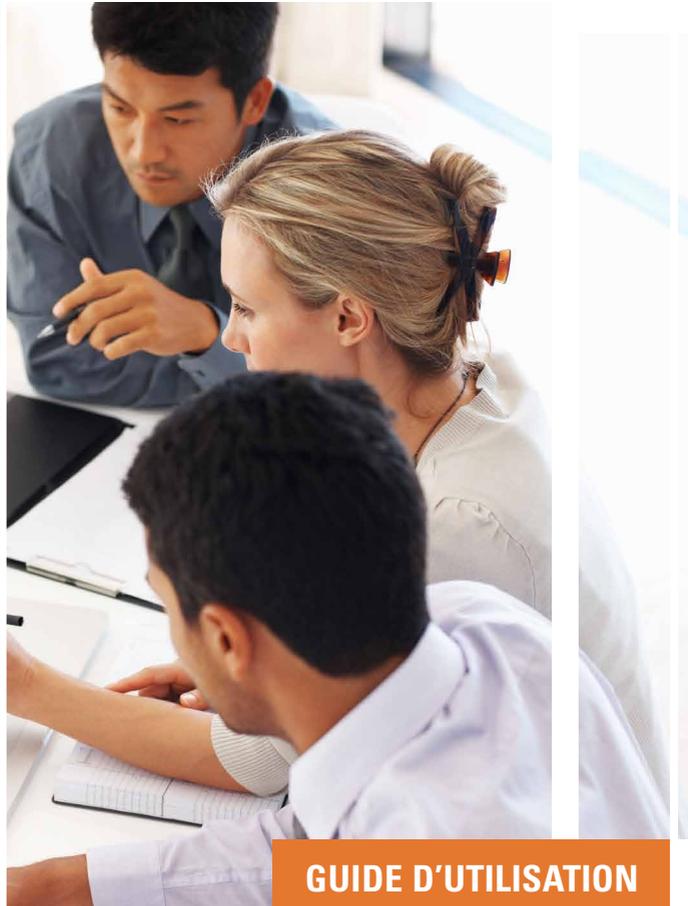


DécliCC

**LES
COMPÉTENCES
CLÉS**
AU CŒUR DE LA
**PERFORMANCE
D'ENTREPRISE**



**GUIDE D'UTILISATION
DES PARCOURS DécliCC**



AGIR AVEC VOUS

La mobilisation des entreprises quant à la maîtrise des Compétences Clés doit contribuer à réduire les situations d'illettrisme trop souvent minimisées ou ignorées dans les contextes professionnels :



2 500 000 personnes de 18 à 65 ans ne maîtrisent pas les bases de l'écrit et du calcul en France métropolitaine (enquête IVQ INSEE-ANLCI 2011)

- **51 %** de ces personnes exercent une activité professionnelle, soit 1 275 000 personnes
- **La moitié** a plus de 45 ans
- **71 %** d'entre elles parlaient uniquement le français à la maison à l'âge de 5 ans



SOM MAIRE



ÉDITORIAL / P02

DES PARCOURS POUR TOUS MÉTIERS, POUR TOUS SECTEURS / P04

Des parcours sur 5 thématiques majeures du quotidien des entreprises
Des parcours modulaires et adaptables à la diversité des contextes professionnels

LES PARCOURS DécliCC EN DÉTAIL / P06

Parcours " Être acteur de la qualité "
Parcours " Être acteur de la relation client "
Parcours " Savoir s'organiser "
Parcours " Communiquer dans l'entreprise "
Parcours " Prévenir les risques professionnels "

COMMENT MOBILISER LES PARCOURS ? / P18

Démarche préconisée
Retours d'expérience

POUR EN SAVOIR PLUS / P24

La démarche méthodologique
Les points clés de la démarche

**Vous trouverez les cahiers des charges des modules
encartés sous rabat, à la fin de ce guide**



AGEFOS PME a été parmi les premiers OPCA à s'engager pour promouvoir les actions de lutte contre l'illettrisme. En favorisant la maîtrise des compétences de base, notre objectif est de contribuer au développement des entreprises et à la sécurisation des parcours professionnels des salariés.

Dans ce but, nous avons créé une offre spécifique : DécliCC Compétences Clés. Nous proposons aujourd'hui cinq parcours de formation autour de thématiques récurrentes dans l'environnement professionnel des TPE-PME. Cet angle nouveau pour aborder les Compétences Clés dans l'entreprise permet à chacun de bénéficier d'une solution adaptée à son contexte.

Développer les capacités à communiquer, à s'organiser et à s'adapter, tel est l'enjeu pour garantir l'employabilité et l'évolution professionnelle des salariés de premiers niveaux de qualification.



Développer les capacités à communiquer, à s'organiser et à s'adapter, tel est l'enjeu pour garantir l'employabilité et l'évolution professionnelle des salariés de premiers niveaux de qualification.

Joël RUIZ

**Directeur Général
AGEFOS PME**



Grande cause nationale 2013, la lutte contre l'illettrisme est un enjeu important pour notre société et pour notre économie. Partenaires depuis 2002, AGEFOS PME et l'ANLCI font de la maîtrise des compétences de base une priorité visant notamment à améliorer les performances des entreprises et à faciliter les évolutions professionnelles.

La prise en compte des situations de travail comme point de départ des formations a facilité la sensibilisation et l'implication des entreprises comme des salariés. Elle permet de dédramatiser le recours à la formation pour des personnes qui en sont souvent éloignées.

Agir, comme le fait AGEFOS PME, pour permettre à chacun de franchir cette première marche en lecture, écriture, calcul, c'est rendre chaque salarié plus autonome face à des situations nouvelles. C'est permettre à chacun de développer son potentiel et à notre pays d'être plus compétitif.

Hervé FERNANDEZ

Directeur

Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme

Partenaires depuis 2002, AGEFOS PME et l'ANLCI font de la maîtrise des Compétences Clés une priorité visant à améliorer les performances des entreprises et à faciliter les évolutions professionnelles.



DES PARCOURS POUR TOUS **MÉTIERS,** POUR TOUS **SECTEURS**



5 THÉMATIQUES MAJEURES DU QUOTIDIEN DES ENTREPRISES

ÊTRE ACTEUR DE LA **QUALITÉ**

PAGE 08

ÊTRE ACTEUR DE LA **RELATION** **CLIENT**

PAGE 10



Pour faciliter la mise en œuvre d'actions de formation sur les Compétences Clés, pour limiter le temps d'investissement en ingénierie, AGEFOS PME vous propose **5 parcours spécifiques.**

Définition des niveaux de qualification

VI / n'allant pas au-delà de la scolarité obligatoire (16 ans)

V bis / d'une durée maximale d'un an

V / équivalant au CAP ou au BEP

IV / équivalant au baccalauréat

III / équivalant à un niveau bac + 2

I et II / équivalant à un niveau égal ou supérieur au Bac + 3



SAVOIR S'ORGANISER

PAGE 12

COMMUNIQUER DANS L'ENTREPRISE

PAGE 14

PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS

PAGE 16

Ces parcours viennent compléter l'outillage au service de l'engagement d'AGEFOS PME pour développer l'accès à la formation des salariés de premiers niveaux de qualification.

La situation des salariés de premiers niveaux de qualification (niveau V et infra) :

- ils représentent 48 % des actifs en emploi (INSEE, enquête emploi 2010), soit près de 3 millions de salariés des entreprises adhérentes à AGEFOS PME
- ils ont globalement moins accès à la formation que d'autres catégories de salariés
- ils sont plus touchés par des difficultés dans la maîtrise des Compétences Clés

La sécurisation des parcours professionnels de ces salariés comme l'activité des entreprises en sont très fortement affectées : mobilité et adaptabilité à l'évolution des emplois, qualité, productivité et innovation sont rendues plus difficiles.



48 %
des actifs
en emploi
sont des salariés
de premiers
niveaux
de qualification
(niveau V et infra)



LES PARCOURS DécliCC EN DÉTAIL



**DES PARCOURS
MODULAIRES
ET ADAPTABLES
À LA DIVERSITÉ
DES CONTEXTES
PROFESSIONNELS**

DES PARCOURS MODULAIRES

Chaque parcours est composé de modules généraux et optionnels. Tous les modules sont indépendants et peuvent être intégrés dans un parcours spécifique et défini en fonction des besoins d'une entreprise.

DES PARCOURS ADAPTABLES

Adapter les parcours aux besoins, c'est possible :

- Durée et organisation des formations
- Contextualisation à l'environnement professionnel
- Supports professionnels à utiliser pour la formation
- Intitulé des modules et des parcours si nécessaire



LES PARCOURS DécliCC METTENT À VOTRE DISPOSITION :

DES MODULES DE FORMATION

Compétences Clés en situation professionnelle



DES OPTIONS

pour professionnaliser la formation en fonction des besoins de l'entreprise



UN MODULE DE RENFORCEMENT

des compétences de base pour permettre à tous l'accès à la formation



LES MODULES DE FORMATION

- **Les modules A** des parcours visent la maîtrise de compétences permettant la réalisation de tâches simples au sein d'un environnement professionnel connu (compétences de degrés 1 et 2 du Référentiel Compétences Clés en Situation Professionnelle [RCCSP] de l'ANLCI).
- **Les modules B** des parcours visent la maîtrise de compétences facilitant l'action dans des situations nouvelles et/ou variées (compétences de degré 3 du RCCSP de l'ANLCI).

LES OPTIONS

Les « options » correspondent à des besoins « complémentaires » (langue, bureautique, préparation à une habilitation...) en lien avec les situations professionnelles travaillées dans les modules A ou B.

Une option ne peut pas être mise en œuvre de manière isolée au sein d'un parcours DécliCC.

LE MODULE DE RENFORCEMENT

Le module de renforcement permet à des personnes en grande difficulté dans la maîtrise des savoirs de base d'acquérir les compétences suffisantes pour s'impliquer dans une formation.



PARCOURS



ÊTRE ACTEUR DE LA QUALITÉ

MODULES PRINCIPAUX

Module A
20 à 40 heures

Mettre en œuvre des procédures de contrôle et signaler une non-conformité

OU

Module B
30 à 40 heures

Utiliser des documents de référence et de suivi de l'activité

OPTION

Option - 20 heures

Utiliser un support informatisé

MODULE DE RENFORCEMENT

Module de renforcement
40 à 120 heures

Maîtriser les compétences de base

**DEMANDEZ À VOTRE
CONSEILLER LE
CAHIER DES CHARGES
DE CHAQUE MODULE**



CONSTRUIRE SON PARCOURS

ESTIMER SA DURÉE



Parcours minimum
20 à 40 heures



Parcours intermédiaire
40 à 160 heures



Parcours complet
80 à 180 heures

CHOISIR LE MODULE PRINCIPAL

Le Module A vise la maîtrise de compétences permettant la réalisation de tâches simples au sein d'un environnement connu :

- Identifier et comprendre les procédures et les méthodes de contrôle énoncées oralement ou à partir d'un document simple (fiche produit)
- Mettre en œuvre les contrôles qualité sur son activité
- Signaler oralement un problème, une non-conformité

Le Module B vise la maîtrise de compétences facilitant l'action dans des situations nouvelles et/ou variées :

- Comprendre les procédures et les méthodes de contrôle et les identifier à partir d'un document complexe (dossier produit)
- Signaler et assurer la traçabilité d'un prestataire ou d'un fournisseur
- Utiliser un support de suivi de l'activité: fiche de signalement, rapport de non-conformité...

PROFESSIONNALISER LA FORMATION

en ajoutant une option

ACCOMPAGNER LES SALARIÉS LES PLUS EN DIFFICULTÉ

Il est possible d'intégrer le module de renforcement au parcours de formation pour des salariés en difficulté dans la maîtrise de l'oral, de l'écrit et du calcul





PARCOURS



ÊTRE ACTEUR DE LA RELATION CLIENT

MODULES PRINCIPAUX

Module A
20 heures

Communiquer
avec les clients,
les usagers

ou

Module B
30 à 40 heures

Identifier et prendre
en compte les
demandes des
clients

OPTIONS

Option - 20 heures

Communiquer
dans une langue
étrangère

et/ou

Option - 20 heures

Gérer une
transaction,
un encaissement

MODULE DE RENFORCEMENT

**Module
de renforcement**
40 à 120 heures

Maîtriser
les compétences
de base

**DEMANDEZ À VOTRE
CONSEILLER LE
CAHIER DES CHARGES
DE CHAQUE MODULE**



CONSTRUIRE SON PARCOURS

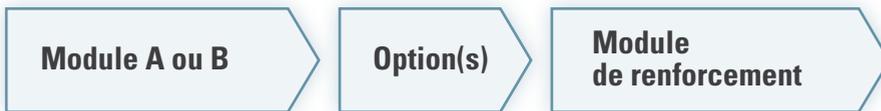
ESTIMER SA DURÉE



Parcours minimum
20 à 40 heures



Parcours intermédiaire
40 à 160 heures



Parcours complet
80 à 200 heures

CHOISIR LE MODULE PRINCIPAL

Le Module A vise la maîtrise de compétences permettant la réalisation de tâches simples au sein d'un environnement connu :

- Prendre contact avec les clients et les usagers
- Répondre à des questions simples et orienter vers un interlocuteur

Le Module B vise la maîtrise de compétences facilitant l'action dans des situations nouvelles et/ou variées :

- Être en capacité d'accueillir au téléphone ou en face-à-face et de s'adapter
- Écouter et comprendre les demandes, effectuer des propositions et réaliser des actions adaptées
- Développer des arguments pour convaincre
- Prendre en compte une réclamation, gérer des échanges en situation tendue ou conflictuelle

PROFESSIONNALISER LA FORMATION

en ajoutant une option

ACCOMPAGNER LES SALARIÉS LES PLUS EN DIFFICULTÉ

Il est possible d'intégrer le module de renforcement au parcours de formation pour des salariés en difficulté dans la maîtrise de l'oral, de l'écrit et du calcul



PARCOURS



SAVOIR S'ORGANISER

MODULES PRINCIPAUX

Module A
30 à 40 heures

Organiser
l'exécution d'une
tâche

OU

Module B
30 à 40 heures

Organiser
son activité

OPTION

Option - 20 heures

Utiliser un support
informatisé

MODULE DE RENFORCEMENT

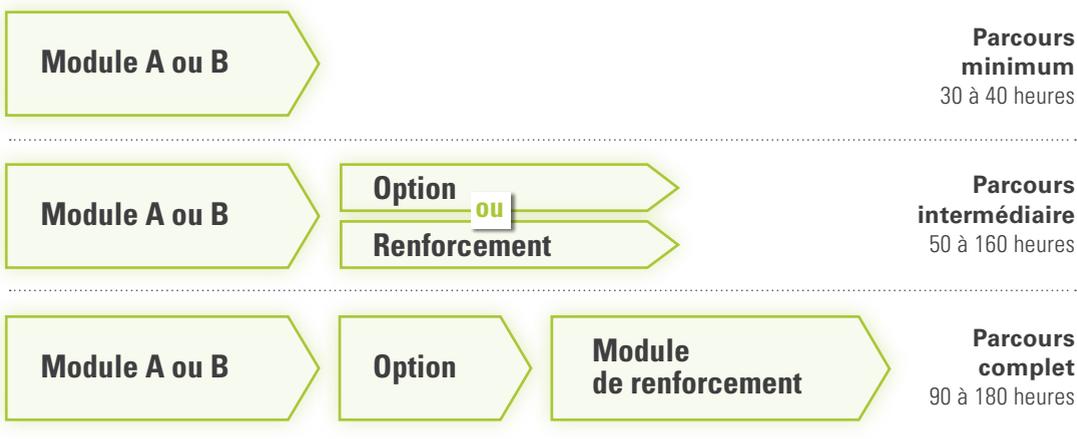
**Module
de renforcement**
40 à 120 heures

Maîtriser
les compétences
de base

**DEMANDEZ À VOTRE
CONSEILLER LE
CAHIER DES CHARGES
DE CHAQUE MODULE**

CONSTRUIRE SON PARCOURS

ESTIMER SA DURÉE



CHOISIR LE MODULE PRINCIPAL

Le Module A vise la maîtrise de compétences permettant la réalisation de tâches simples au sein d'un environnement connu :

- Comprendre et reformuler les tâches et les consignes
- Identifier les actions à réaliser à partir d'une consigne orale et d'un document simple (consigne écrite)
- Renforcer ses capacités d'organisation dans le temps et dans l'espace et sa capacité d'analyse des situations

Le Module B vise la maîtrise de compétences facilitant l'action dans des situations nouvelles et/ou variées :

- Développer sa capacité de gestion de son activité professionnelle
- Lire et comprendre les attendus de son activité décrits dans un document de référence complexe (dossier produit ou cahier des charges)
- Raisonner et déterminer un enchaînement de tâches pour la conduite de son activité

PROFESSIONNALISER LA FORMATION

en ajoutant une option

ACCOMPAGNER LES SALARIÉS LES PLUS EN DIFFICULTÉ

Il est possible d'intégrer le module de renforcement au parcours de formation pour des salariés en difficulté dans la maîtrise de l'oral, de l'écrit et du calcul



PARCOURS



COMMUNIQUER DANS L'ENTREPRISE

MODULES PRINCIPAUX

Module A
30 à 40 heures

Communiquer,
transmettre des
informations

ou

Module B
30 à 40 heures

Echanger des
informations,
communiquer en
situation formelle

OPTIONS

Option - 20 heures

Communiquer
dans une langue
étrangère

et/ou

Option - 20 heures

Utiliser un support
informatisé

MODULE DE RENFORCEMENT

**Module
de renforcement**
40 à 120 heures

Maîtriser
les compétences
de base

**DEMANDEZ À VOTRE
CONSEILLER LE
CAHIER DES CHARGES
DE CHAQUE MODULE**



CONSTRUIRE SON PARCOURS

ESTIMER SA DURÉE



Parcours minimum
30 à 40 heures



Parcours intermédiaire
50 à 160 heures



Parcours complet
90 à 200 heures

CHOISIR LE MODULE PRINCIPAL

Le Module A vise la maîtrise de compétences permettant la réalisation de tâches simples au sein d'un environnement connu :

- Connaître les bases de la communication
- Retransmettre à l'oral ou à l'écrit
- Exprimer une information claire à l'oral ou à l'écrit : décrire une situation...

Le Module B vise la maîtrise de compétences facilitant l'action dans des situations nouvelles et/ou variées :

- Reformuler, synthétiser et prendre de la distance dans une communication à l'oral ou à l'écrit
- Exprimer son point de vue, échanger en situation formelle (entretien individuel, relation client...)
- Transmettre des informations en situation stressante (incident, accident...)

PROFESSIONNALISER LA FORMATION

en ajoutant une option

ACCOMPAGNER LES SALARIÉS LES PLUS EN DIFFICULTÉ

Il est possible d'intégrer le module de renforcement au parcours de formation pour des salariés en difficulté dans la maîtrise de l'oral, de l'écrit et du calcul





PARCOURS



PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS

MODULES PRINCIPAUX

Module A
30 à 40 heures

Comprendre
des règles
et les appliquer

OU

Module B
30 à 40 heures

Se référer
à une norme,
à un règlement

OPTION

Option
20 à 40 heures

Se préparer à suivre
efficacement une
formation courte,
une habilitation,
une certification
avec un examen
écrit

MODULE DE RENFORCEMENT

**Module
de renforcement**
40 à 120 heures

Maîtriser
les compétences
de base

**DEMANDEZ À VOTRE
CONSEILLER LE
CAHIER DES CHARGES
DE CHAQUE MODULE**



CONSTRUIRE SON PARCOURS

ESTIMER SA DURÉE



Parcours minimum
30 à 40 heures



Parcours intermédiaire
50 à 160 heures



Parcours complet
90 à 200 heures

CHOISIR LE MODULE PRINCIPAL

Le Module A vise la maîtrise de compétences permettant la réalisation de tâches simples au sein d'un environnement connu :

- Identifier et comprendre les procédures et normes de sécurité, d'hygiène... énoncées oralement ou à partir d'un document simple (pictogrammes) et les mettre en œuvre
- Acquérir les compétences pour suivre efficacement une formation courte, une habilitation... sans examen écrit

Le Module B vise la maîtrise de compétences facilitant l'action dans des situations nouvelles et/ou variées :

- Identifier et comprendre les procédures et normes de sécurité et à partir d'un document complexe (mode d'emploi...) et les mettre en œuvre pour soi et pour les autres
- Relayer, expliquer et inciter les autres à appliquer les mesures de prévention des risques

PROFESSIONNALISER LA FORMATION

en ajoutant une option

ACCOMPAGNER LES SALARIÉS LES PLUS EN DIFFICULTÉ

Il est possible d'intégrer le module de renforcement au parcours de formation pour des salariés en difficulté dans la maîtrise de l'oral, de l'écrit et du calcul

COMMENT MOBILISER LES PARCOURS ?

► DÉMARCHE PRÉCONISÉE



1

PRÉCISER LE BESOIN DE FORMATION « COMPÉTENCES CLÉS » DE VOTRE ENTREPRISE



- **Faire le lien** entre les situations de travail et les compétences clés transversales que le salarié doit maîtriser pour tenir son poste
- **Choisir** sa thématique de parcours
- **S'appuyer** sur les parcours et les modules associés pour élaborer un projet de formation en réponse au(x) besoin(s) identifié(s)

2

FORMALISER UNE COMMANDE DE FORMATION ADAPTÉE AU CONTEXTE



- **Demander** à votre Conseiller AGEFOS PME les cahiers des charges associés aux modules retenus
- **Adapter** le parcours et le(s) module(s) au(x) besoin(s) :
 - Préciser le contexte et la finalité
 - Lister les supports professionnels à utiliser en formation
 - Ajuster les durées aux contraintes du contexte et aux besoins prévisionnels des salariés
 - Renommer les parcours et les modules le cas échéant
- **Rédiger** votre cahier des charges et sélectionner un organisme de formation



3

PRÉCISER LES ATTENDUS À L'ÉGARD DES ORGANISMES DE FORMATION



4

ÉVALUER LES EFFETS DE LA FORMATION AU SEIN DE L'ENTREPRISE



- **L'évaluation préformative** permet de préciser les besoins des salariés
- **La formation proposée** doit partir de la situation de travail
- **Les modalités pédagogiques** doivent être adaptées à la finalité de chaque module
- **L'évaluation postformative doit :**
 - Mesurer les compétences acquises par chaque salarié
 - Fournir au salarié un passeport de compétences
 - Informer le salarié sur les possibilités de validation de ses connaissances et de ses compétences

**VOTRE CONSEILLER
AGEFOS PME VOUS
ACCOMPAGNE
ET ÉVALUE AVEC VOUS
LE FINANCEMENT DE
CES ACTIONS**

COMMENT MOBILISER LES PARCOURS ?

► RETOURS D'EXPÉRIENCE



1

LA RELATION CLIENT AU SEIN D'UN SITE TOURISTIQUE

Responsable d'un site touristique, Géraldine PARNON doit à ses clients une qualité d'accueil irréprochable. Pour cela, les personnels doivent être en confiance pour établir un contact facile et efficace avec les touristes. Or, une partie des personnels d'entretien et de petite maintenance ont du mal à bien identifier les demandes ou à analyser les situations. D'autres se repèrent insuffisamment dans le temps et l'espace. Cela pose souvent problème lorsqu'ils sont en contact avec les touristes.

Géraldine PARNON, Responsable RH en station touristique

Le secteur de l'hôtellerie de plein air est devenu très concurrentiel ces dernières années.

Nos clients doivent trouver chez nous une diversité de prestations, une qualité de service au quotidien et la convivialité qui va faire qu'ils se sentent bien et reviennent l'année prochaine.

Cela demande à tous d'être porteur des valeurs et de l'état d'esprit de la station. Les hôtesses d'accueil, les animateurs, bien sûr, mais pas seulement. Nous tenons à ce que tous les personnels soient porteurs de cet état d'esprit. Pour une partie de nos personnels d'entretien et de petite maintenance, nos attentes en matière d'image de la station n'étaient pas satisfaites.

Pourquoi avoir engagé un parcours de formation aux Compétences Clés ?

Par manque de confiance en soi ou par timidité liée à des difficultés d'expression, certains de nos personnels avaient tendance à éviter le contact client ou étaient trop minimalistes dans leur façon de répondre.

Nous avons souhaité faire monter ces personnels en compétences et nous avons inscrit leur formation dans nos priorités pour l'année 2013. Je ne vous cache pas que je n'avais pas vraiment d'idée sur le genre de formation que nous allions proposer. J'en ai parlé avec notre Conseillère AGEFOS PME qui nous a proposé une formation aux Compétences Clés.

Nous avons mis en place un groupe de formation "Être acteur de la relation client" en mutualisant nos moyens avec d'autres entreprises de la station pour contribuer ensemble à optimiser l'image du site.



Cette expérience de formation DécliCC a été une première marche franchie pour la formation de nos personnels peu qualifiés. Aujourd'hui, nous comptons nous engager pour que nos saisonniers qui interviennent aux caisses soient mieux formés.

Séverine DURAND,
Conseillère AGEFOS PME

Comment avez-vous construit le parcours DécliCC pour les salariés de cette station ?

Parmi les 5 parcours préconstruits, il paraissait évident que le parcours " Être acteur de la relation client " correspondait au besoin de Mme Parnon. Je lui ai présenté rapidement les parcours puis nous nous sommes penchées ensemble plus précisément sur les modules proposés dans le parcours " Relation client ". Les personnels concernés n'ayant pas pour cœur de métier la relation client, le module A de 20 heures " Communiquer avec les clients " correspondait le mieux pour travailler l'expression orale.

C'était très facilitant de pouvoir s'appuyer sur un module préconstruit et de choisir dans la liste des objectifs proposés pour pouvoir adapter le module aux besoins.

Pourquoi avoir choisi d'organiser la formation en inter-entreprises ?

La difficulté principale était de pouvoir mobiliser un nombre suffisant de salariés sur la formation pour pouvoir démarrer un groupe sur la station.

Il me paraissait évident que les besoins en formation de Mme Parnon pouvaient être partagés par d'autres sur la station. Je me suis appuyée sur son engagement dans la démarche pour proposer la formation à d'autres entreprises qui nous ont suivies.

COMMENT MOBILISER LES PARCOURS ?

► RETOURS D'EXPÉRIENCE



2 LA LECTURE ET L'ÉCRITURE DANS UNE ENTREPRISE DE CONDITIONNEMENT

Nicolas DERBIEN, Directeur de production d'une entreprise de conditionnement de produits pharmaceutiques a vu les exigences de traçabilité considérablement augmenter depuis son arrivée dans l'entreprise. Mais qui dit traçabilité dit maîtrise de la lecture et de l'écriture par les opérateurs. Ces nouvelles exigences ont révélé les difficultés de plusieurs salariés.

Nicolas DERBIEN, Directeur de production d'une PME de conditionnement de produits pharmaceutiques

Dans notre activité, nos pertes de marge sont principalement liées à des non-conformités au cahier des charges clients. Un produit manquant dans un lot, une étiquette de péremption illisible ou mal collée et c'est le retour de marchandises assuré. Le meilleur remède, c'est la prévention des erreurs et surtout la traçabilité rigoureuse de chaque opération. Mais cette traçabilité demande des capacités de lecture et d'écriture que tous nos opérateurs n'avaient pas.

Pourquoi avoir engagé un parcours de formation aux Compétences Clés ?

On était un peu dans une impasse face à ce problème et ce n'était pas évident d'aborder les questions de savoir lire et écrire avec les salariés concernés sans que ça pose des problèmes.

Au moment de préparer notre plan de formation, AGEFOS PME nous a parlé d'un dispositif de formation adaptable et nous avons décidé d'inscrire des personnels sur des formations aux Compétences Clés, à condition que cela soit avant tout des formations en lien avec le métier et qu'on ne se focalise pas sur quelques salariés plus en difficulté que les autres. Tous sont allés en formation pour renforcer leur efficacité professionnelle et ceux qui en avaient besoin ont pu travailler l'écriture, la lecture et le calcul. De plus, cela a été l'occasion de sensibiliser le service qualité aux difficultés de lecture et d'écriture de certains opérateurs ce qui amène aujourd'hui à repenser la documentation technique.



Stéphane CHEN, **Conseiller AGEFOS PME**

Comment avez-vous construit le parcours DécliCC pour les salariés de cette PME ?

Pour M. Derbien, comme pour beaucoup d'autres PME, la lecture, l'écriture et le calcul de base sont des sujets difficiles à aborder avec pourtant de vrais besoins. Avec les parcours DécliCC, je peux aborder la question des Compétences Clés avec des sujets en prise directe avec des préoccupations de tous les jours : la sécurité, la qualité, la polyvalence, etc... C'est tout de suite plus concret.

J'ai présenté les parcours DécliCC et notamment " Être acteur de la qualité " à la Responsable du personnel, qui a tout de suite vu une réponse possible à leurs besoins. On s'est mis autour de la table et on a réfléchi ensemble aux modules à mobiliser pour répondre au mieux aux besoins de cette PME.

Quel parcours a été retenu ?

M. Derbien voulait que la formation DécliCC ne soit pas proposée qu'aux salariés en difficulté. Il était nécessaire que la formation soit vécue positivement par tous. Nous avons donc adapté un parcours

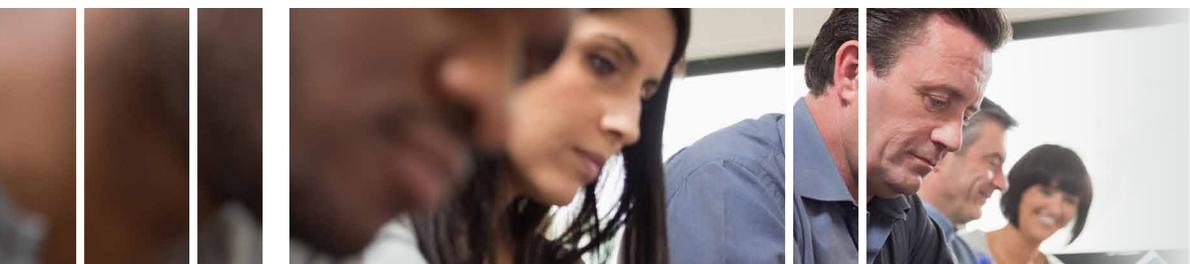
" Être acteur de la qualité " avec 3 modules.

Le module A, renommé " Mieux appliquer les procédures de contrôle de non-conformité ", de 40 heures, a été adapté avec les supports de traçabilité de l'entreprise pour des opérateurs identifiés avec l'encadrement.

Comme M. Derbien était conscient que certains salariés avaient des difficultés scolaires, il a donc intégré un module de renforcement de 40 heures en complément quand l'organisme de formation faisait remonter le besoin de reprendre les bases.

Enfin, le module B, retiré " Savoir utiliser le dossier produit " de 40 heures, dont 10 heures d'option " Supports informatisés ", a concerné les opérateurs qui assistent les chefs de ligne et qui ont un potentiel d'évolution dans l'entreprise, pour qu'ils puissent utiliser les ordres de fabrication informatisés.

POUR EN SAVOIR PLUS



LES MUTATIONS ÉCONOMIQUES ET LES MOBILITÉS PROFESSIONNELLES NÉCESSITENT AUJOURD'HUI DE REPENSER LA QUESTION DES COMPÉTENCES ET NOTAMMENT DES COMPÉTENCES CLÉS



La formation doit :

- permettre à un salarié de sécuriser son parcours professionnel et garantir son employabilité
- favoriser le développement des compétences internes de l'entreprise

Ainsi, AGEFOS PME s'est engagée dans une démarche pour proposer une solution adaptée aux besoins partagés de ses entreprises adhérentes quant à la formation des salariés de premiers niveaux.

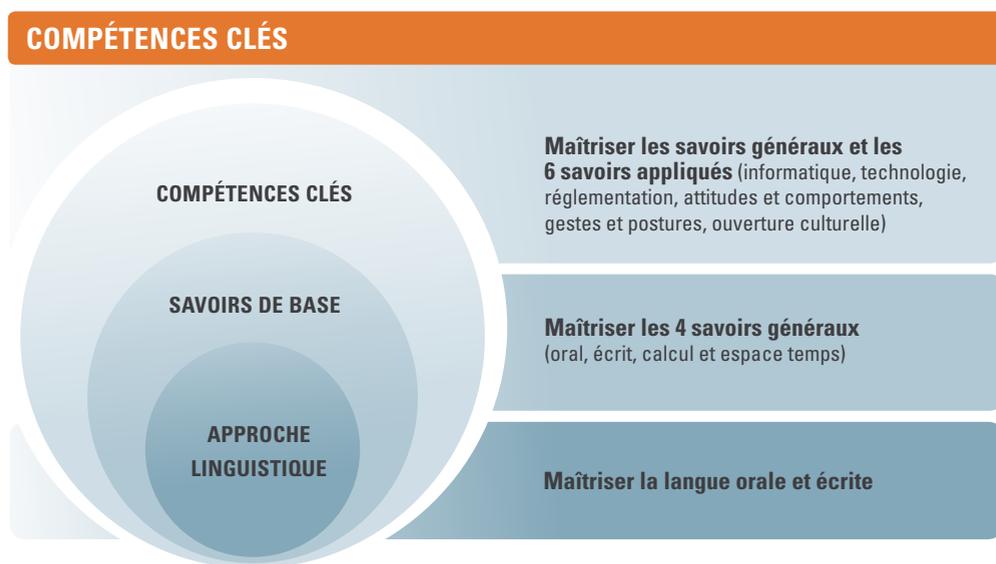
Les 5 parcours proposés sont une réponse simple, efficace, rapide à mettre en œuvre et bénéfique pour les entreprises et les salariés.

LA DÉMARCHÉ MÉTHODOLOGIQUE

AGEFOS PME s'est appuyée sur le Référentiel de Compétences Clés en Situation Professionnelle (RCCSP) proposé par l'ANLCI. Outil de référence pour les acteurs de la formation professionnelle, le RCCSP valorise la notion de compétences clés qui dépasse la seule approche des savoirs de base et fait le lien entre savoirs et situations professionnelles (compétences).

Pour répondre à la diversité des secteurs d'activité couverts par AGEFOS PME, la définition des compétences clés a été croisée avec celle des compétences transversales. Cette démarche a permis d'aboutir à un référentiel de compétences clés transversales.

UNE DÉMARCHE FONDÉE SUR LA DÉFINITION DES COMPÉTENCES CLÉS TRANSVERSALES



COMPÉTENCES TRANSVERSALES

Les **compétences transversales** sont des compétences génériques mobilisables dans une grande diversité de situations professionnelles. Elles s'inscrivent prioritairement dans le champ des relations, de l'organisation et de l'adaptation.



COMPÉTENCES CLÉS TRANSVERSALES

Les **compétences clés transversales** mobilisent des savoirs clés généraux et appliqués pour gérer au mieux des situations professionnelles faisant appel à des compétences relationnelles, organisationnelles et d'adaptation, récurrentes dans les métiers de niveau V et infra.

POUR EN SAVOIR PLUS



LES POINTS CLÉS DE LA DÉMARCHÉ

➤ Identification de 10 métiers de 1^{ers} niveaux de qualification parmi les adhérents AGEFOS PME

Familles professionnelles FAP 2009	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois-ROME version 3
Conducteurs et livreurs sur courte distance	Conduite et livraison par tournées sur courte distance
Agents administratifs divers	Opérations administratives
Agents d'entretien de locaux	Nettoyage de locaux
Ouvriers non qualifiés de l'emballage et manutentionnaires	Magasinage et préparation de commandes
Ouvriers qualifiés du magasinage et de la manutention	Conduite d'engins de déplacement des charges
Vendeurs généralistes	Vente en articles de sport et loisirs Vente en habillement et accessoires de la personne
Cuisiniers	Personnel de cuisine
Agents de sécurité et de surveillance	Sécurité et surveillance privées
Jardiniers salariés	Entretien des espaces verts
Agents d'accueil et d'information	Accueil et renseignements

➤ Repérage de 18 situations transversales (c'est-à-dire qui impliquent de mettre en œuvre des compétences relationnelles, d'organisation et d'adaptation) les plus fréquentes



➤ Définition de 24 compétences clés transversales grâce à l'analyse des 18 situations

1. Accueillir un client, un usager et l'orienter
2. Comprendre et appliquer les méthodes, les indicateurs de gestion de son activité, les règles
3. Comprendre, décrire et expliquer les méthodes, les indicateurs de gestion de son activité, les règles
4. Comprendre la demande d'un client, d'un usager
5. Comprendre et reformuler les tâches et les consignes
6. Comprendre et retransmettre une information à l'oral
7. Comprendre et retransmettre une information à l'écrit
8. Comprendre son activité pour s'organiser et organiser logiquement son activité
9. Échanger avec un hiérarchique dans un cadre formel
10. Échanger dans une langue étrangère
11. Expliquer et faire appliquer des règles
12. Formuler et transmettre une information à l'oral
13. Formuler et transmettre une information à l'écrit
14. Gérer une situation de communication, maîtriser les enjeux d'une bonne communication
15. Gérer une situation de communication stressante et conflictuelle
16. Gérer une transaction, manipuler de l'argent
17. Lire et comprendre un document de référence
18. Réguler un échange, argumenter, convaincre son interlocuteur
19. Se préparer pour suivre efficacement une formation, une certification
20. Signaler, assurer la traçabilité de son activité
21. Signaler, assurer la traçabilité de l'activité d'un prestataire ou d'un fournisseur
22. S'organiser dans l'espace pour la conduite de son activité
23. S'organiser dans le temps pour la conduite de son activité
24. Utiliser un support informatique

➤ Création de 5 parcours et 18 modules pour acquérir ces compétences

Les 5 parcours sont apparentés à des thématiques identifiées par AGEFOS PME qui se veulent représentatives du contexte professionnel d'une majorité d'entreprises aujourd'hui. AGEFOS PME tient à la disposition des acteurs de la lutte contre l'illettrisme le Référentiel des compétences clés transversales établi. De nouveaux parcours, reliés à des thématiques émergentes, pourront être constitués à partir de ce référentiel.

AGEFOS PME UN RÉSEAU DE PROXIMITÉ



ALSACE

03 88 49 41 51
agefos-pme-alsace.com

AQUITAINE

05 57 77 34 84
agefos-pme-aquitaine.com

ANTILLES/GUYANE

05 90 26 93 62
agefos-pme-antillesguyane.com

AUVERGNE

04 73 31 95 95
agefos-pme-auvergne.com

BOURGOGNE

0 820 42 00 51
agefos-pme-bourgogne.com

BRETAGNE

02 99 78 47 20
agefos-pme-bretagne.com

CENTRE

02 47 74 55 30
agefos-pme-centre.com

CORSE

04 95 58 92 00
agefos-pme-corse.com

CHAMPAGNE-ARDENNE

03 26 83 58 80
agefos-pme-champagneardenne.com

FRANCHE-COMTÉ

0 820 42 00 51
agefos-pme-fc.com

ÎLE-DE-FRANCE

0 826 30 13 11
agefos-pme-iledefrance.com

LANGUEDOC-ROUSSILLON

04 67 07 04 50
agefos-pme-languedocroussillon.com

LIMOUSIN

05 55 79 05 33
agefos-pme-limousin.com

LORRAINE

03 87 32 03 90
agefos-pme-lorraine.com

MIDI-PYRÉNÉES

05 62 26 83 26
agefos-pme-midipyrenees.com

NORD-PAS DE CALAIS/ PICARDIE

03 44 36 46 43
agefos-pme-nordpicardie.com

NORMANDIE

02 31 50 17 17
agefos-pme-normandie.com

PAYS DE LA LOIRE/ POITOU-CHARENTES

02 41 49 14 40
agefos-pme-plpc.com

PROVENCE-ALPES- CÔTE D'AZUR

04 91 14 08 80
agefos-pme-paca.com

RÉUNION

02 62 96 11 80
agefos-pme-reunion.com

RHÔNE-ALPES

04 72 71 55 30
agefos-pme-ra.com

**DES SERVICES
QUI CHANGENT
LA FORMATION**

agefos-pme.com

