

Contrairement à l'approche par matières ou par objectifs qui est axée sur la maîtrise de savoirs, l'approche par compétences axe son mécanisme d'apprentissage sur les compétences à maîtriser dans un contexte donné.

Ce sont ces compétences qui imposent le choix des objectifs de formation à poursuivre ainsi que des contenus à couvrir afin de permettre la construction du savoir.

Former pour développer des compétences c'est aider l'apprenant à construire de façon durable sa compétence à accomplir les activités constitutives d'un métier et à affronter les réalités et situations auxquelles il pourra être confronté.

Afin de répondre à cette approche, les groupes de travail ont été formés à la méthodologie Thésée qui permet de développer des programmes de formations sur base des compétences à maîtriser dans le cadre de métiers ciblés ainsi que des

épreuves d'évaluation sommative permettant de vérifier si ces compétences sont bien acquises.

L'intérêt de la méthodologie Thésée dans le cadre de ce projet a principalement porté sur le fait qu'elle permettrait aux différents groupes de percevoir de façon concrète les savoir-faire comportementaux du métier visé grâce à l'analyse des ressources des référentiels de compétences de ces métiers.

- Le référentiel de compétences

Définit les **compétences** requises pour exercer un métier ainsi que leurs ressources associées : Les savoirs, savoir-faire et savoir-faire comportementaux à mobiliser dans le cadre d'une situation problème contextualisée.

Il détermine les objectifs d'apprentissages et leurs évaluations.

- Le référentiel d'évaluation

Décrit les modalités d'évaluation des Unités de formation

Il précise les critères, indicateurs et niveau de réussite des tâches à réaliser.

3. Processus :

- Relever et échanger à l'interne et à l'externe du groupe:
 - des programmes de formation,
 - des outils pédagogiques,
 - des bonnes pratiques.
 - Cibler les SFC les plus importants ou les plus problématiques
 - Déterminer les compétences non techniques à travailler et à évaluer en formation sur base des profils de qualification de la CCPQ
 - Confronter ces SFC au référentiel métier
 - Identifier quel type de résultat obtenir
 - Cibler une activité-clé
 - Réaliser les outils sur base des outils préexistants internes ou externes au groupe
 - Réaliser des épreuves d'évaluation de ces compétences sur base de la méthodologie Thésée
- Et/Ou (en fonction des besoins et attentes des membres du groupe)
- Créer un outil permettant aux formateurs d'intégrer ces compétences dans leur programme de formation

4. Appropriation de la méthodologie et réalisation des objectifs :

Travail en étapes réparties sur trois journées/groupe :

- Mise à niveau de l'ensemble des membres du groupe sur l'APC et la méthodologie Thésée
- Présentation de différents types de référentiels compétences sources (CVDC, CCPQ, ROME,...)
- Mise au point sur le concept de compétences transversales et présentation des SFC issus de la CCPQ
- Mise en avant des Savoir-faire comportementaux pour chaque métier
- Choix des SFC « critiques » pour le groupe dans le cadre de leur formation
- Choix des outils à développer sur base des SFC ciblées: Outils d'évaluation de type formatif ou sommatif, outils pédagogique formatif
- Présentation des bonnes pratiques et des outils internes et externes de l'ensemble des membres du groupe.
- Construction de nouveaux outils sur base des ressources internes et externes en fonction des besoins du groupe

5. Les groupes de travail et les acteurs du projet :

Profils des membres des groupes de travail : Des opérateurs de l'alphabétisation, de l'insertion socioprofessionnelle OISP et EFT, de l'enseignement de Promotion Sociale, des CEFA et de l'IFAPME

III. Les résultats :

Les outils produits sont en annexe du présent rapport.

Pour chaque groupe de travail vous trouverez ci-dessous : leur composition, objectif à réaliser et SFC ciblés, résultats produits.

1. Technicien de bureau :

- Composition :
 - Déclic emploi
 - IFI
 - Institut St-Henri Mouscron

- Objectif à réaliser et SFC visés :
 - Outil pédagogique de mise en œuvre et de positionnement des stagiaires sur des compétences transversales du métier

 - Savoir faire comportementaux prioritaires dégagés par le GT :
 - **Autonomie :**
 - Gestion de son temps, organisation
 - Respecter les consignes données
 - Soucis du travail bien fait
 - Identifier ses limites (responsabilité et compétences)

 - **Travail en équipe**
 - Respecter le travail des autres
 - Faire preuve d'empathie
 - ...

- Résultat du travail :

*Séquence pédagogique complète en référence au Référentiel métier/compétences source : CCPQ à l'activité-clé : « **Organiser, planifier son travail** »*

Axée sur les compétences transversales d'autonomie et de travail en équipe

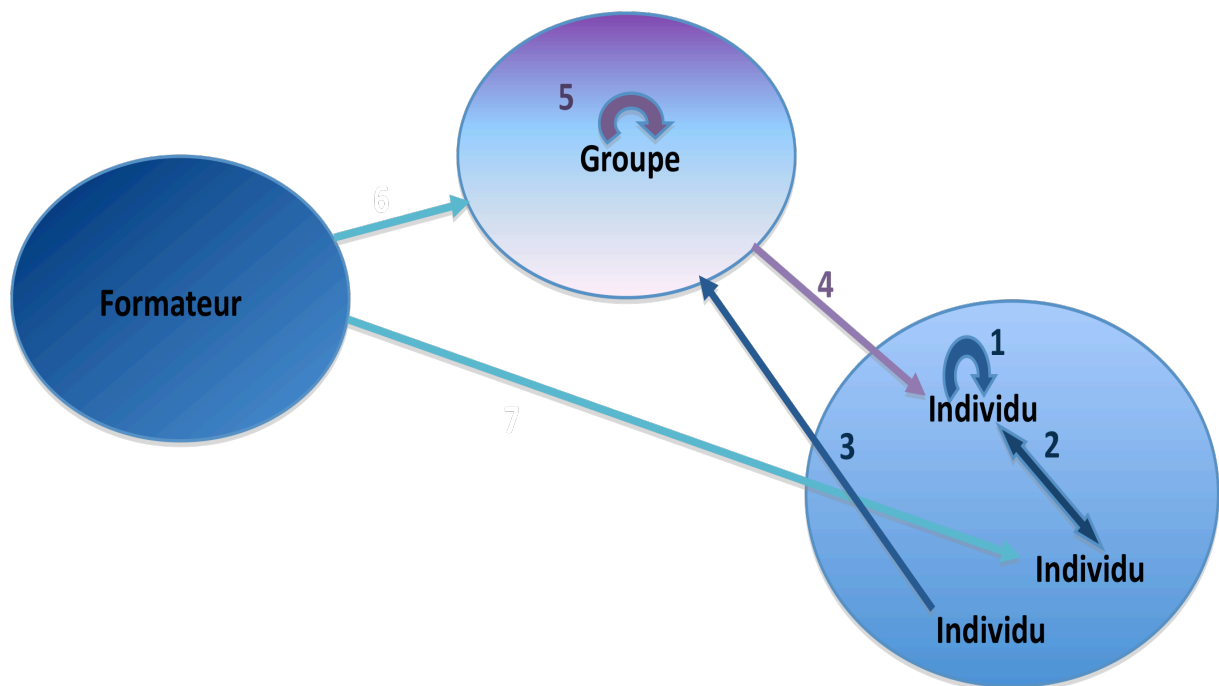
Tâche :

Organiser collectivement une excursion d'une journée pour le groupe d'apprenants, en tenant compte des visites, du transport et des repas.

Particularité : Evaluation formative permettant le positionnement du stagiaire :

- Différenciation entre critères/indicateurs individuels et collectifs

- Grande liberté d'adaptation à son public :
 - Indicateurs facultatifs ou obligatoires
 - Niveaux de réussite : code couleur, indicateurs facultatifs
 - Tous **les types d'évaluation formative** possibles : auto-évaluation, entre pairs, en individuel ou en groupe :



Vente :

- Composition :
 - CEFA ITCF Ath
 - CEFA ITCF Mouscron
 - CEFA St-Henri Mouscron
 - IFAPME

- Objectif à réaliser et SFC visés :
 - Outil pédagogique de mise en œuvre et d'auto-positionnement de compétences transversales du métier pour :
 - Travailler la représentation du métier,
 - Faire prendre conscience de l'importance de ces compétences transversales
 - Permettre à l'élève/apprenant de se positionner face à ces compétences transversales
 - Travailler certaines de ces compétences transversales en classe

 - Savoir faire comportementaux prioritaires dégagés par le GT :
 - **Attitude professionnelle :**
 - Se présenter de façon impeccable dans la tenue exigée
 - **Communication**
 - S'affirmer avec courtoisie

Particularité : SFC mais à la limite des compétences techniques pour ce métier

Choix d'une approche intégrée (pragmatique)

- Résultat du travail :

Séquence de formation en référence au Référentiel métier/compétences source : CCPQ sur l'Activité-clé : « **Accueillir et renseigner le client** » axée sur les compétences transversales : « Se présenter de façon impeccable dans la tenue exigée » et « S'affirmer avec courtoisie »

- **Etape 1** : Construire une grille de compétences transversales pour le métier de vendeur avec les élèves/apprenants
- **Etape 2** : Confronter cette liste de compétences à un outil vidéo, et la modifier/compléter si besoin.
- **Etape 3** : Transformer la grille de compétences transversales réalisée en classe (étape 1 et 2) en grille d'observation.
- **Etape 4** : Faire un exercice au choix sur une des catégories de la liste des compétences transversales
- **Séquences alternatives** : « piochées » dans les outils complémentaires (« chercher trouver utiliser » = CTU : base de données Leonardo) pour permettre de s'adapter aux contextes divers

2. Maçon :

- Composition :

- CERAT
- Escale AID EFT
- Lire et Ecrire
- Tremplin 2000

- Objectif à réaliser et SFC visés :

- Grille d'évaluation sommative d'une tâche de maçonnerie portant sur la maîtrise de compétences techniques et transversales dites non techniques
- Savoir faire comportementaux prioritaires dégagés par le GT :
 - **Sécurité et hygiène** :
 - Respecter les règles de sécurité
 - Identifier les situations potentiellement dangereuses
 - Appliquer les règles d'ergonomie
 - Respecter l'environnement (lieu de travail propre et en ordre, déchets, stockage, autre bâti, nappe phréatique,...)
 - **Soucis du travail bien fait** :
 - Faire preuve de rigueur dans son travail
 - Avoir le souci de la qualité
 - Faire preuve de soin, de rigueur dans l'exécution de sa tâche
 - Travailler avec précision, minutie
 - Auto-évaluer son travail
 - **Travail en équipe** :
 - Respecter les consignes données
 - S'affirmer avec courtoisie
 - Travailler de manière autonome
 - Respecter le travail des autres

- Résultat du travail :

Epreuve d'évaluation sommative en référence au Référentiel métier/compétences source : CVDC sur l'Activité-clé : « Réaliser des ouvrages en maçonnerie « traditionnelle »

Axée tant sur les compétences techniques que transversales de l'activité clé

IV. Plus-value du travail pour les groupes :

- Travailler avec d'autres organismes/institutions permet d'avoir un autre regard sur le travail réalisé au sein de son organisme et ouvre sur d'autres pratiques
- Travailler sur l'APC ouvre d'autres aspects pédagogiques qui n'étaient jusque là pas envisagés (un angle visé « métier » plutôt que « matière » permet de rendre compte de l'ensemble des ressources à mobiliser pour le métier visé)
- Clarification des concepts et définition autour des « compétences transversales », permet de maîtriser un langage commun qui facilite la réalisation des objectifs fixés.
- L'apport en ressources interne et externe permet de développer de nouvelles pratiques pédagogiques, les membres disent avoir peu de temps pour faire ce type de recherche.
- Meilleure connaissance de « partenaires » potentiels que cela soit dans le cadre de la mise en place de passerelle ou simplement de « ré »orientation en fonction des spécificités du public, permet d'accroître la confiance.
- Echanges constructifs sur les compétences et pré requis nécessaires à l'entrée en (pré)formation à visée métier.
- Echanges d'outils pédagogiques permettant d'adapter l'offre de formation de façon encore plus adéquate au seuil d'entrée (pré requis à maîtriser)

V. Liste des outils pédagogiques externes aux groupes de travail utilisés lors des séances de travail :

1. A l'AFPA, une série de vidéos sur les compétences transversales et les divers métiers : <http://webtv.afpa.fr/>
2. Dictionnaire des compétences transversales BGC (Canada) : listing de compétences transversales en fonction de niveaux d'autonomie et de responsabilité avec leurs indicateurs.
3. « Ces compétences qui font la différence à l'emploi » DVD disponible au prix de 17 euros auprès du COFTeN : coften@skynet.be
4. La base de données « Chercher, Trouver, Utiliser » : <http://www.leonardo.ulg.ac.be/fr/training/>

Récapitulatif

Groupe de travail	Composition	Demandes	Résultat
Maçon	ISP Alpha Awiph	Référentiel commun: •Définition des comp. •Evaluation Problème des comp. de base	Outil d'évaluation sommative Echange sur les seuils d'entrée, et les compétences de base
Technicien de bureau	ISP Promotion sociale	Outils pédagogiques Conserver l'approche collective	Séquence pédagogique complète, intégrant des aspects collectifs et individuels Impliquant une auto-évaluation
Vendeur	CEFA IFAPME	Sensibilisation des jeunes Outil pédagogique Outil de positionnement formatif	Séquence pédagogique complète travaillant la représentation du métier et l'auto-positionnement via une grille d'observation

Groupe de travail	Résultat	Evaluation	Position du stagiaire
Maçon	Outil d'évaluation sommative Echange sur les seuils d'entrée, et les compétences de base	•Sommative •Binaire •Clarification sur seuils d'entrée •Distinction entre critères individuels et collectifs	•Situation professionnelle •Autonomes •Critères rigoureux
Technicien de bureau	Outil pédagogique Auto-évaluation	•Formative •Instantanée •Distinction entre critères individuels et collectifs •Possibilité de « panacher » •Niveaux de réussite variés	•Situation similaire à la situation professionnelle •Négociation collective & travail individuel
Vendeur	Séquence pédagogique : Sensibilisation Auto-positionnement Exercice	•Formative •Possibilité de longitudinal •Distinction entre critères individuels et collectifs •Intégration de la démarche « par compétences » avec les apprenants/élèves	•En référence à une situation professionnelle (stage) •Réflexion collective •Exercice pratique (mise en scène)

Constats :

Les résultats dépendent des réalités institutionnelles :

- Enseignants seuls devant leur classe mettent en avant le manque de possibilité de travailler en équipe. Ceci pose un problème relatif lorsqu'on veut travailler sur base de l'APC. Il doit y avoir une vision pédagogique globale pour permettre de travailler les compétences visées dans un métier donné.
- Le public cible détermine les compétences en question (compétences de base, sensibilisation ,...)
- L'évaluation dépend du référentiel imposé aux acteurs. Quand il n'existe pas, un travail de clarification doit être réalisé avant de pouvoir travailler sur un référentiel commun

Points communs entre les différents résultats obtenus :

- Besoin d'allier les aspects individuels et les aspects collectifs :
 - Dans les tâches
 - Dans les compétences visées
 - Dans les critères et indicateurs
- Du point de vue pédagogique, importance de laisser le stagiaire en situation d'acteur :
 - Auto-évaluation de son travail en cours de réalisation, ou après l'évaluation
 - Voire création de sa propre grille d'analyse

VI. Conclusions

Les résultats obtenus dans le cadre de ces groupes de travail ne pourront faire montre de leur efficacité qu'une fois éprouvés directement au sein des différentes institutions qui les ont construits.

Nous préconisons que les différents opérateurs les testent durant une période de 6 à 12 mois afin de permettre leur évaluation et leurs ajustements éventuels.

Nous tenons à souligner le côté « souple » des outils pédagogiques développés dans le cadre des métiers de « vendeur » et de « technicien de bureau ». Ils pourront être adaptés aux réalités des opérateurs en fonction des profils et besoin des publics mais également en fonction des affinités des formateurs qui les mettront en pratique.

Il sera cependant important que toutes les modifications / ajustements effectués lors de leur mise en œuvre soient notifiés afin de permettre à d'autres de se les réapproprier en tenant compte des retours tant au niveau des apports positifs que des freins rencontrés.

En ce qui concerne la grille d'évaluation sommative réalisée dans le cadre du « maçon », il faudra garder la grille comme élaborée dans le cadre du GT mais on veillera à noter la pertinence des niveaux de réussite visés qui semble poser

question aux formateurs. Ces niveaux seraient peut-être trop élevés au regard des performances demandées au niveau de l'employeur.

Une autre question qui reste posée vis à vis de cet outil d'évaluation, est la valeur à donner aux critères relevant des compétences transversales. Doivent-ils être une cause d'échecs si tous les autres critères sont rencontrés ?

Afin de permettre la pérennisation et le développement des outils il serait intéressant :

- De mettre en place des formations de formateurs tant sur les outils développés que sur la méthodologie APC intégrant les compétences transversales dans le cadre des formations professionnelles
- De diffuser les outils sur le site PETALES
- D'organiser un séminaire « suite » sur les compétences transversales après la première évaluation des testings (entre septembre 2011 et mars 2012) pour présenter les résultats à l'ensemble des opérateurs

Proposition de grille d'évaluation du « testing » après 6 à 12 mois d'utilisation :

1. Après avoir utilisé les outils « compétences transversales », comment les jugez-vous :

OUTILS : Maçon/Vente/Technicien de bureau				
Critères	Mauvais	Plutôt mauvais	Plutôt bon	Bon
Précision				
Pertinence				
Cohérence				
Adéquation aux réalités des stagiaires (hétérogénéité des niveaux, des potentiels et des objectifs,...)				
Adéquation aux réalités des groupes en formation (hétérogénéité des niveaux, des potentiels et des objectifs,...)				
Adéquation aux réalités des chantiers en EFT (impératifs, aléas...), des cours en CEFA, IFAPME et OISP				
Adéquation avec les objectifs (niveaux) de formation visés				
Intelligibilité pour les formateurs (étaient-ils compréhensibles)				

2. Justifier vos choix pour chaque critère :
3. Quels sont les facteurs facilitateurs et les facteurs bloquants de l'outil?
4. Quelles propositions feriez-vous en vue de les améliorer ?

VII. Pour aller plus loin : les enjeux et intérêts de l'APC

Pour une meilleure compréhension des intérêts et enjeux de l'APC, nous avons présenté lors de la journée de retour aux équipes les différents mécanismes et structures se mettant en place au niveau national et européen.

Au niveau national

1. SFMQ : Service Francophone des métiers et des Qualifications

Anciennement Commission Consultative des Professions et des Qualifications, le SFMQ est actuellement composé des partenaires sociaux, des services publics de l'emploi et de la formation (Forem et Bruxelles Formation), de L'IFAPME/SFPME, de l'Enseignement, de la Promotion sociale et de l'Insertion **Socio**Professionnelle.

Il a pour mission de produire les référentiels métiers et formation d'application en Communauté française.

Il est composé d'une part de la chambre des métiers et d'autre part de la chambre de la formation ainsi que de deux commissions référentielles. Le tout est chapeauté par la chambre de concertation et d'agrément.

L'objectif est ici de produire une référence unique en matière de compétences visées dans le cadre d'un métier. Effectivement, jusqu'à présent il est très difficile pour un opérateur de formation désirant organiser ces objectifs de formation sur base d'un référentiel métier de faire le tri dans la pléthore de référentiels métiers existants.

2. Consortium de validation des compétences : CVDC

Organisé en 2004 par les partenaires sociaux, les opérateurs publics de formation et d'enseignement de promotion sociale et de l'IFAPME/SFPME, le CVDC a pour objectif de permettre à toute personne ayant acquis des compétences non officiellement reconnue par une certification « diplômante » de les faire valider sous forme de « titres de compétences ».

Dès lors, un rapprochement du SFMQ et du Consortium de validation des compétences a été réalisé pour :

- Simplifier les structures de concertation
- Créer les meilleures conditions possibles à l'articulation de leurs missions respectives
- Favoriser l'élaboration de méthodologies partagées en lien avec le Cadre européen des certifications (voir infra)
- Garantir la cohérence des outils développés
- Préparer un rapprochement des structures selon des modalités encore à définir

3. la CPU : Certification par Unités

Dans le même contexte de « capitalisation des acquis », l'enseignement qualifiant en Communauté française lance à partir de septembre 2011 un système de modularisation permettant la Certification Par Unité. Elle a pour objectif de

proposer une autre organisation de l'enseignement qualifiant afin de lutter contre l'échec scolaire et de rendre le redoublement inutile. Cette nouvelle organisation prône la culture de « *valorisation des acquis* » plutôt que celle de la « *sanction des échecs* ».

Elle veut proposer aux jeunes un enseignement plus concret, plus motivant, où ils peuvent mieux percevoir les objectifs à moyen et à long terme, où ils peuvent mieux s'investir, où ils peuvent maîtriser leur parcours scolaire. Mais elle veut également cadrer avec les objectifs d'*éducation et formation tout au long de la vie* et notamment la mise en place du CEC et du système *ECVET* en Europe (*voir infra*).

Au niveau européen

CEC - Cadre Européen de certification et CNC - Cadre National de certification

L'Europe recommande pour 2012 une transposition du CEC en CNC pour les pays membres de l'Union Européenne. Il s'agit de positionner les offres de formation et d'enseignement sur une grille de référence européenne à 8 niveaux de qualification. Cette transposition permettra une comparaison entre les différents opérateurs, régions et pays européens. L'objectif étant de permettre une meilleure mobilité mais également une amélioration de la visibilité et de la cohérence des parcours de formation.

Les 8 niveaux prennent en compte les savoirs, aptitudes (= savoirs faire) et compétences (ici comprises comme étant de l'ordre de la prise de responsabilité et de l'autonomie = savoir faire comportementaux).

Pour favoriser le transfert des acquis d'apprentissage d'un système à l'autre, l'Europe dans le même temps recommande aux pays de l'UE de développer un dispositif de Crédit européen d'apprentissage pour l'enseignement et la formation professionnelle, dénommé **ECVET**. Ce crédit est accordé pour des acquis d'apprentissage évalués et testés. Ils pourront être transférés et capitalisés dans un parcours de formation choisi, tant au niveau national que transnational.

Cette politique orientée sur la formation tout au long de la vie vise également à permettre le développement de passerelles grâce à la reconnaissance des acquis d'apprentissage et de leur capitalisation. Ceci permettra aussi de raccourcir les parcours de formation.